servicenow

Gestion des services IT de Zurich

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

servicenow

Sommaire

Gestion des services IT 9

Includes de script et personnalisation..... 15

Solutions ML pour ITSM..... 16

Demander un PI pour Gestion des incidents..... 16

Demander un PI pour MIM..... 18

PI pour Gestion des incidents..... 20

Demander un PI pour un incident..... 22

Gestion des actifs..... 25

Gestion des actifs logiciels ITSM..... 26

Gestion des contrats..... 140

Approvisionnement..... 188

Catalogue de produits..... 232

Benchmarks..... 259

Explorer..... 261

Configurer..... 264

Analyser..... 292

Référence..... 308

Gestion des changements..... 311

Explorer..... 313

Configurer..... 321

Utiliser..... 433

Référence..... 508

Coaching..... 549

Demander le Coaching..... 553

Rôles de Coaching..... 554

Vue d'ensemble de Coaching..... 555

Configuration de Coaching et enquêtes..... 559

Coacher votre stagiaire..... 566

Former vos agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage..... 571

Gérer vos évaluations de coaching 574

Référence Coaching..... 576

Tests de démarrage rapide pour Coaching..... 586

Coaching..... 587
[qa: BEGIN review]

Explorer Coaching..... 589
[qa: BEGIN review]
[End]

Configurer Coaching..... 596
[qa: BEGIN review]
[End]

Former des agents à l’aide de Coaching avec Apprentissage..... 604

Traduction automatique

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

[qa: BEGIN review]
[End]
Référence Coaching ... 611
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]
Continual Improvement Management ... 627
Vue d'ensemble ... 628
Surveiller et planifier les améliorations ... 639
Demande d'améliorations ... 642
Gestion des améliorations ... 645
Référence ... 660
Tableau de bord Améliorations continues obsolète ... 690
Ligne de dépense ... 694
Composants installés avec Ligne de dépense ... 695
Afficher une dépense ... 697
Lignes de dépense et allocations des dépenses ... 697
Séparation de domaine et Ligne de dépense ... 702
Vélocité de changement DevOps ... 702
Explorer ... 704
Configurer ... 712
Intégrer ... 723
Applications ... 1151
Accélérez votre DevOps processus de changement ... 1160
Gérer ... 1242
Rapports d'aperçu ... 1328
Référence ... 1349
DevOps Config ... 1412
Explorer ... 1414
Configurer ... 1423
Intégrer ... 1466
Utiliser ... 1506
Analyses et rapports ... 1588
Référence ... 1591
Mise en production de produits digitaux ... 1647
Explorer ... 1648
Configurer ... 1672
Utiliser ... 1685
Pack de contenu de stratégie ... 1722
Référence ... 1729
Expérience digitale de l'utilisateur final ... 1748
Explorer ... 1750
Configurer ... 1758

Traduction automatique

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

Moniteur ... 1823
Assistant d'ordinateur de bureau ... 1835
Référence ... 1846
Score de l'expérience digitale ... 1936
Engagement proactif ... 1967
Libre-service ... 1996
Gestion de portefeuille digitale ... 2018
Explorer ... 2020
Configurer ... 2052
Premiers pas ... 2093
Utiliser les portefeuilles ... 2097
Utiliser les données de la solution ... 2113
Référence ... 2126
Agent virtuel ITSM ... 2151
Explorer ... 2153
Configurer ... 2155
Utiliser des rubriques prédéfinies ... 2159
Notifications exploitables prédéfinies ... 2223
Agent virtuel ITSM Lite ... 2249
Configurer ... 2249
Expérience de visite ... 2251
Explorer ... 2253
Configurer ... 2258
Gérer la file d’attente et l’interaction ... 2316
Surveiller les performances ... 2330
Expérience mobile ... 2332
Référence ... 2335
Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2341
Explorer ... 2344
Mise en route ... 2347
Canaux ... 2354
Ordonnancement ... 2377
Planificateur de travail ... 2428
Équipes ... 2451
Coaching ... 2466
Skills Management ... 2504
Intégrant Exploration de processus ... 2514
Configurations avancées ... 2518
Gestion des communications sur les incidents ... 2540
Explorer ... 2542
Configurer ... 2545
Gérer ... 2545

Traduction automatique

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

Référence....2561
Gestion des incidents....2564
Explorer....2566
Configurer....2568
Implémenter à l’aide de Now Create actifs....2604
[store-future: BEGIN review]
[End]
Gérer 2605
Gérer les incidents majeurs....2646
Analyses et rapports....2676
Référence....2710
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)....2738
Explorer....2741
Configurer....2747
Utiliser des workflows agentiques dans ITSM....2787
Utiliser....2826
Planification d'astreinte....2857
Explorer....2858
Configurer....2863
Afficher les calendriers et demander des congés....2870
Gérer les calendriers et les équipes....2876
Générer et afficher des rapports....2910
Définir le processus d’escalade....2918
Expérience mobile....2936
Référence....2940
Gestion des problèmes....2958
Explorer....2960
Configurer....2966
Gérer 3001
Communiquer....3011
Référence....3015
Gestion des mises en production....3061
Explorer....3063
Configurer....3066
Utiliser....3066
Référence....3072
Cadre de travail des recommandations....3075
Explorer Cadre de travail des recommandations....3075
Configurer Cadre de travail des recommandations....3078
Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications....3079
Gestion des requêtes....3079
Explorer....3080

Traduction automatique

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

Configurer ... 3082
Utiliser ... 3086
Référence ... 3088
Générateur de services ... 3095
Installer ... 3097
Rôles installés avec Générateur de services ... 3098
Flux d'approbation Générateur de services ... 3098
Créer un service ... 3101
Créer une offre de service ... 3104
Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM ... 3108
Explorer ... 3110
Configurer ... 3130
Personnaliser ... 3360
Exploiter ... 3381
Gérer ... 3447
Optimiser ... 3570
Référence ... 3583
Gestion des portefeuilles de services ... 3588
Explorer ... 3589
Configurer ... 3596
Utiliser ... 3605
Référence ... 3645
Espace de travail du propriétaire de service ... 3649
Explorer Espace de travail du propriétaire de service ... 3650
Configurer Espace de travail du propriétaire de service ... 3658
Utiliser Espace de travail du propriétaire de service ... 3677
Gestion des niveaux de service ... 3691
Explorer ... 3692
Configurer ... 3700
Utiliser ... 3723
Référence ... 3731
Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM ... 3777
Explorer ... 3779
Configurer ... 3795
Maximiser les avantages ... 3811
Référence ... 3816
Panne de tâche ... 3817
Activer Relation tâche/panne ... 3817
Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche ... 3818
Associer une tâche à une panne ... 3819
Créer une panne à partir d'une tâche ... 3819
Séparation de domaine et panne de tâche ... 3820

Traduction automatique

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

Intelligence des tâches pour ITSM....3821
Explorer....3822
Configurer....3825
Gérer....3826
Surveillance et analyse....3847
Référence....3849
Services de collaboration....3851
Explorer....3852
Configurer....3855
Utiliser....3864
Référence....3866
Espace de travail de gestion des fournisseurs....3867
Explorer....3869
Configurer....3876
Gérer....3896
Référence....3911
Console Intelligence prédictive ITSM....3921
Administration....3923
Cas d’utilisation préformés....3934
Intégration et personnalisation....3935
Implémentation....3935
Gérer les cas d’utilisation....4003
Tableau de bord....4005
Tableaux de bord ITSM....4009
Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services....4010
KPI et tableaux de bord Platform Analytics....4012
Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM....4019
Agent mobile ITSM....4032
Explorer....4033
Configurer....4042
Se connecter....4064
Applet Mon travail....4065
Applet Mon équipe....4125
Applet Incident majeur....4135
Référence....4158

Traduction automatique

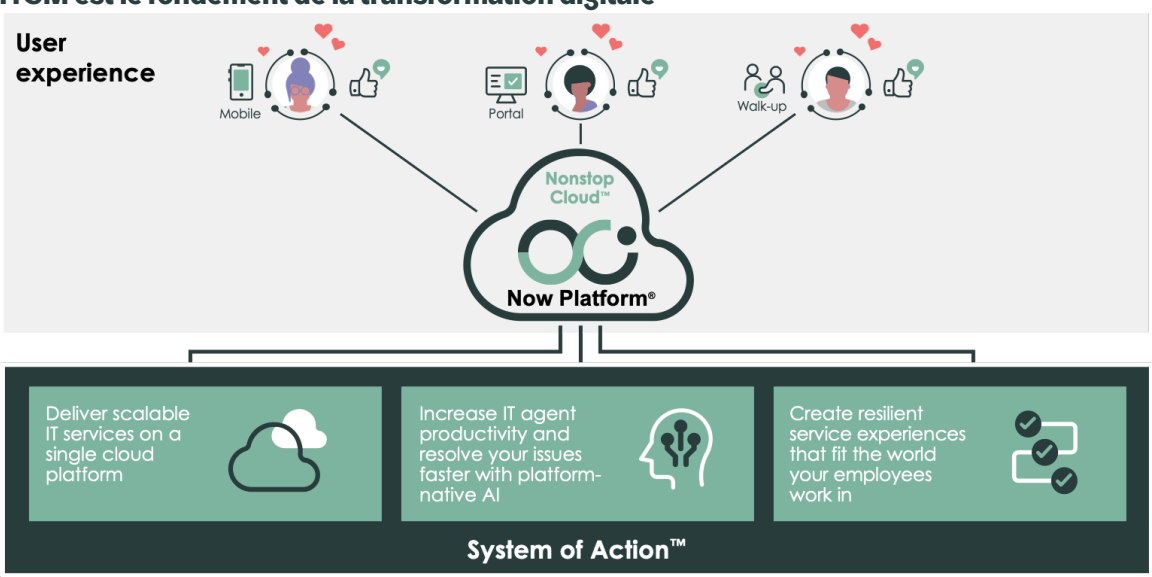
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Gestion des services IT

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

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

ITSM est le fondement de la transformation digitale



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

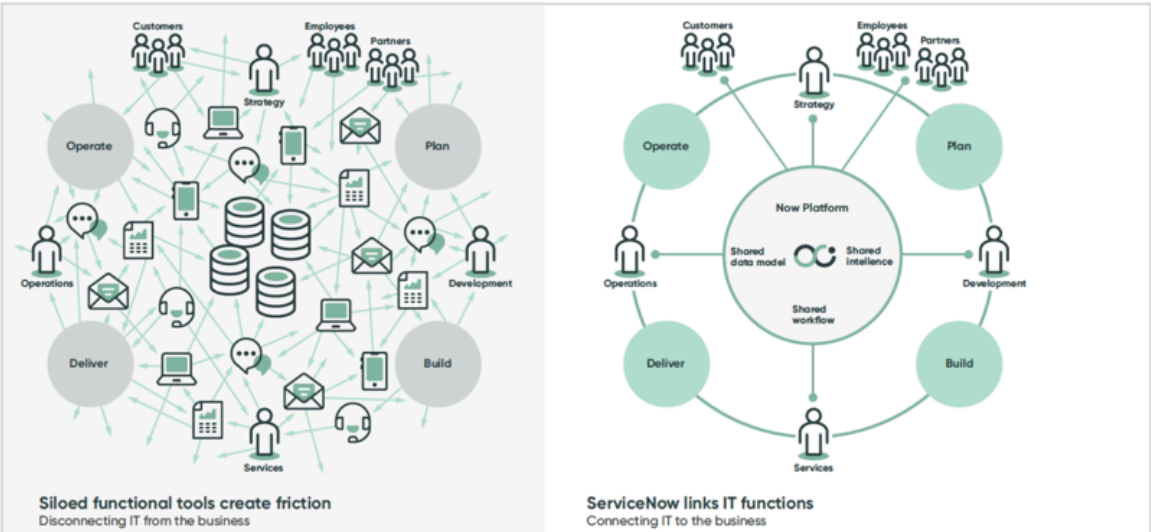
La ServiceNow AI Platform a été développée pour le cloud et possède son propre modèle de données partagées, sa propre IA et sa propre automatisation des workflows, qui sont exploités par de nombreuses applications IT. L'association de la plateforme et des applications ServiceNow vous aide à améliorer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

Traduction automatique

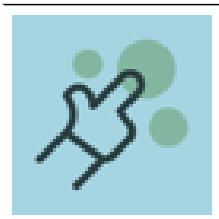
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

servicenow

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

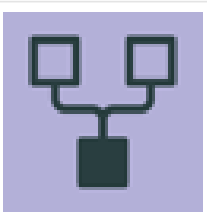


Consultez et téléchargez la fiche d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de ITSM.



Améliorer l'expérience de service

Automatisez l'assistance pour les demandes courantes grâce à des agents virtuels alimentés par Compréhension du langage naturel (NLU). Communiquez avec les utilisateurs sous la forme d'une conversation humaine naturelle pour fournir des expériences de service clientèle agréables en continu.



Consolider les services IT

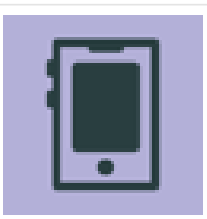
Consolidez rapidement les outils existants en un seul système d'action dans le cloud.

Améliorer la productivité IT

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

Gagner en visibilité sur les processus et les services

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



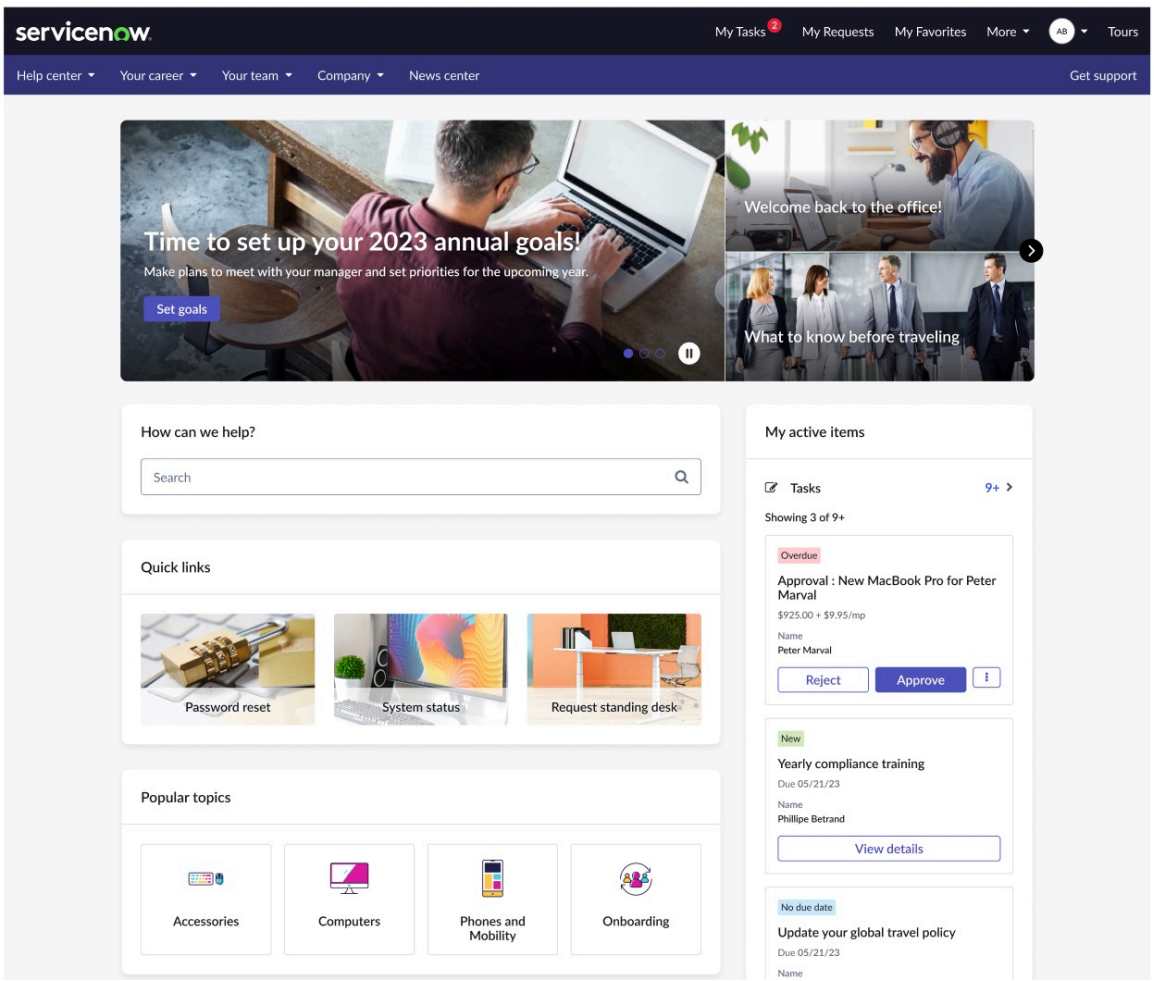
Fournir une connectivité mobile

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

Traduction automatique

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

Améliorer l'expérience de service



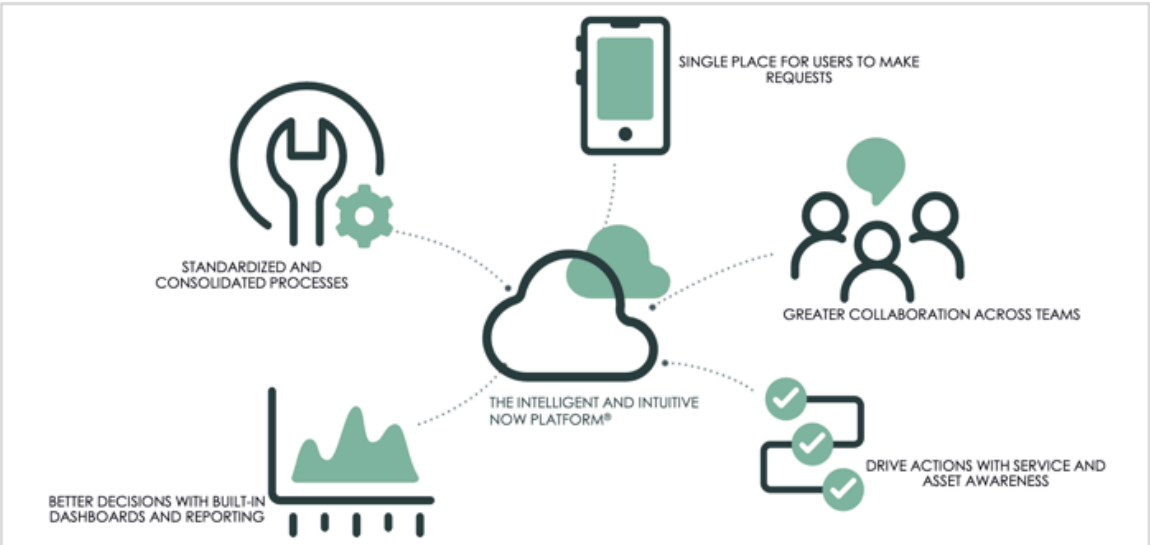
Automatisez les interactions de routine des agents et accélérez le délai de résolution grâce au portail Centre des employés. Grâce à l'apprentissage machine supervisé, vous pouvez automatiser la catégorisation et l'affectation des incidents, et éliminer les goulots d'étranglement créés par le triage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

Traduction automatique

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

Consolider les services IT

Diagramme - Consolider les services IT



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

Améliorer la productivité IT

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

Traduction automatique

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

Gagner en visibilité sur les processus et les services

Gagner en visibilité sur les processus et les services

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

Fournir une connectivité mobile

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

Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM dans ITSM

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

Consultez la rubrique Comprendre Chiffrement Edge .

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

Consultez la rubrique Planification pour Chiffrement Edge .

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

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

Traduction automatique

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

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

Premiers pas

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

Apprendre

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

Applications et fonctionnalités

- Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT
- Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)
- Gestion des actifs
- Benchmarks
- Gestion des changements
- Coaching
- Services de collaboration
- Gestion de l'amélioration continue
- Gestion des contrats
- Vélocité de changement DevOps
- DevOps Config
- Mise en production de produits digitaux
- Expérience digitale de l'utilisateur final
- Gestion des portefeuilles numériques
- Ligne de dépense

Traduction automatique

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

- Employee Center
- Gestion des incidents
- Incident Communications Management
- Agent virtuel ITSM
- Agent mobile ITSM
- Tableau de bord des performances ITSM
- ITSM Solutions Platform Analytics
- Console de l'intelligence prédictive ITSM
- Planification d'astreinte
- Operational Technology Incident Management
- Operational Technology Change Management
- Approvisionnement
- Catalogue de produits
- Gestion des problèmes
- Cadre de travail des recommandations
- Gestion des mises en production
- Gestion des requêtes
- Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Gestion des portefeuilles de services
- Générateur de services
- Opérations pour la fiabilité des sites
- Panne de tâche
- Intelligence des tâches pour ITSM
- Espace de travail de gestion des fournisseurs
- Expérience de visite
- Optimisation des effectifs pour ITSM

Traduction automatique

Includes de script et personnalisation

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

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

Pour modifier ou personnaliser un include de script existant :

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

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

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

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

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

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

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT

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

Les organisations sont confrontées à des défis pour obtenir des informations significatives et des informations commerciales à partir de volumes écrasants de données. L’apprentissage machine offre des solutions formées à partir des données historiques de votre instance, à l’aide des algorithmes de votre choix. Ces solutions peuvent être déployées dans des flux et des scripts pour automatiser la catégorisation et l’affectation des tickets, par exemple.

Information associée

Intelligence prédictive pour Gestion des changements

Task Intelligence

Intelligence des tâches pour ITSM

Demander Intelligence prédictive pour Incident Management

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

Avant de commencer

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

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

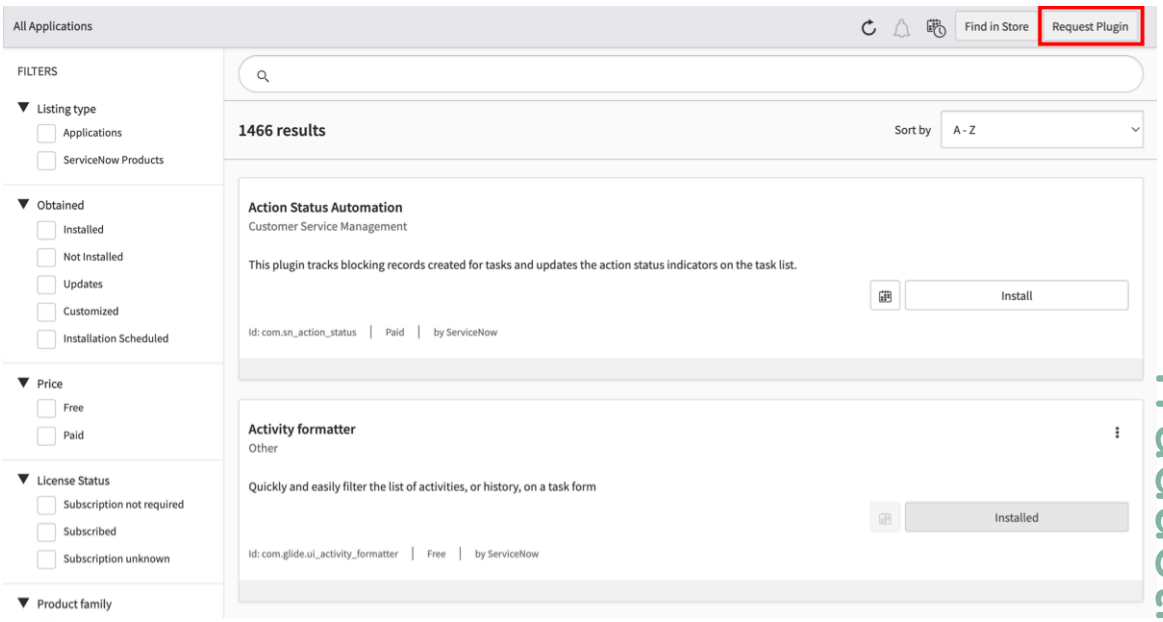
Rôle requis : admin

Traduction automatique

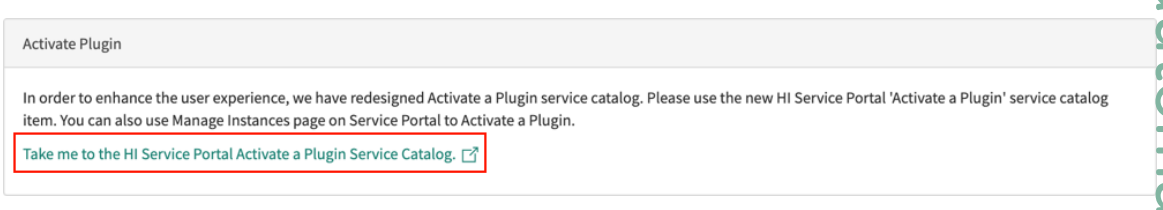
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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



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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

Traduction automatique

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

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

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

Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs

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

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

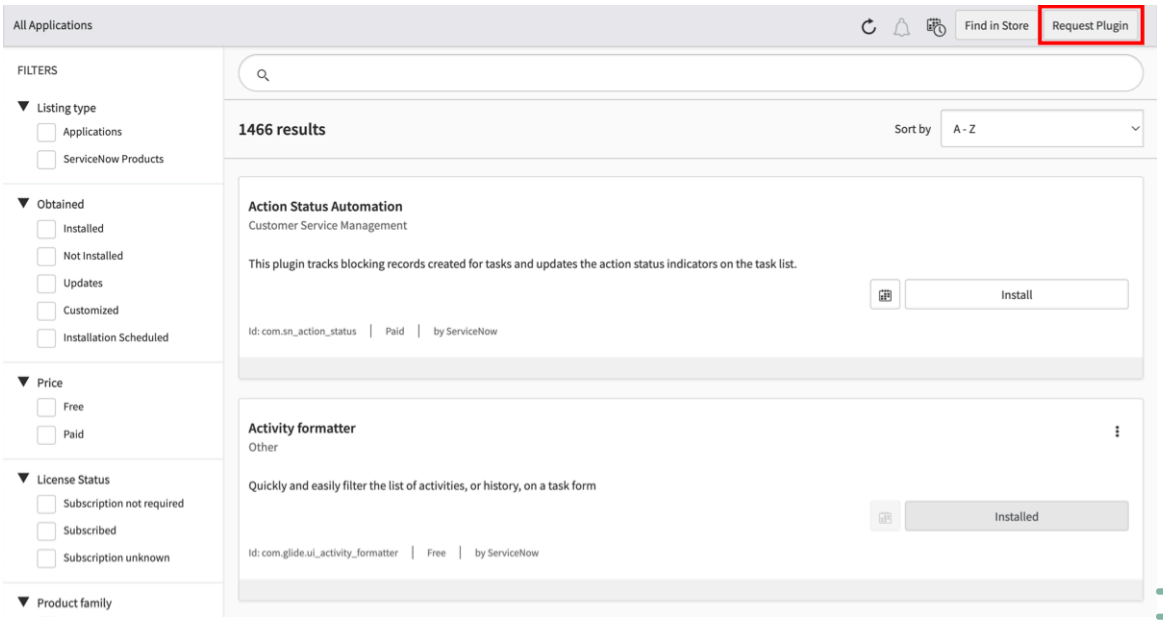
- Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim)
- Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution)

Procédure

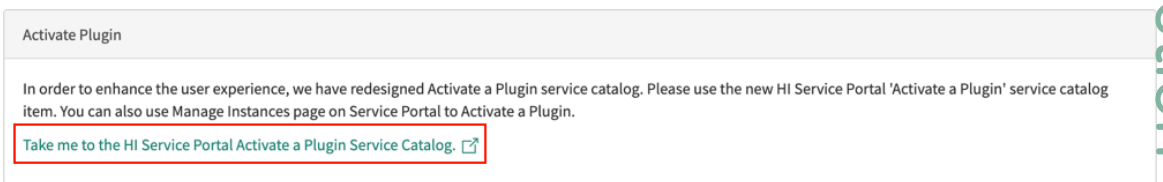
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

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



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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

Traduction automatique

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

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

Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

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

Définitions des solutions

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

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

Traduction automatique

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents (suite)

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

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

Définitions des solutions et modules d'extension

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

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

Règle métier pour les solutions de classification

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

Traduction automatique

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

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

Règle métier pour Gestion des incidents

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

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

Informations sur la mise à niveau

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

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

Maintien de la précision de prédiction

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

Demander Intelligence prédictive pour Incident

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Modules d'extension pour Intelligence prédictive pour Incident

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

Traduction automatique

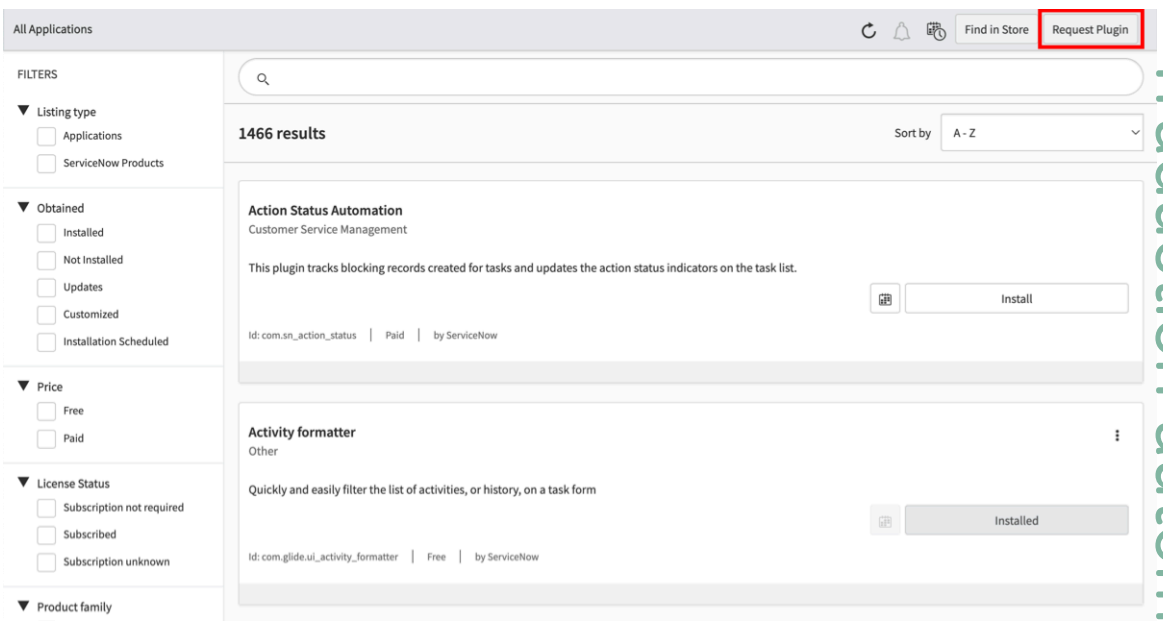
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

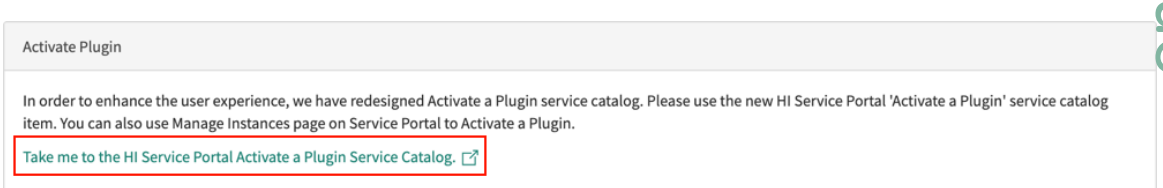
Module d'extension	Description
[com.snc.contextual_search_ml]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.

Procédure

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



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



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

Traduction automatique

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

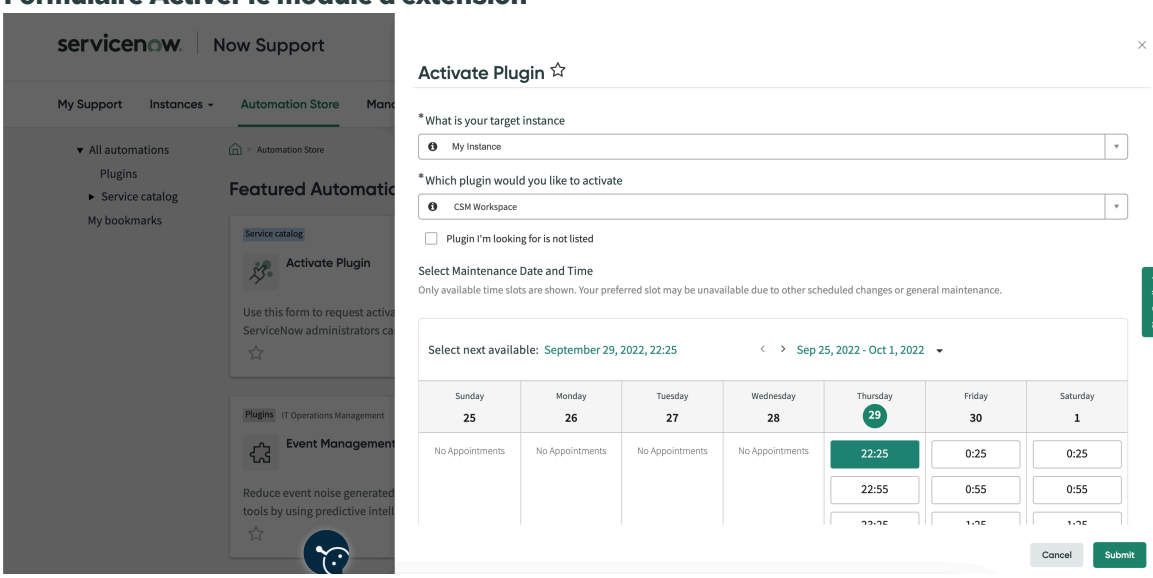
Formulaire Activer le module d'extension

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

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

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

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Intelligence prédictive for Incident

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

Définitions des solutions

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

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

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

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

Gestion des actifs

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Information associée

Domain separation and Asset Management

Gestion des actifs logiciels ITSM

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

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

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

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

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

Version	Module d'extension	Description
• Activation :Kingston • Introduction :Kingston	Module d'extension Software Asset Management Foundation	Gérez vos actifs logiciels à l'aide d'une normalisation manuelle et d'un rapprochement pour déterminer la conformité des logiciels.
• Activation : Jakarta et version antérieure • Introduction : Berlin	Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels	Gérez vos licences logicielles.

Traduction automatique

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

Modules d'extension de la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels ITSM (suite)

Version	Module d'extension	Description
Remarque : les clients qui ont activé le Module d'extension de gestion des actifs logiciels sur une version antérieure à Kingston peuvent continuer à utiliser le Module d'extension de gestion des actifs logiciels.		

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

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

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

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

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

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

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

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

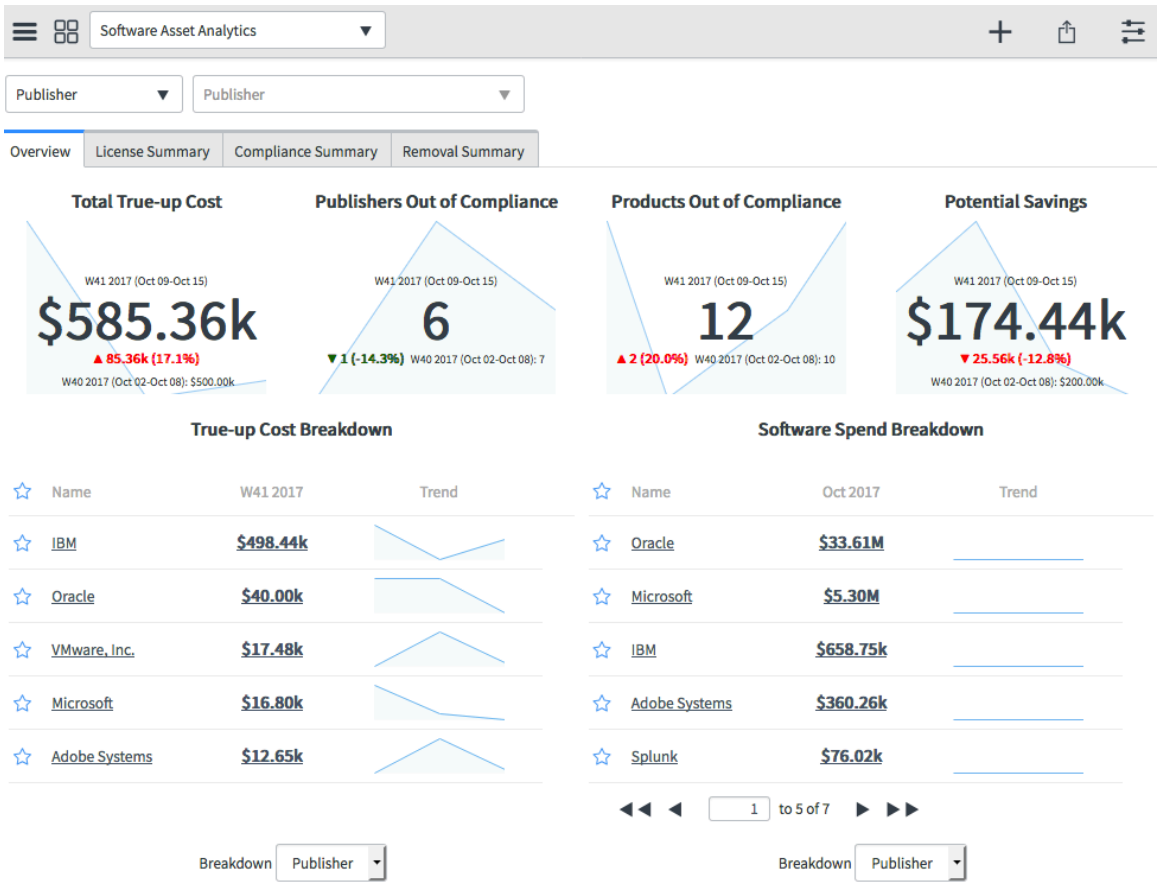
Le module de vue d'ensemble est une page d'accueil qui affiche des graphiques et des diagrammes pour vous aider à gérer les actifs logiciels de l'entreprise.

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

Traduction automatique

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

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



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

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

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

Rôles Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérités

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

Rôles

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

Traduction automatique

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

Rôles (suite)

Titre du rôle	Contient les noms de rôle	Description
	category_manager contract_manager financial_mgmt_user	

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

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

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

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

Tables

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

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

Table	Description
Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Décrit un ordinateur avec les attributs utilisés par IBM pour son modèle de gestion des licences PVU. S'ils sont tous identiques en termes d'attributs utilisés pour la gestion des licences PVU, une ligne peut être associée à un ou plusieurs ordinateurs détectés.
Mappage du processeur [sam_processor_mapping]	Code les informations spécifiées par la Table des unités de valeur du processeur par cœur IBM et est utilisé pour faire correspondre la définition du processeur d'un ordinateur à un coût PVU pour cet ordinateur. Chaque ligne de cette table représente un mappage entre un ensemble de processeurs et le coût PVU associé (par cœur).
Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Configure les options de comptage des licences pour les modèles logiciels.
Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Stocke les enregistrements des problèmes de conformité du compteur logiciel qui sont dus à des violations autres que celles d'installations dépassant les droits, tels que : • Nombre maximal de processeurs/d'utilisateurs dépassé, en fonction des limites du modèle. • Règles relatives aux droits maximaux ou minimaux non respectées, en fonction des limites du modèle. • Options installées sur un serveur dont la licence ne prend pas en charge les options (Oracle).

Traduction automatique

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

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

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

Propriétés

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

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

Nom	Description
sam.install_deletion_deadline	Définit le nombre de jours après lequel une installation de logiciel est supprimée si elle n'est pas détectée avec l'élément de configuration. Utilisez une valeur supérieure au nombre de jours entre des exécutions consécutives de détection. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Rôles d'utilisateur

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

Traduction automatique

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

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

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

Includes de script

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

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

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

Scripts clients

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

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

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

Traduction automatique

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

Politiques d'interface utilisateur

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

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

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

Règles métier

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

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

Nom	Table	Description
Affecter un processeur	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Tente d'associer un processeur à une définition de processeur.
Définir la clé principale	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Définit la clé principale de l'enregistrement du numéro de série sur la table [cmdb_sam_sw_install]. Si le numéro de série est vide, la règle en crée un en s'appuyant sur l'éditeur, le nom d'affichage, l'ID produit, la version et la révision.
Définir la clé principale	Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Crée la clé principale de l'enregistrement à partir de l'éditeur, du nom, de l'ID produit et du numéro de version sur la table [cmdb_sam_sw_usage].
Vérifier la suite logicielle	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Vérifie si l'installation logicielle actuelle fait partie d'une suite logicielle.
Vérifier l'omission de la suite	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Vérifie si l'installation logicielle actuelle doit être omise de toutes les suites.
Nettoyer le cache	Licence de logiciel [alm_license]	Supprime le cache du compteur de l'enregistrement de licence de logiciel lorsqu'une licence de logiciel est supprimée.

Traduction automatique

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

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

Nom	Table	Description
Nettoyer la normalisation du logiciel	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Supprime le modèle de détection si ce dernier est modifié et qu'il n'est pas utilisé par d'autres logiciels installés. Par défaut, cette règle n'est pas activée.
Effacer les enregistrements d'installation et d'utilisation	Résumé du compteur logiciel [sam_sw_counter_summary]	Supprime du cache tous les enregistrements d'installation et d'utilisation connexes lorsqu'un résumé du compteur logiciel est supprimé.
Effacer le marqueur normalisé	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Efface le marqueur normalisé lors de certains changements de champ.
Effacer le marqueur normalisé	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Décoche la case is_normalized lorsqu'une valeur de champ est modifiée à partir d'une valeur normalisée.
Changement du nombre de Processeur/ Cœur	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Décoche la case En cache des logiciels installés connexes lorsque le nombre de processeur ou le nombre de cœur change.
Créer une normalisation de logiciel	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Relie l'enregistrement au modèle de détection avec cette clé principale sur la table [cmdb_sam_sw_install] si la clé principale change. La règle métier crée un modèle de détection s'il n'y en a pas pour cette clé principale.
Créer une normalisation de logiciel	Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Relie l'enregistrement au modèle de détection avec cette clé principale sur la table [cmdb_sam_sw_usage] si la clé principale change. La règle métier crée un modèle de détection s'il n'y en a pas pour cette clé principale.
Supprimer les résultats de comptage mis en cache	Licence de logiciel [alm_license]	Marque les résultats du compteur logiciel qui doivent être recomptés lorsqu'un ou plusieurs champs d'une licence ont changé. Ce script s'exécute après la modification d'un champ sur lequel un compteur peut être regroupé, tel que l'emplacement, le département, la société, le centre de coûts, la condition d'autorisation ou la condition d'assignation. Si un ou plusieurs de ces champs changent, le script définit le champ Nouveau décompte sur true pour tous les résultats de compteur correspondant à la valeur précédente. Lorsque le compteur s'exécute, les résultats dont le champ Nouveau décompte est défini sur true sont considérés comme des résultats non mis en cache et sont recomptés. Par exemple, si l'emplacement d'une licence affiche Amériques et qu'il est modifié en EMEA, les résultats mis en cache pour l'emplacement Amériques auront le champ

Traduction automatique

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

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

Nom	Table	Description
		Nouveau décompte sur true pour le prochain décompte.
Supprimer l'entrée de la ligne En cache	Autorisation de licence [alm_entitlement]	La suppression d'une autorisation : • Supprime tous les détails de compteur logiciel connexes. • Décoche la case En cache de l'installation logicielle connexe.
Supprimer le cache du compteur	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Décoche la case En cache du compteur logiciel en cas de changement de regroupement, de type de licence, de contrat ou d'installations par licence dans un compteur logiciel. Ajout de champ obligatoire aux conditions.
Compteur de marqueur à retraiter	Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Décoche la case En cache pour tous les compteurs logiciels associés si les valeurs de la mise à niveau parente ou de la version antérieure enfant sont modifiées ou supprimées.
Compteur de marqueur à retraiter	Suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model]	Décoche la case En cache pour tous les compteurs logiciels associés si les valeurs de la suite parente ou de la suite enfant sont modifiées ou supprimées.
Invalider le cache d'installation du logiciel	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Supprime du cache tous les enregistrements d'installation et d'utilisation faisant référence à un ordinateur lorsque le champ Processeur de l'ordinateur est modifié.
Limiter la métrique de licence	Licence [alm_license]	Limite les licences logicielles à une seule valeur métrique de licence.
Limiter les combinaisons métriques de licence	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Rejette les combinaisons métriques de licence du même type, telles que CAL (utilisateur) et CAL (appareils).
Lien vers le modèle	Modèle Découverte de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Détecte et définit le champ Modèle sur le modèle qui correspond le mieux à l'enregistrement lors de la création d'un modèle de détection de logiciels.
Installation de marque pour l'omission de la suite	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Recherche toutes les installations correspondantes et les marque pour l'omission de la suite.
Un seul et unique mappage par défaut	Mappage du processeur [sam_processor_mapping]	Assure un seul mappage par défaut en réinitialisant le marqueur de dernier recours des enregistrements modifiés et en le définissant sur false pour les nouveaux enregistrements.
Lancer la réinitialisation du cache	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Réinitialise l'installation de toute information de compteur lorsqu'elle est supprimée du cache.

Traduction automatique

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

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

Nom	Table	Description
Lancer la suppression des composants de la suite	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Met à jour tous les autres membres de la suite d'une installation si l'installation est supprimée.
Relier les définitions de processeur	Mappage du processeur [sam_processor_mapping]	Actualise les définitions du processeur lorsque le mappage du processeur change.
Reconstruire le cache	Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Décoche le champ En cache du compteur logiciel si le modèle de logiciel associé est modifié sur l'enregistrement du modèle de détection de logiciels.
Reconstruire la suite déduite et mise en cache	Modèle Découverte de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Décoche le champ du marqueur mis en cache et de la suite déduite des enregistrements faisant référence à ce modèle de détection, lorsque le modèle correspondant change.
Supprimer le marqueur mis en cache	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Efface les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si une installation logicielle est supprimée ou si l'élément de configuration sur lequel il est installé change.
Supprimer le marqueur mis en cache	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Efface les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si un enregistrement d'utilisation logicielle est supprimé ou si l'élément de configuration qui permet d'accéder au logiciel change.
Supprimer les caches du détail	Détails du compteur logiciel [sam_sw_counter_detail]	Décoche la case En cache sur les enregistrements d'autorisation, d'installation et d'utilisation connexes s'ils existent.
Réinitialiser les informations de compteur au changement de suite	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Supprime du cache les informations du compteur sur l'installation et les réinitialise si sa suite déduite change.
Réinitialiser les installations par licence	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Décochez les champs Installations par licence si le type de licence de compteur n'est pas défini sur Par utilisateur.
Récupérer le mappage PVU	Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Trouve un mappage de processeur correspondant d'après les informations de la définition du processeur.
SAM : processus de cœur	Global [global]	Non utilisé pour aucun traitement.
Définir le nom d'affichage	Résultat du compteur logiciel [sam_sw_counter_result]	Définit le nom d'affichage du résultat du compteur sur le nom du compteur avec le type de regroupement.
Définir des champs normalisés	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Définit les champs normalisés sur Insertion pour être des copies des champs détectés.

Traduction automatique

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

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

Nom	Table	Description
Définir des champs normalisés	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Copie les valeurs données comme leurs valeurs normalisées lorsqu'une installation logicielle est insérée.
Synchroniser le package logiciel	Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Crée une ligne dans la table Package pour refléter la ligne de la table de modèle de détection.
Mettre à jour le cache	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Met à jour tous les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si les mesures d'utilisation de cette installation changent.
Mettre à jour le cache	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Met à jour tous les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si les mesures d'utilisation de cette utilisation de logiciel changent.

Références

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

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

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

- Créez des enregistrements de licences logicielles.

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

- Configurez les compteurs logiciels.

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

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

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Champs d'installation de logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l’installation du logiciel tel qu’il figure dans les listes d’enregistrements.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.
Modèle Découverte	Modèle de détection de logiciels représentant le logiciel installé.
Identifiant de produit	Numéro créé par l'éditeur pour identifier le logiciel.
Emplacement d’installation	Chemin d’accès de l’emplacement d’installation du logiciel.
Date d’installation	Date à laquelle le logiciel a été installé.
Révision	Révision du logiciel.
Clé d’instance	Informations d'identification chiffrées pour l'installation du logiciel.
Installé sur	Matériel sur lequel le logiciel est installé.
Chaîne désinstaller	Identificateur utilisé pour désinstaller le logiciel.
Numéro de série ISO	Numéro ISO du logiciel.
Premier plan	Durée d’utilisation au premier plan du logiciel.
Arrière-plan	Durée d’utilisation en arrière-plan du logiciel.
Dernière analyse	Date et heure auxquelles le logiciel a été détecté pour la dernière fois sur ce matériel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Dernière utilisation	Date et heure auxquelles le logiciel a été utilisé pour la dernière fois sur ce matériel.
Compté par	Nom du résumé de compteur sur lequel l'installation est comptée.
Autorisation	Autorisation qui est associée à l'installation du logiciel.
Suite déduite	Suite logicielle déduite par les paramètres d'inférence.
Valorisation	Indique le nombre de droits dont dispose l'installation.
En cache	Si la case est cochée, l'installation de la licence a déjà été comptée.
Omettre des suites	Si la case est cochée, la licence est ignorée pour tout calcul de suite. Cette case est automatiquement cochée si, à l'installation, une possible autorisation du modèle logiciel exact est détectée pour cet élément de configuration.

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

Analyser les installations de logiciel avec le planificateur système

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

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

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

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

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

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

Types de gestion des licences

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

- Par processeur
  - Par cœurs de processeur
  - Par nombre de processeurs
- Par nombre de points : par installation - IBM PVU
- Par utilisateur

Traduction automatique

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

- Nombre d'installations pour chaque utilisateur
- Pour chaque utilisateur nommé

- Par utilisation
  - Utilisation (processeur)
  - Utilisation (utilisateur)
- Par station de travail : par station de travail

Modèles de licences pris en charge

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Nom d'affichage	Lecture seule. Nom de la licence de logiciel. Créé automatiquement.

Traduction automatique

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

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

Pour plus d'informations sur les champs des sections **Finances** et **Contrats** du formulaire, reportez-vous à la section Create assets .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Contrats** > **Licences de logiciels** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Abonnement** dans la liste **Type d'accord**.

Traduction automatique

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Logiciel** > **Droits de licences d'actifs** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- **Actif** > **Logiciel** > **Droits de licences d'actifs**
- **Actif** > **Logiciel** > **Droits de licences d'utilisateurs**

Procédure

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

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

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

Autorisation de licence

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom utilisé dans les listes d'enregistrement.
Affecté à	Utilisateur du jeton d’autorisation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Alloué à	L'élément de configuration consommant le jeton de licence.
Licence de	Licence accordant ce jeton.
En cache	Marqueur interne défini et utilisé par les compteurs logiciels.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Logiciel** > **Droits de licences d'utilisateurs** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur une **balise d'actif**, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle licence de logiciel.
3. Dans la liste connexe des **Autorisations d'actif**, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Double-cliquez sur **Alloué à** pour accorder la licence à un élément de configuration spécifique, tel qu'un ordinateur ou un serveur.
   - Double-cliquez sur **Emplacement** pour accorder la licence à un emplacement spécifique, tel qu'une ville ou un bâtiment.
4. **Facultatif :** Définissez les **Conditions allouées** sur les éléments de configuration étant donné que cette licence doit répondre aux conditions spécifiées.

Traduction automatique

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

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

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

   Example
   Seules les personnes d'une certaine région peuvent se voir attribuer cette licence de logiciel.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

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

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

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

Toute version définie comme une version antérieure enfant exempte d'autorisation et de licence peut être comptée comme une installation du parent de mise à niveau. Cette méthode vous permet d'éviter d'avoir à désinstaller des versions de logiciels sans licence qui sont en cours d'exécution dans votre environnement. Lorsque vous définissez une version sans licence comme version antérieure enfant d'une version sous licence, le système crée un enregistrement de modèle logiciel pour la version sans licence avec un chemin de mise à niveau vers la version sous licence. Si vous supprimez la version antérieure enfant de l'enregistrement de la version sous licence, elle est automatiquement supprimée de l'enregistrement du modèle logiciel pour la version sans licence.

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

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

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

   c. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de mise à niveau de logiciel et versions antérieures

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

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

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

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

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

b. Sélectionnez un modèle.

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

d. Sélectionnez un modèle logiciel dans la liste.

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

Traduction automatique

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

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

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

Traduction automatique

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

Pour fusionner une licence :

Procédure

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

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

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

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

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

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

Information associée

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

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

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité utilise des modèles logiciels pour gérer les licences, notamment dans les compteurs de logiciels et les restrictions de licence, et pour suivre les licences de mise à niveau et de passage à une version antérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sam ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

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

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

Procédure

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

Champs des modèles logiciels

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

Traduction automatique

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

Champ	Description
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qu'il serait utile à d'autres de connaître.
Licence	
Version	La version exacte du logiciel. Par exemple, Version 2.
Majeure	Le numéro de version majeure ISO du logiciel.
Mineure	Le numéro de version mineure ISO du logiciel.
Version	Le numéro de build du logiciel.
Catégorie de logiciel	Un nom de catégorie pour le regroupement de logiciels avec des caractéristiques similaires.
Licence simple ou multiple	Définit si ce modèle utilise une licence unique ou plusieurs licences.
Nombre maximum de sockets	Nombre maximum de sockets de processeur qu'un ordinateur doit avoir pour pouvoir installer le logiciel.
Type de licence	Le type de suivi de la licence. Par exemple, par nombre d'utilisateurs, par station de travail, par installation avec IBM PVU ou par processeurs Oracle. Si vous sélectionnez l'option **Par nombre d'utilisateurs**, vous pouvez créer un compteur logiciel et spécifier le nombre d'installations par licence.
État d'activation	L'état d'activation du modèle logiciel. Les options sont **Aucun** et **Activé**.
Identifiant ISO	Le numéro d'identification ISO unique du produit logiciel.
Numéro de série ISO	Le numéro de série émis par l'ISO pour le logiciel.
Modèle d'application	L'application associée à ce logiciel.
Droits	Le nombre de licences accordées à ce logiciel.
Nombre minimum d'utilisateurs	Le nombre minimum de licences d'utilisateur requises pour ce logiciel.
Nombre maximum d'utilisateurs	Le nombre maximum de licences d'utilisateur requises pour ce logiciel.
Composants de suite	
Pourcentage d'inférence	Le pourcentage de composants de suite devant être présents sur un système pour constituer une suite. Utilisé pour la gestion de la suite. Par exemple, la suite A se compose de 5 produits. Si le pourcentage d'inférence est défini sur 60 % et qu'un outil de détection trouve trois des produits sur le système, le logiciel est marqué comme pouvant faire l'objet d'un achat en tant que suite.
Composants	Le ou les produits enfants de la suite. Par exemple, Microsoft Word et Microsoft Excel sont des produits enfants de Microsoft Office.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Parents de suite	
Parents	Les suites parentes auxquelles le logiciel est affecté. Par exemple, la suite parente de plusieurs produits Microsoft courants est une version de Microsoft Office.
Mise à niveau	
Mises à niveau	Une licence de version alternative pour laquelle vous avez des droits. Par exemple, si vous achetez la version 4 d'un produit logiciel peu de temps avant la sortie de la version 5, votre licence version 4 peut inclure une mise à niveau gratuite vers la version 5 à sa sortie.
Installation de la version antérieure	
Installations de la version antérieure	Une licence de version alternative pour laquelle vous avez des droits. Par exemple, si vous achetez la version 4 d'un produit logiciel, votre licence de version 4 peut inclure des droits pour passer à la version 3.
Licences	
Licences de logiciels	Les licences de logiciels qui doivent être créées automatiquement à partir de ce modèle. **Remarque :** cette liste incorporée affiche tous les actifs créés à partir de ce modèle, qu'il s'agisse ou non de licences de logiciels, dans les versions antérieures à cette version.
Élément de catalogue	
Catalogue de produits	Les informations sur le modèle telles qu'elles apparaissent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel.

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

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

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

Une suite logicielle est un groupe de logiciels connexes proposés en une seule unité. Par exemple, la suite Microsoft Office Professionnel propose des outils logiciels de productivité de bureau, tels que Powerpoint, Word, Excel, Outlook et Access. Vous pouvez utiliser le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité pour créer des suites et y ajouter des composants afin de pouvoir compter avec précision les licences que possède votre entreprise.

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

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

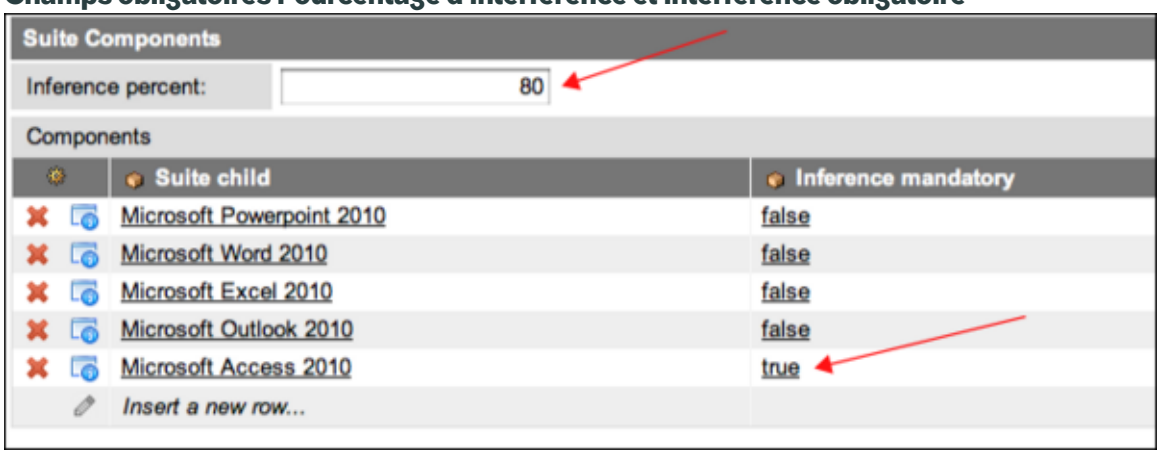
Traduction automatique

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

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

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

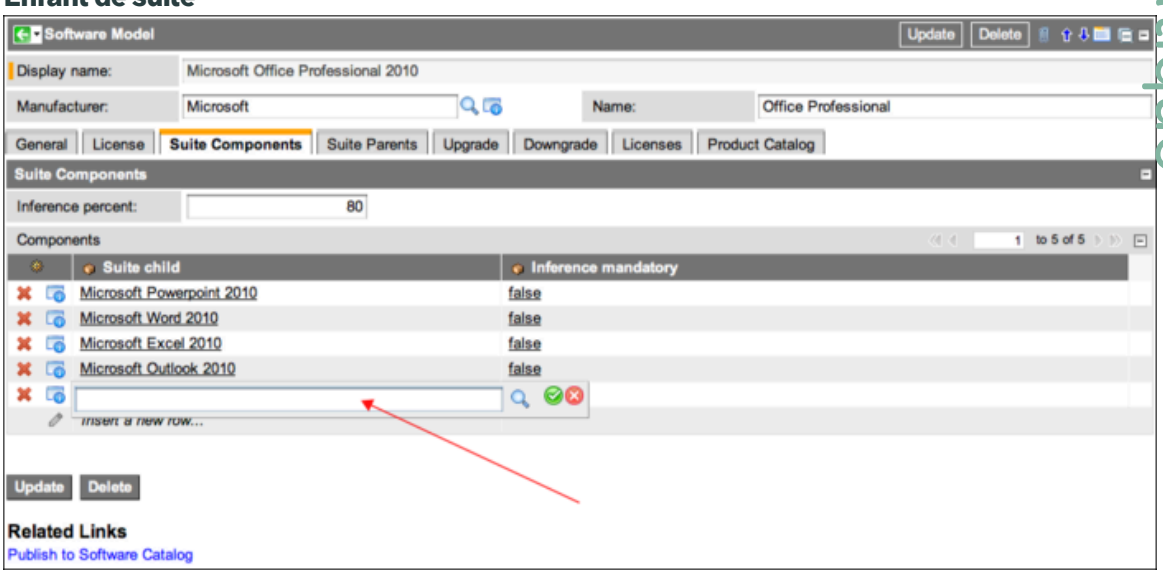
Champs obligatoires Pourcentage d'interférence et Interférence obligatoire



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

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

Enfant de suite



3. Ajoutez le logiciel à inclure dans la suite.

Traduction automatique

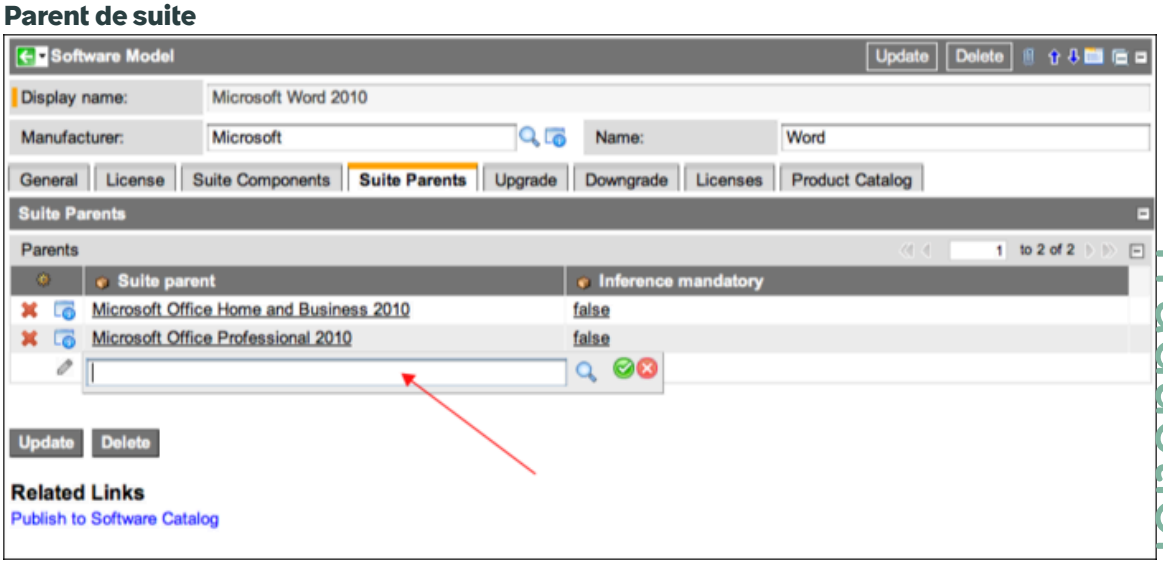
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Pour que le nouveau logiciel enregistre un élément enfant :

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

Parent de suite



3. Ajoutez la suite à laquelle ce modèle logiciel doit appartenir.
4. Répétez l'opération au besoin.

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

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

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

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

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

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

Vous pouvez utiliser les types de licence par défaut fournis par le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ou en créer de

Traduction automatique

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

nouveaux. Pour afficher les types par défaut, accédez à **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Calculs de licence** et sélectionnez un type. Tous les champs des enregistrements par défaut sont en lecture seule.

Détails du calcul de licence

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

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

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

Ces types de licences ne peuvent pas être supprimés.

Types de calcul de licence

Catégorie	Type de licence
Par processeur	• **Par cœurs de processeur** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le champ **Nombre de cœurs du processeur** de l'élément de configuration du matériel détermine le nombre de droits consommés par toute installation logicielle située sur l'élément de configuration. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. • **Par nombre de processeurs** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le champ **Nombre de processeurs** de l'élément de configuration du matériel détermine le nombre de droits consommés par toute installation logicielle située sur l'élément de configuration. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel.
Par nombre de points	**Pour chaque installation - IBM PVU** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le nombre d'installations de chaque élément de configuration du matériel qui possède un logiciel IBM PVU est un calcul de point. Le type de processeur détermine le multiplicateur par cœur PVU d'après la table de mappage IBM PVU. Le nombre total de cœurs sur l'élément de configuration est multiplié avec ce multiplicateur par cœur pour déterminer le nombre de droits utilisés par une installation sur cet élément de configuration. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel.

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence (suite)

Catégorie	Type de licence
	Ce type de licence est présent mais ne fonctionne pas tant que le Module d'extension de gestion des actifs logiciels Pack de processus IBM PVU n'est pas activé.
Par licence d'accès client (CAL)	• **CAL (appareil)** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. L'utilisation est comptée comme une seule installation pour chaque élément de configuration unique (appareil). Pour chaque installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. L'opération de comptage utilise la table Utilisation de logiciel [ast_usage]. • **CAL (Utilisateur)** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. L'utilisation est comptée comme une seule installation pour chaque utilisateur unique. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. L'opération de comptage utilise la table Utilisation de logiciel [ast_usage].
Par utilisateur	• **Nombre d'installations par utilisateur** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Il compte une installation lorsqu'une installation logicielle correspond aux modèles de détection qui sont mappés sur ce modèle logiciel pour tout matériel utilisé par un utilisateur. Le comptage s'effectue jusqu'au montant spécifié. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. • **Par utilisateur nommé** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Il compte une installation lorsque au moins une installation logicielle correspond aux modèles de détection qui sont mappés sur ce modèle logiciel pour tout matériel utilisé par un utilisateur unique. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. • **Aucune licence nécessaire (Utilisateur)** : le compteur additionne le nombre total d'utilisateurs de ce modèle. Il compte une installation lorsque au moins une installation logicielle correspond aux modèles de détection qui sont mappés sur ce modèle logiciel pour tout matériel utilisé par un utilisateur unique. Il s'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. Ce type de licence est utilisé pour les installations logicielles où aucune licence n'est requise, comme les applications open source. Pour comparer les valeurs **Nombre d'installations par utilisateur** et **Par utilisateur nommé** :

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence (suite)

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

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence (suite)

Catégorie	Type de licence
	Cette catégorie et ses types de licences sont disponibles lorsque le pack de processus Oracle est activé.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un script personnalisé peut fournir des informations détaillées sur le nombre de droits consommés par une installation ou une utilisation de logiciel.

Procédure

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

Nouveaux calculs de licence

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

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

Traduction automatique

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

Vous pouvez utiliser les variables suivantes dans le script personnalisé.

Variables de script personnalisées

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

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

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

Fonctions de script personnalisé

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

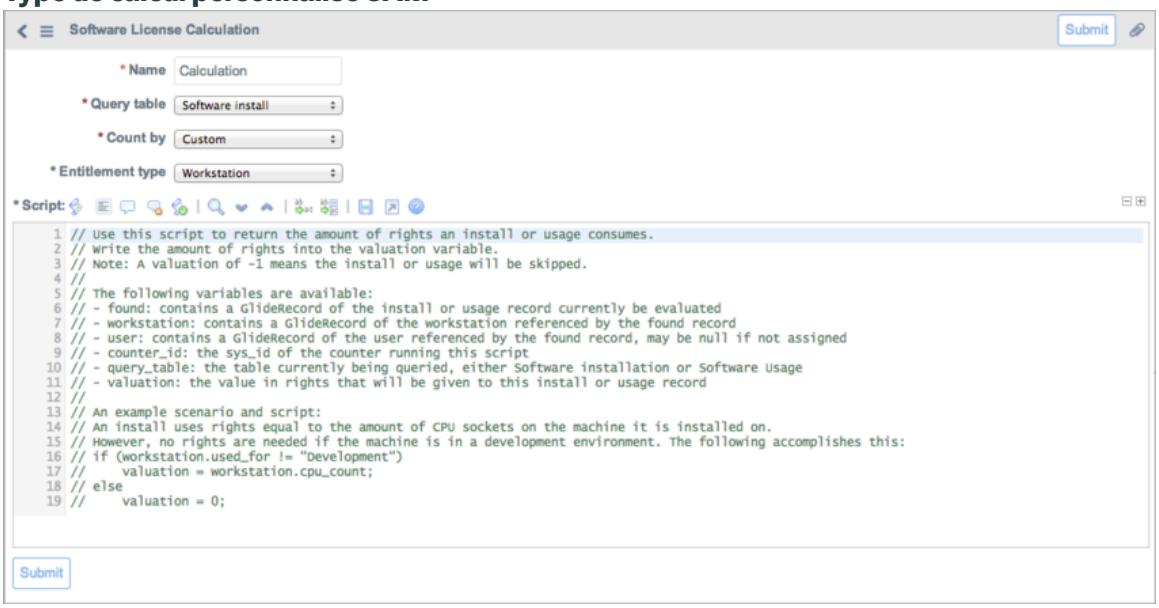
Exemple :

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

Traduction automatique

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

Type de calcul personnalisé SAM



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

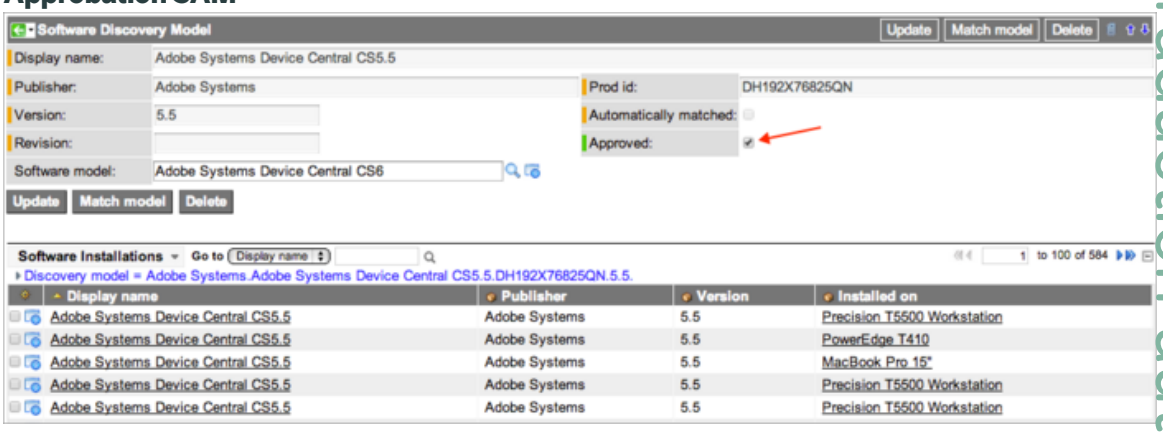
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si les informations ajoutées automatiquement dans le champ **Modèle logiciel** sont incorrectes, vous pouvez changer avec un modèle existant ou en créer un nouveau.

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

Procédure

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

Approbation SAM



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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

Traduction automatique

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

Si un modèle a déjà une correspondance, la fonction de correspondance automatique ne s'exécute pas.

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Modèles de découverte** et ouvrez un modèle.
2. Effacez le champ **Modèle logiciel**.
3. Enregistrez l'enregistrement.
   Deux liens connexes s'affichent pour vous permettre de créer des modèles logiciels.
4. Pour créer un nouveau modèle, choisissez un de ces liens connexes, qui sont disponibles uniquement si aucun **Modèle logiciel** n'est spécifié.
   - **Créer un modèle logiciel** : crée un nouveau modèle logiciel pour cet enregistrement si aucun modèle approprié n'existe déjà. Vous pouvez créer un nouveau modèle logiciel pour plusieurs enregistrements dans la vue de liste des modèles Découverte. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements, puis cliquez sur le lien dans la liste de choix **Actions**.
   - **Créer un modèle et un compteur logiciel** : crée un nouveau modèle logiciel et un nouveau compteur logiciel pour cet enregistrement. Le système crée le modèle logiciel automatiquement en utilisant la valeur du champ **Nom d'affichage**, puis ouvre un nouveau formulaire de compteur logiciel. Dans la vue de liste du modèle Découverte, vous pouvez sélectionner plusieurs enregistrements et choisir cette option dans la liste de choix **Actions**.
5. Complétez le formulaire.

Champs des modèles

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle de détection tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements.
Éditeur	[Lecture seule] Éditeur du logiciel.
Version	[Lecture seule] Version spécifique du logiciel.
Révision	[Lecture seule] Numéro de révision du logiciel.

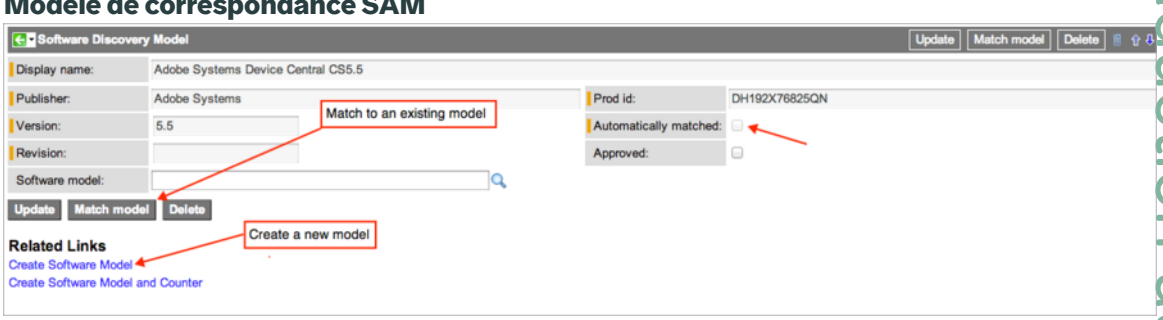
Traduction automatique

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

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

6. Sélectionnez **Approuvé**.

Modèle de correspondance SAM



7. Cliquez sur **Envoyer**.

Vérificateur de conformité de la licence de logiciel hérité

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

Procédure

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

Liste des compteurs logiciels

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

All

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

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

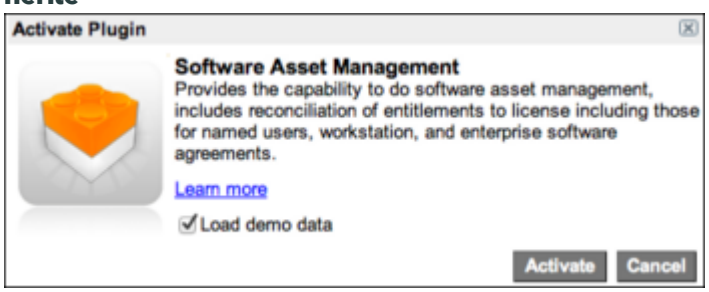
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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

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

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



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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Pour rafraîchir manuellement le cache d'un compteur spécifique :

Procédure

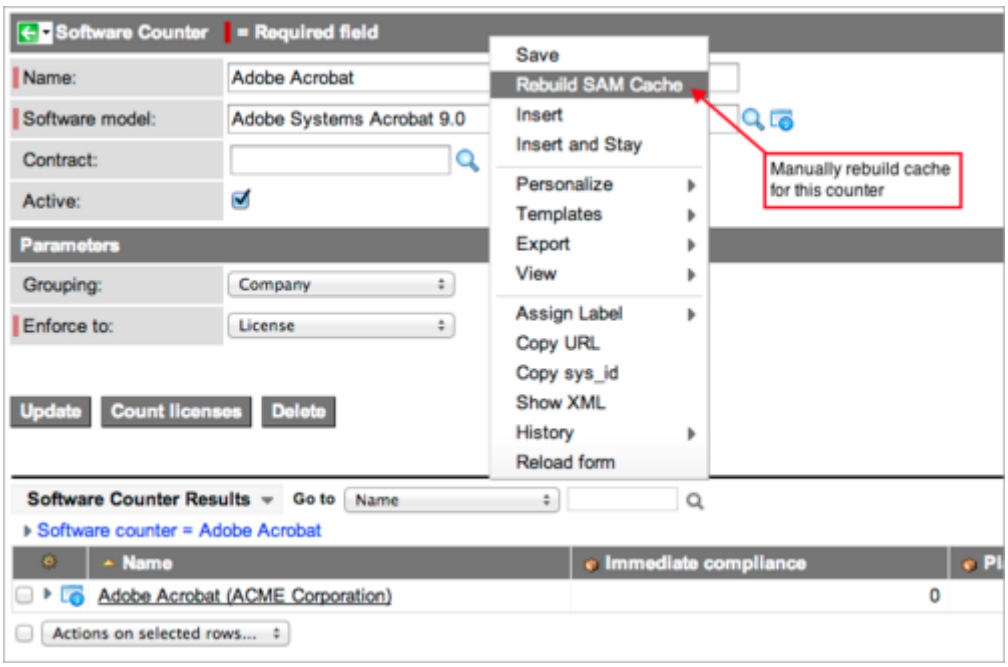
1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Sélectionnez le compteur dont vous souhaitez rafraîchir le cache.

Traduction automatique

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

3. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête de l'enregistrement du compteur logiciel, puis sélectionnez **Reconstruire le cache SAM** dans le menu contextuel.

Reconstruire le cache SAM



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

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

Lorsqu'un compteur logiciel s'exécute pour la première fois, le traitement des enregistrements peut prendre plusieurs minutes. Les décomptes de licences sont mis en cache de sorte que lors des exécutions suivantes, le compteur ne traite que les enregistrements qui ont été modifiés, à la fois ceux de Découverte ou les autorisations modifiées, ce qui rend la procédure plus rapide. Le formulaire du compteur logiciel contient des cases à cocher pour permettre un décompte plus rapide grâce à l'utilisation de compteurs rapides. Pour plus d'informations sur l'utilisation des compteurs rapides, voir Configuration des compteurs rapides.

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

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

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

Traduction automatique

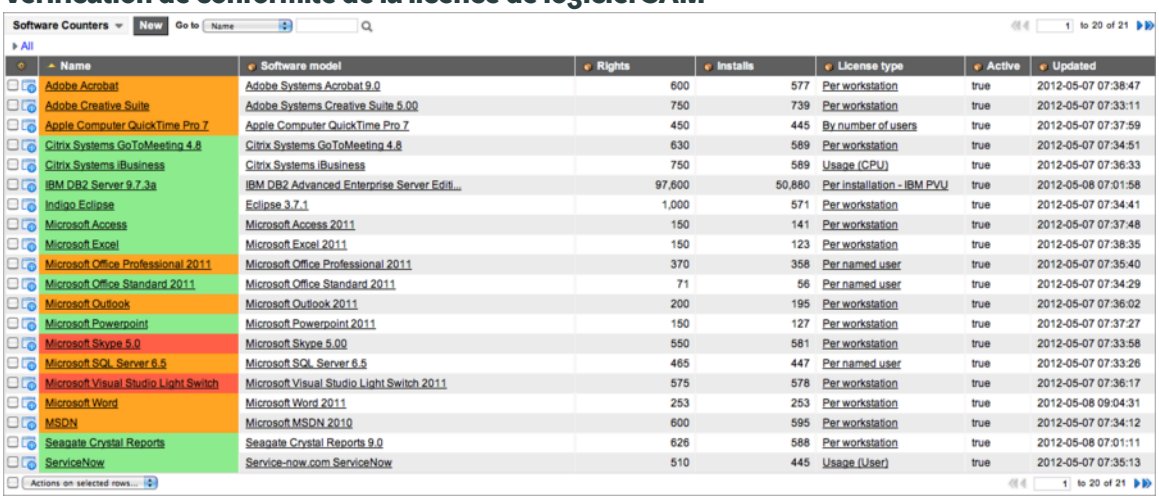
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

La liste des compteurs logiciels est codée par des couleurs :

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

Vérification de conformité de la licence de logiciel SAM



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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

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

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

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

Pour créer un compteur logiciel :

Traduction automatique

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

Procédure

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

Formulaire de compteur logiciel

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Saisissez le nom du compteur logiciel tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements.
Modèle logiciel	[Obligatoire] Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez le modèle logiciel pour lequel le compteur vérifiera la conformité.
Contrat	Sélectionnez le contrat que vous voulez utiliser pour limiter la licence. Utilisé pour les licences d'entreprise et d'abonnement. Limite également la façon dont les compteurs récupèrent les licences pour le compteur donné. Si ce champ est vide, toutes les licences du modèle sont comptées.
Actif	Cochez la case pour que le planificateur exécute le compteur.
Droits acquis	[Lecture seule] Affiche un récapitulatif si un contrat est spécifié. Il s'agit de la somme totale des droits de licence fournis par toutes les licences pour le modèle logiciel (du compteur), dans le cadre du contrat spécifié. Si aucun contrat n'est spécifié, ce champ affiche un décompte de toutes les licences de ce modèle.
Droits utilisés	[Lecture seule] Affiche le nombre de droits utilisés par toutes les installations, qu'un contrat soit spécifié ou non.
Conformité immédiate	[Lecture seule] Affiche le nombre de droits supplémentaires nécessaires pour atteindre la conformité basée sur les installations.
Paramètres	
Regroupement	Sélectionnez le champ pour le regroupement des données : ○ Emplacement : regroupement d'après l'emplacement géographique défini dans l'enregistrement de licence. ○ Société : regroupement d'après la société définie dans l'enregistrement de licence. ○ Département : regroupement d'après le département défini dans l'enregistrement de licence. ○ Centre de coûts : regroupement d'après le centre de coûts défini dans l'enregistrement de licence. ○ Autorisation (Processeur) : regroupement d'après la condition définie dans le champ Condition allouée de l'enregistrement de licence. ○ Autorisation (Utilisateur) : regroupement d'après la condition définie dans le champ Condition affectée de l'enregistrement de licence.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Les résultats du compteur logiciel affichent également les décomptes des licences qui ne correspondent pas au paramètre de regroupement.
Appliquer à	[Obligatoire] Sélectionnez le niveau d'adhésion à la licence : ○ Licence : compte toutes les autorisations existantes pour les installations ou utilisations que vous analysez, quel que soit le paramètre de groupement sélectionné. ○ Stricte : compte la licence et l'autorisation comme valides uniquement si la licence correspond également à la catégorie de regroupement. Par exemple, une licence est affectée à un emplacement spécifique, comme les Amériques. Lorsque l'application stricte est activée, l'utilisateur et la machine sur laquelle la licence est installée doivent faire partie du groupe Amériques. Si la personne et sa licence affectée au groupe Amériques déménagent au Royaume-Uni, la licence est toujours valide, mais l'application stricte indique que l'utilisateur n'est pas autorisé à utiliser cette licence. La licence sera comptabilisée comme valide, mais s'affichera également dans le récapitulatif comme n'étant pas autorisée.
Vérifier les autorisations	Cochez cette case pour afficher les détails de l'autorisation logicielle du compteur logiciel. Les résultats comprennent le nombre d'installations de tous types : non autorisées ; autorisées, utilisées ; autorisées, non utilisées ; et non allouées. Pour plus d'informations, voir Configuration des compteurs rapides.
Générer des détails	Cochez cette case pour générer les détails des enregistrements d'autorisation. Pour plus d'informations, voir Configuration des compteurs rapides.
Type de licence	[Obligatoire] Sélectionnez la méthode de décompte des licences. Par exemple, Par utilisateur nommé ou Par station de travail. Pour plus d'informations, voir Types de calcul de licence.
Installations par licence	Saisissez le nombre d'installations autorisées (une ou plusieurs) par licence pour chaque utilisateur si le type de licence est défini sur Par nombre d'utilisateurs. Vous pouvez autoriser plus de deux installations par licence. Pour tous les autres types de licence, ce champ est défini sur 1 installation par licence.
En cache	[Lecture seule] Indique si cette option est sélectionnée. Si elle est sélectionnée, seules les informations modifiées sont comptabilisées, ce qui réduit le temps nécessaire pour compter les licences.
Condition de licence	Précise la condition qu'une licence doit satisfaire pour être comptée.
Condition d'installation de logiciels	Précise la condition qu'un enregistrement d'installation doit satisfaire pour être compté. Ce champ s'affiche en fonction de la valeur du champ Type de licence.
Condition d'utilisation de logiciels	Précise la condition qu'un enregistrement d'utilisation doit satisfaire pour être compté. Ce champ s'affiche en fonction de la valeur du champ Type de licence.
Listes connexes	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Résultats de compteurs logiciels	Affiche tous les résultats de ce compteur logiciel.
Violation de la conformité du compteur logiciel	Affiche tous les enregistrements de violations de conformité de ce compteur logiciel.
Historiques de compteur logiciel	Affiche tous les enregistrements d'historique du compteur logiciel de ce compteur logiciel. Chaque fois qu'un décompte est effectué, le système génère automatiquement un enregistrement d'historique du compteur logiciel, qui est une copie en lecture seule de l'enregistrement du compteur logiciel.

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

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

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

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

- *Vérifier les autorisations* : lorsque cette case est cochée, le compteur logiciel génère des détails sur les autorisations dans les résumés du compteur logiciel, affichant le nombre d'autorisations utilisées et d'autorisations non utilisées. Si la case est décochée, le compteur logiciel affiche *Autorisation inconnue* avec un décompte des installations totales. Le compteur ne vérifie pas les autorisations.
- *Générer des détails* : lorsque cette case est cochée, le compteur logiciel génère des détails du compteur logiciel pour chaque type de résultat de compteur logiciel. Si la case est décochée, aucun détail ne sera disponible.

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

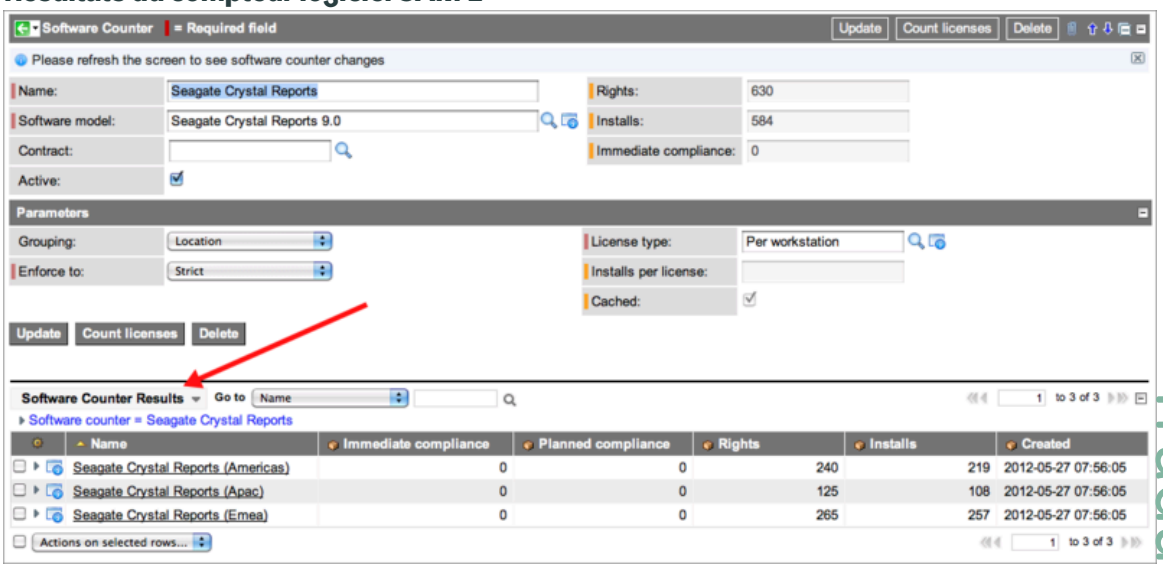
Traduction automatique

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

Procédure

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

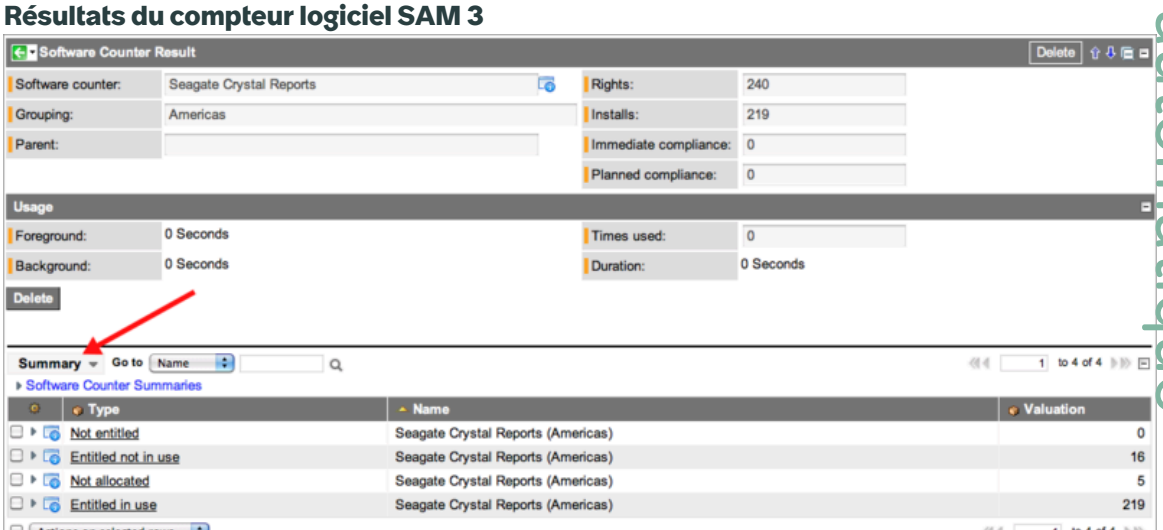
Résultats du compteur logiciel SAM 2



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

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Résultats du compteur logiciel SAM 3



Formulaire Résultats du compteur logiciel

Champ	Description
Compteur logiciel	Nom du compteur logiciel dont les résultats sont affichés.
Regroupement	Regroupement auquel appartient ce logiciel.
Parent	Nom du logiciel parent, s'il existe, affecté à ce logiciel.
Droits	Nombre de droits disponibles dans le groupe.

Traduction automatique

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

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

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

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

Avant de commencer

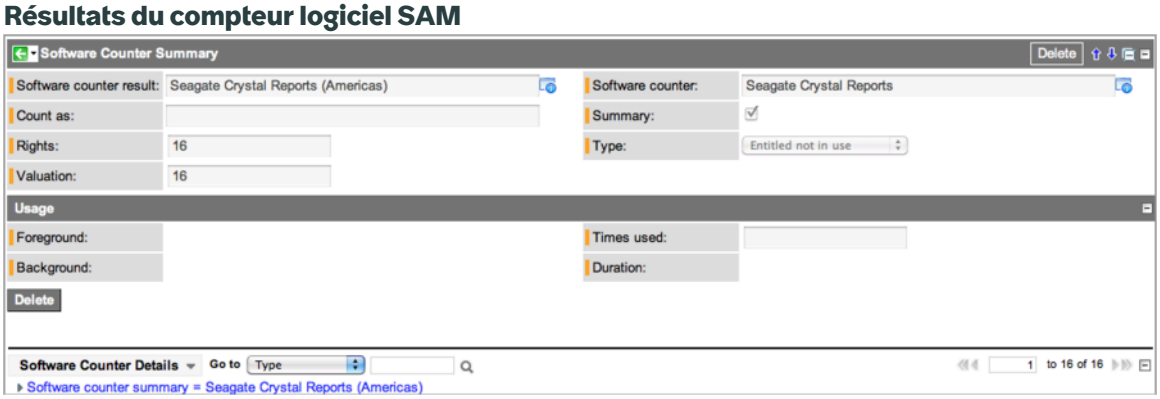
Rôle requis : sam

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Résultats du compteur logiciel SAM



Traduction automatique

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

Résumé de compteur logiciel

Champ	Description
Résultat de compteur logiciel	Nom du résultat de compteur logiciel pour lequel le résumé est affiché.
Compter comme	Modèle logiciel compté.
Droits	Nombre de droits qui ont été utilisés.
Valorisation	Façon dont le logiciel est compté durant le processus de rapprochement.
Compteur logiciel	Nom du compteur logiciel.
Résumé	Case qui indique si le formulaire affiche des informations résumées (case cochée) ou des informations détaillées (case décochée).
Type	Type de licence compté.
Section d'utilisation	
Premier plan	Durée totale d'utilisation au premier plan du logiciel, basée sur toutes les installations pour le regroupement.
Arrière-plan	Durée totale d'utilisation en arrière-plan du logiciel, basée sur toutes les installations pour le regroupement.
Nbre d’utilisations	Nombre total d'utilisations du logiciel, basé sur les enregistrements d'utilisation du logiciel pour le regroupement.
Durée	Durée totale d'utilisation du logiciel, basée sur les enregistrements d'utilisation du logiciel pour le groupe. (Il ne s'agit pas de la somme du premier plan et de l'arrière-plan.)
Liste connexe	
Détails de compteurs logiciels	Affiche toutes les autorisations, installations et utilisations du logiciel. La liste connexe affiche également la station de travail et l'utilisateur, le cas échéant, pour chaque détail de compteur logiciel. Un gestionnaire des actifs logiciels peut, par exemple, identifier les personnes qui utilisent la licence sans y être autorisées. Le logiciel peut alors être désinstallé des machines qui ne sont pas en conformité ou une autorisation de licence peut être allouée aux utilisateurs afin de respecter les règles de conformité. Cliquez sur un type pour afficher le détail de compteur logiciel.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Traduction automatique

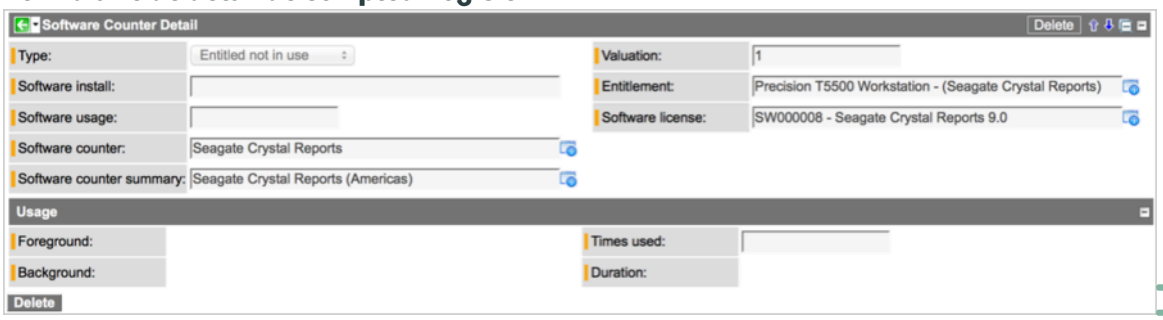
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Formulaire de détail de compteur logiciel



Détail de compteur logiciel

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

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nbre d’utilisations	Nombre total d'utilisations du logiciel, basé sur l'enregistrement d'utilisation de logiciel connexe.
Durée	Durée totale d'utilisation au premier plan et en arrière-plan du logiciel, basée sur l'enregistrement d'utilisation de logiciel connexe.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

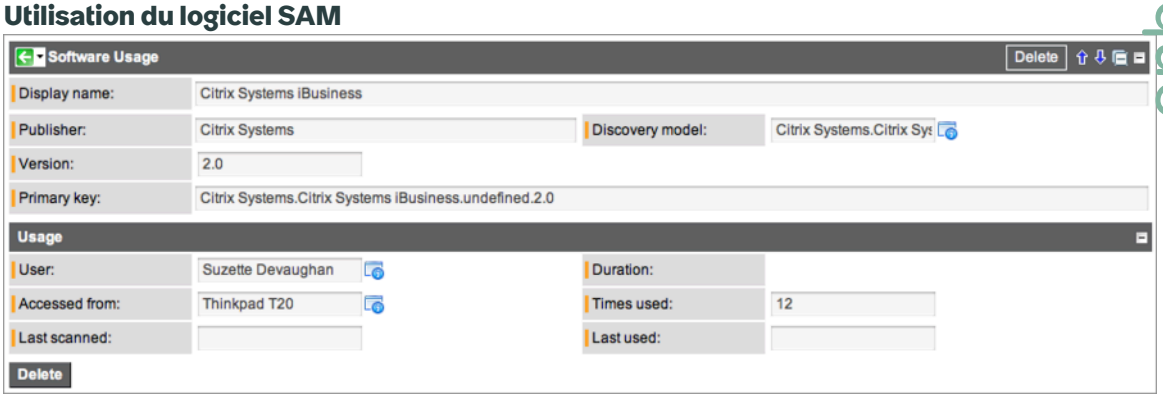
Un compteur d'utilisation suit une licence en fonction de la fréquence à laquelle elle est réellement utilisée, que ce soit par une station de travail ou un utilisateur. Par exemple, un gestionnaire des actifs peut utiliser un compteur d'utilisation pour déterminer qui utilise réellement le logiciel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

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Utilisation du logiciel SAM



Formulaire d'utilisation de logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l'enregistrement d'utilisation de logiciel.
Éditeur	Éditeur du logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Version	Version du logiciel.
Modèle de détection	Modèle de détection de logiciels associé au logiciel installé.
Clé principale	Identificateur unique de la ligne de la table.
Utilisation	
Utilisateur	Utilisateur ayant accédé au logiciel.
Origine d'accès	Élément de configuration du matériel utilisé pour accéder au logiciel.
Dernière analyse	Date et heure auxquelles le logiciel a été détecté pour la dernière fois sur ce matériel.
Durée	Durée de toutes les utilisations.
Nbre d'utilisations	Nombre d'accès au logiciel à partir de ce matériel.
Dernière utilisation	Date et heure auxquelles le logiciel a été utilisé pour la dernière fois sur ce matériel.
Compteur logiciel	
Compté par	L'enregistrement de résumé du compteur logiciel de la table Résumé du compteur logiciel [sam_sw _counter_summary] dans laquelle cette utilisation est comptée.
Autorisation	Les droits de l'autorisation du logiciel.
Valorisation	Nombre de droits de licence utilisés par cette utilisation de logiciel.
En cache	Si cette case est cochée, cela signifie qu'un décompte de logiciels a déjà été mis en cache.

Pack de processus IBM PVU hérité

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Activer le pack de processus IBM PVU hérité

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

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

Respectez les conditions recommandées afin de recevoir les résultats de la plus haute qualité avec le mappage PVU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

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

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

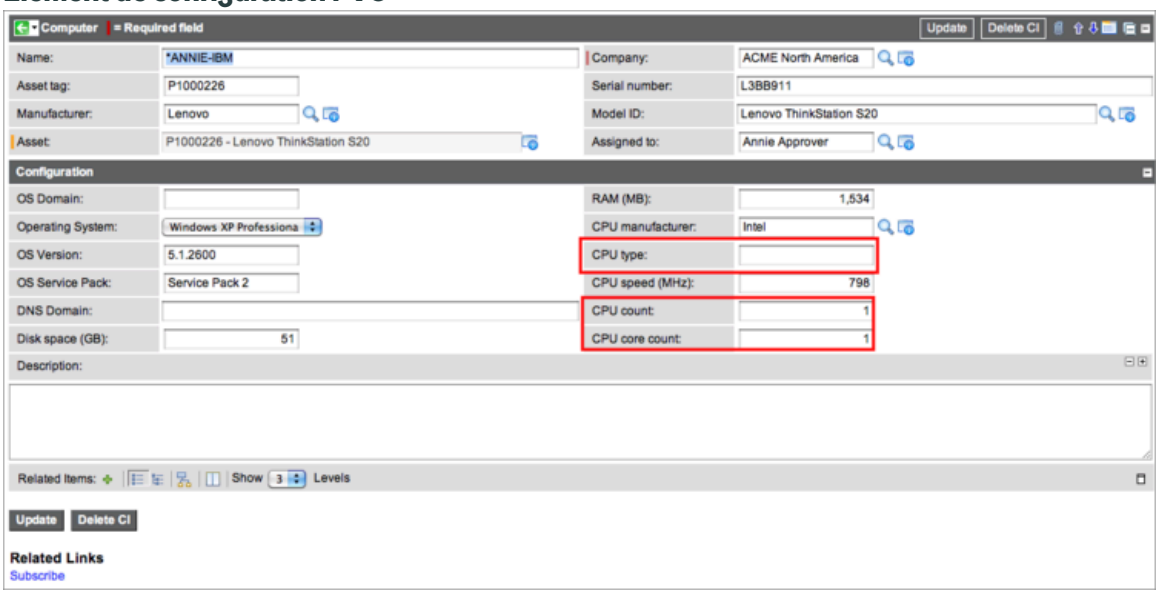
Les champs importants décrivant le processeur du formulaire d'élément de configuration sont les suivants :

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

Traduction automatique

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

Élément de configuration PVU



Ces données de processeur sont souvent ajoutées avec précision au moment où la base de données CMDB est alimentée avec les informations. Si les champs contiennent des informations erronées, modifiez manuellement les champs sur le formulaire d'élément de configuration.

Le mappage entre les champs du formulaire d'élément de configuration et les champs de définition du processeur est le suivant.

Préparation au mappage IBM PVU

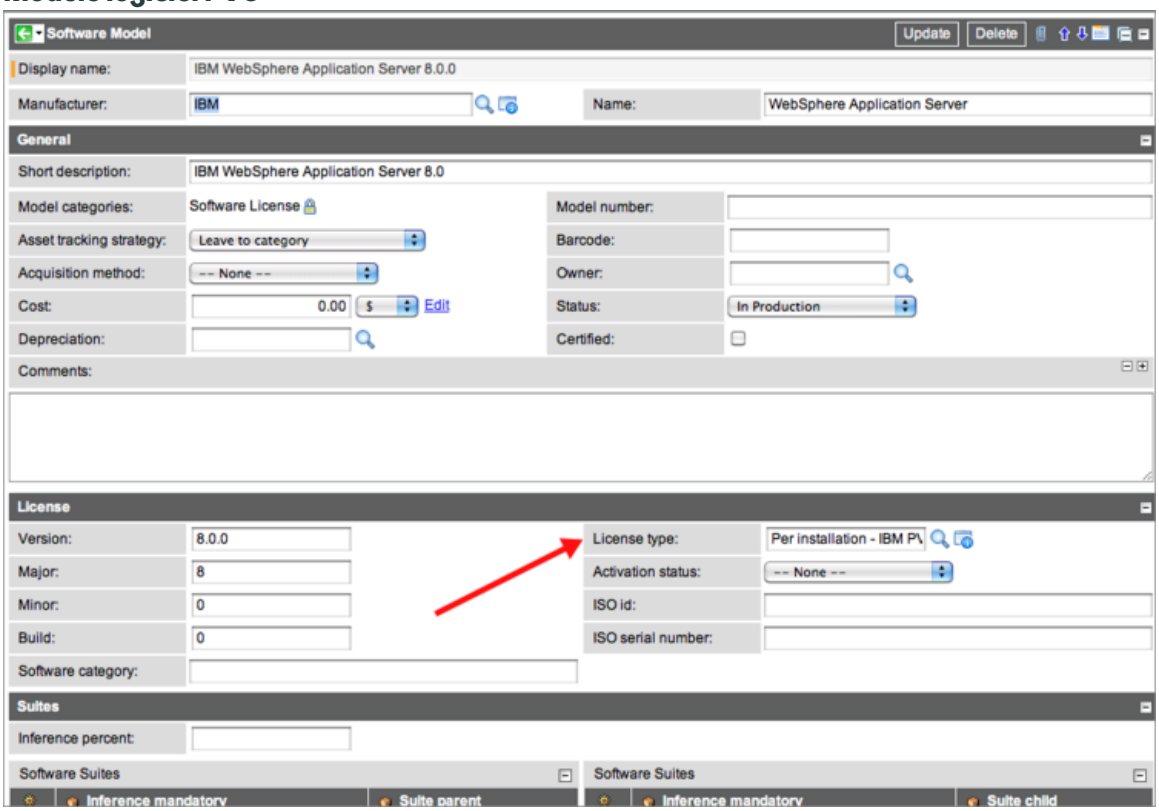
Champ du formulaire de l'élément de configuration	Champ du formulaire de la définition du processeur	Définition
Type de processeur	Nom du processeur, numéro de modèle du serveur et numéro de modèle du processeur	Combinaison du nom du processeur, du numéro de modèle du serveur et du numéro de modèle du processeur. Le champ *Type de processeur* est créé dans le cadre du processus général décrit dans Alimentation de la CMDB. Certains outils de détection remplissent le *Nom de processeur* au lieu du *Type de processeur*. Si le champ de *Type de processeur* est vide, c'est le champ Nom de processeur qui est utilisé pour le mappage. (Vous pouvez configurer le formulaire pour afficher le *Nom de processeur*, si besoin.) Si les champs Type de processeur et Nom de processeur sont vides tous les deux, aucun mappage n'est effectué.
Nombre de processeurs	Nombre de sockets	Nombre de sockets.
Nombre de cœurs de processeur	Cœurs par socket	Cœurs par socket.

Le champ clé du formulaire de modèle logiciel est le **Type de licence**. Pour toutes les licences de logiciel que vous souhaitez suivre avec IBM PVU, ouvrez le formulaire de modèle logiciel correspondant et sélectionnez le type de licence **Par installation - IBM PVU**.

Traduction automatique

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

Modèle logiciel PVU



Actualiser les définitions du processeur Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Après avoir activé le pack de processus IBM PVU hérité, utilisez le module Refresh Processor Definitions du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité pour créer des définitions de processus pour les ordinateurs existants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer].

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après cette étape, les règles métier de SAM mettent à jour automatiquement la table Définition du processeur [CMDB_processor_definition] lorsque des modifications sont apportées aux ordinateurs ou lorsque de nouveaux ordinateurs sont ajoutés. Vous ne devriez pas avoir besoin d'utiliser le module d'actualisation des définitions de processeurs une deuxième fois, mais il est toujours disponible si vous apportez des modifications significatives à la table Ordinateur [cmdb_ci_computer].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Système** > **Actualiser les définitions de processeurs**.
2. Cliquez sur **Continuer**.

Définitions de processeurs du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

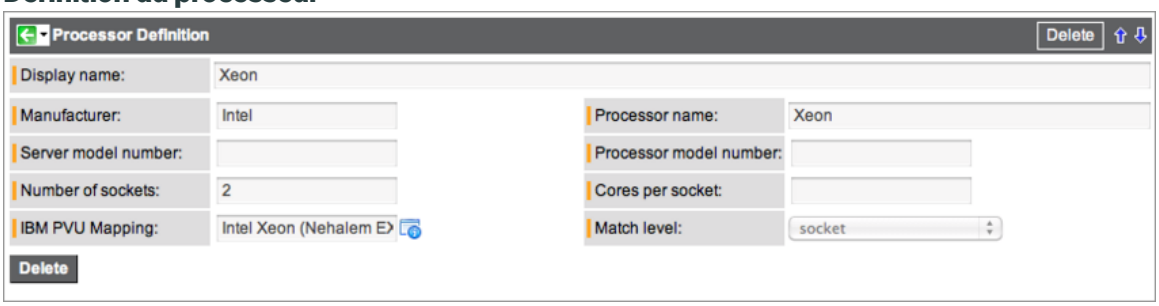
Les définitions de processeurs du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité sont automatiquement dérivées des informations contenues dans le formulaire d'élément de configuration d'un élément tel qu'un ordinateur ou un serveur.

Traduction automatique

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

Pour afficher une définition de processeur, accédez à **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Définitions de processeurs** et cliquez sur un élément.

Définition du processeur



Les champs en lecture seule suivants sont répertoriés.

Définitions de processeurs

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du processeur tel qu'il doit figurer dans la liste du processeur.
Fabricant	Société qui a construit le processeur.
Numéro de modèle de serveur	Numéro attribué au modèle par le fabricant du serveur.
Nombre de sockets	Nombre de matrices sur la carte mère de l'ordinateur. Le nombre de processeurs par matrice est spécifié par **Cœurs par socket**.
Mappage IBM PVU	Le mappage IBM PVU auquel ce processeur est associé. Les informations de ce champ sont automatiquement calculées à partir du numéro de modèle de serveur, du nombre de sockets, du nom du processeur et du numéro de modèle du processeur, selon les règles définies dans la table IBM PVU.
Nom de processeur	Nom attribué au processeur par le fabricant.
Numéro de modèle de processeur	Numéro attribué au modèle par le fabricant du processeur.
Cœurs par socket	Nombre de cœurs (unité fonctionnelle nécessaire à l'exécution des programmes) sur chaque connexion physique (socket) sur la carte mère.
Niveau de correspondance	Niveau de précision de l'association entre le processeur et le mappage PVU. Défini automatiquement lorsque l'association est déduite.

Afficher les mappages IBM PVU pour le pack de processus PVU IBM hérité

Chaque règle répertoriée dans la table IBM PVU est représentée par un enregistrement de mappage PVU dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

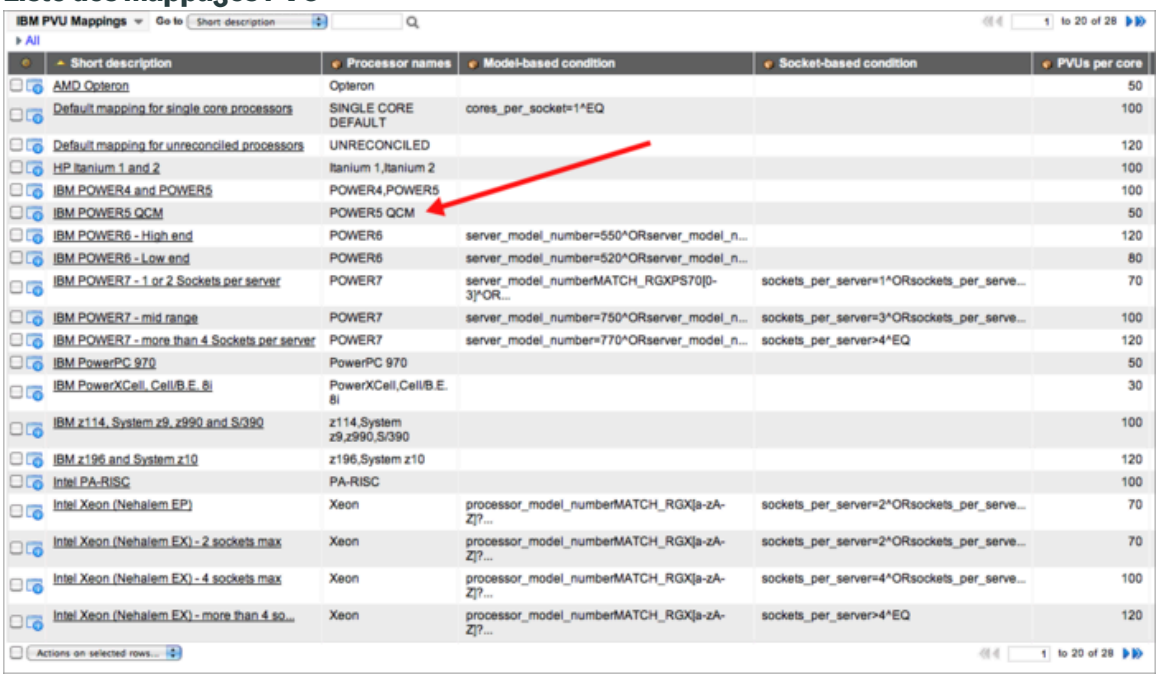
Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

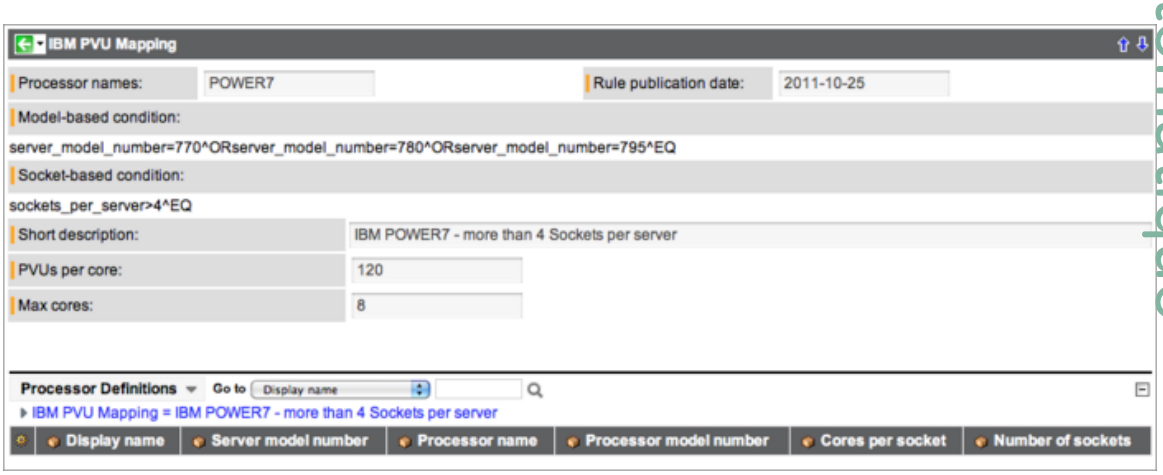
Par exemple, dans la table IBM PVU, une ligne affiche le nom de processeur POWER5 QCM et dans les mappages IBM PVU, une ligne représente le POWER5 QCM.

Liste des mappages PVU



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Mappages IBM PVU**.
2. Cliquez sur une **Brève description** pour obtenir des informations détaillées sur le mappage.



Les champs sont fournis à titre d'information uniquement et ne sont pas modifiables.

Mappages IBM PVU

Champ	Description
Noms de processeurs	Noms des processeurs en cours d'exécution. Les noms des processeurs sont séparés par des virgules.
Condition basée sur un modèle	Expression régulière utilisée pour déterminer si le numéro de modèle du serveur de la définition du processeur d'un ordinateur correspond à celui de l'entrée PVU.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Condition de socket	Expression régulière utilisée pour déterminer si le nombre de sockets de la définition du processeur d'un ordinateur correspond à celui de l'entrée PVU.
Brève description	Une courte description de ce mappage PVU.
PVU par cœur	Nombre d'unités de valeur du processeur consommées (selon le graphique IBM PVU) pour chaque cœur.
Nbre max. de cœurs	Nombre maximum de cœurs sur la famille du processeur, comme indiqué dans la table IBM PVU (colonne la plus à droite sous les cœurs par socket).
Date de publication de règle	Date publiée par IBM sur la table Règles PVU.

Utiliser des compteurs logiciels avec le pack de processus IBM PVU hérité

Pour calculer les licences IBM PVU via le pack de processus IBM PVU hérité, vous pouvez créer un compteur logiciel avec le type de licence IBM PVU. Pour un package logiciel PVU donné, vous n'avez besoin de créer le compteur qu'une seule fois, puis il peut être réutilisé.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

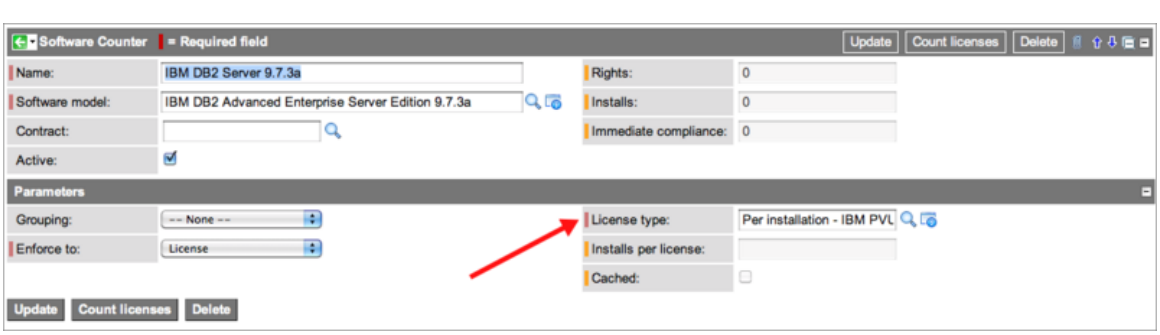
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de processeurs sont recherchées au fur et à mesure que les licences sont comptabilisées. Si une définition de processeur est trouvée, mais qu'aucun lien de mappage PVU n'existe pour le processeur, le système effectue automatiquement ce qui suit pour obtenir un lien de mappage PVU.

- Pré-filtrage basé sur le nom du processeur.
- Filtrage avancé basé sur le champ des conditions des enregistrements de mappage PVU.
- Si aucune correspondance exacte n'est trouvée, le mappage le plus coûteux est utilisé pour augmenter les chances d'être conforme.

Procédure

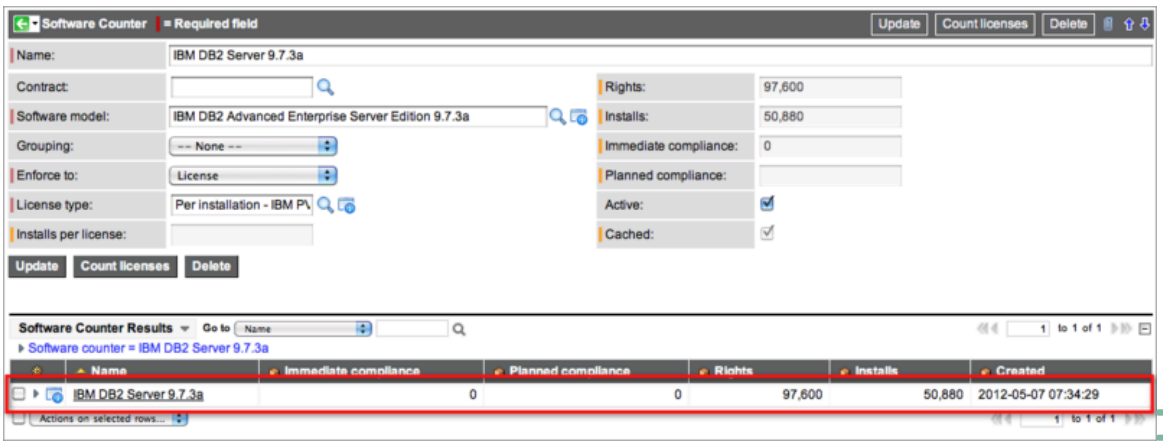
1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom**.
4. Sélectionnez un **Modèle logiciel**.
5. Sélectionnez un niveau d'adhésion à la licence dans le champ **Appliquer à**.
6. Pour le **Type de licence**, sélectionnez **Par installation - IBM PVU**.



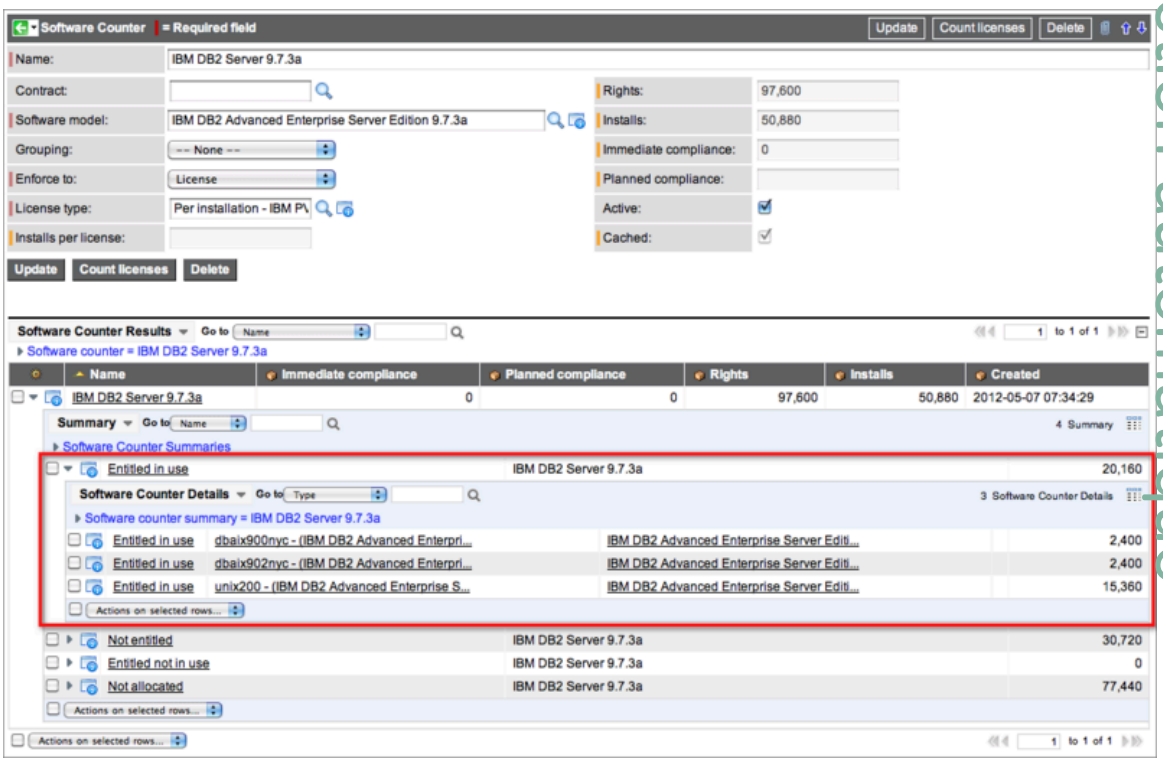
Traduction automatique

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

7. Renseignez les autres champs si besoin.
8. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Compter les licences**.



10. Dans la liste des **Résultats du compteur logiciel**, explorez pour obtenir des informations résumées et détaillées.



Composants installés avec le pack de processus IBM PVU hérité

Les tables, champs, scripts includes et règles métier suivants sont installés avec le pack de processus IBM PVU hérité.

Traduction automatique

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

Tables

Table	Description
Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Chaque ligne de cette table décrit un ordinateur avec les attributs utilisés par IBM pour son modèle de gestion des licences PVU. Une ligne peut être associée à un ou plusieurs ordinateurs détectés (s'ils sont tous identiques en termes d'attributs utilisés pour la gestion des licences PVU).

Champs

Champ	Table	Description
ibm_pvu_mapping	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.
ibm_pvu_mapping	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.

Includes de script

Nom	Description
ProcessorDefinitionsUtils	Contient des utilitaires pour la gestion de la table Définition du processeur [cmdb_processor_definition].
ProcesseurValueUnitsUtils	Contient une logique qui détermine le prix PVU IBM associé à un processeur donné.

Règles métier

Nom	Description
Un seul et unique mappage par défaut [sam_ibm_pvu_mapping]	Assure un seul mappage par défaut en réinitialisant le marqueur de dernier recours des enregistrements modifiés et en le définissant sur false pour les nouveaux enregistrements.

Contrats de logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Un contrat de logiciel est un accord contraignant entre le propriétaire d'un produit logiciel et un acheteur. Le contrat permet à l'acheteur d'utiliser le logiciel légalement.

Vous pouvez utiliser l'application Gestion des contrats pour créer des contrats pour les logiciels qui sont suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité. Lorsque vous créez un nouveau contrat de logiciel, vous pouvez spécifier que le contrat est une licence d'entreprise ou une licence d'abonnement.

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

Vous pouvez créer des accords contraignants qui permettent aux acheteurs d'utiliser légalement des logiciels suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Licence de logiciel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
4. Ajoutez la licence de logiciel au contrat.
   Assurez-vous d'utiliser l'option **Licence de logiciel**. Les options **Licences groupées** et **Contrats de licence de logiciel** sont déconseillées.

Information associée

Gestion des contrats

Pack de processus Oracle hérité

Le pack de processus Oracle hérité est un complément au module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité qui fournit la possibilité de gérer les logiciels sous licence selon le modèle de licence Oracle.

Important :
le pack de processus Oracle hérité n'est pas requis pour suivre et gérer les licences Oracle via le pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour Oracle, qui est disponible dans le cadre du module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Le pack d'éditeurs Oracle comprend toutes les options requises pour le suivi et la gestion des licences Oracle. Consultez Pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour Oracle pour en savoir plus sur le pack d'éditeurs Oracle.

Les administrateurs peuvent utiliser cette fonctionnalité pour exécuter les fonctions suivantes.

- Identifier les packs logiciels installés sur les serveurs de base de données Oracle.
- Afficher les packs logiciels actuellement utilisés.
- Répertorier les options qui sont installées et utilisées.

Utiliser les compteurs logiciels avec le pack de processus Oracle hérité

Il existe deux façons distinctes d'effectuer un décompte des logiciels Oracle via le pack de processus Oracle hérité. Assurez-vous que vos modèles Oracle sont configurés avec précision.

Remarque :
les types de calcul de licence Oracle sont disponibles dans le formulaire du compteur logiciel dès que vous activez le pack de processus Oracle hérité.

Le logiciel Oracle qui utilise le type de calcul de licence **Processeur Oracle** effectue le décompte Par nombre de processeurs sur un serveur. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. Un enregistrement d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une installation soit comptée par un compteur de processeur Oracle, le champ **Installé sur** du formulaire Installation de logiciel doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure** de **Processeur Oracle**.

Le logiciel Oracle qui utilise les types de calcul de licence **Utilisateur Oracle nommé** ou **Utilisateur Oracle Plus nommé** effectue son décompte par nombre d'utilisateurs uniques

Traduction automatique

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

ou par nombre d'utilisateurs uniques plus les appareils. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]. Un enregistrement d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une utilisation soit comptée par un compteur Nouvel utilisateur Oracle ou Nouvel utilisateur Oracle Plus, le champ **Hôte cible** de la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage] doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure Oracle NU** ou **Oracle NUP**.

Modèles logiciels pour le pack de processus Oracle hérité

Pour compter les licences de logiciel Oracle, vous devez créer des modèles logiciels pour votre logiciel Oracle.

Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.

Demander le pack de processus Oracle hérité

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

Avant de commencer

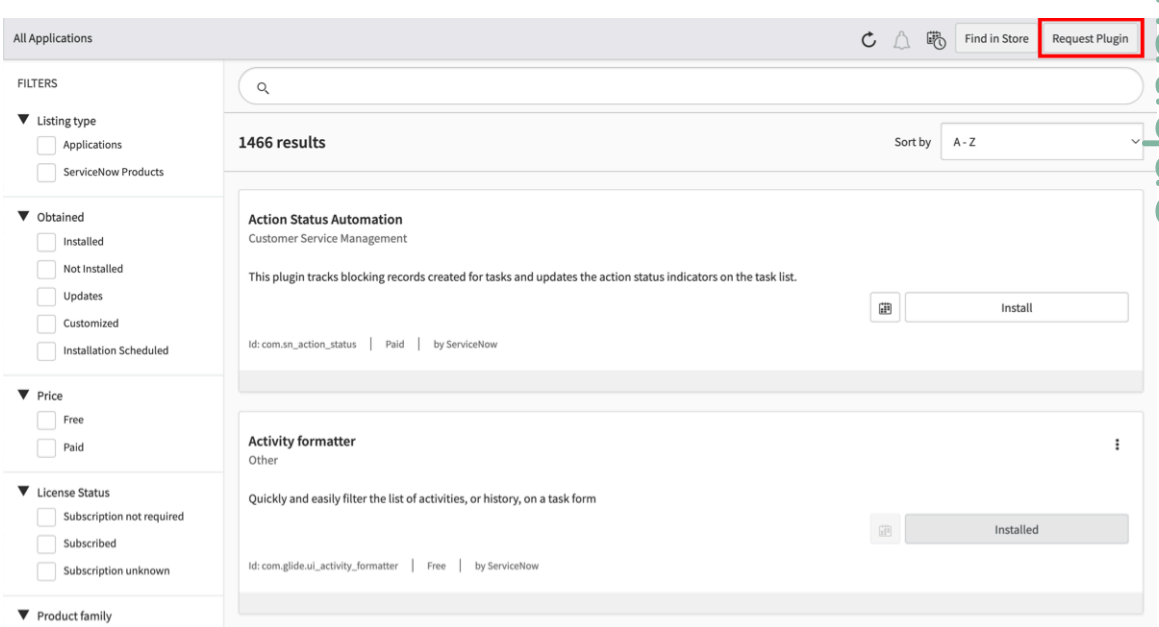
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité active tous les modules d'extension connexes.

Procédure

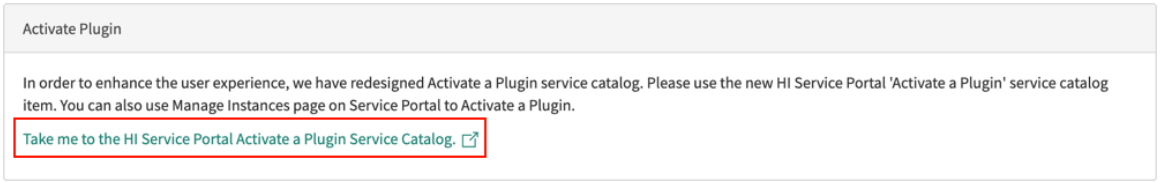
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



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

Traduction automatique

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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

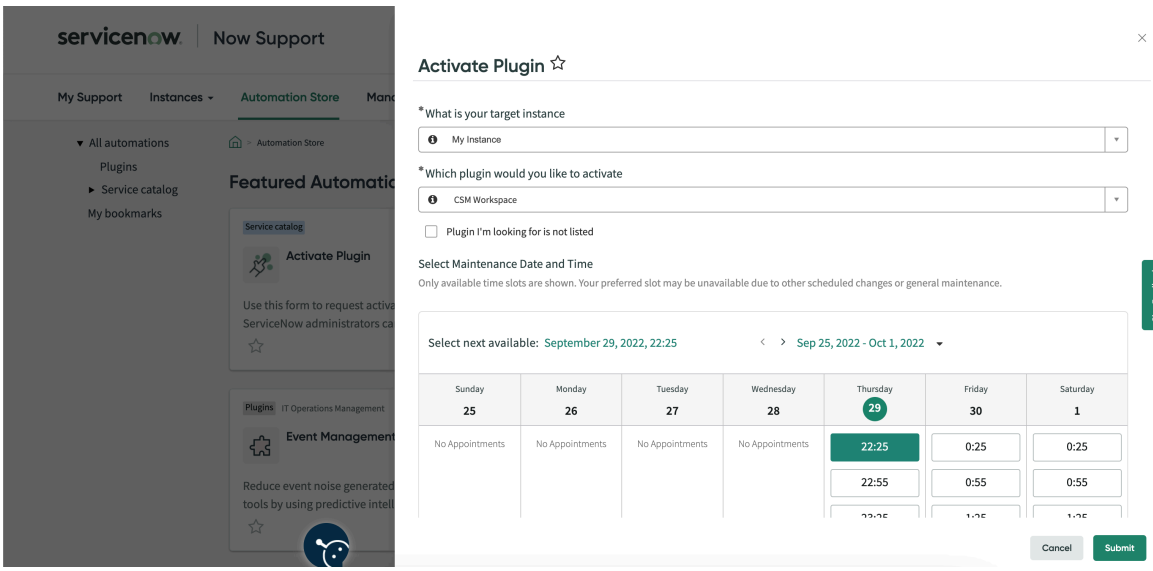
Example

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

Traduction automatique

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec le pack de processus Oracle

Les tables, champs et types de calcul de licence suivants sont installés avec le pack de processus Oracle hérité.

Les informations tirées de cette table figurent dans la section Violations de la conformité du compteur logiciel du formulaire Modèle logiciel.

Table des violations de la conformité du compteur logiciel

Table	Description
Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Utilisé pour stocker les violations du compteur qui sont dues à des violations autres que celles d'installations dépassant les droits, telles que : • Nombre maximal de processeurs/d'utilisateurs dépassé (en fonction des limites du modèle) • Règles relatives aux droits maximaux ou minimaux non respectées (en fonction des limites du modèle) • Option installée sur un serveur dont une licence ne prend pas en charge les options (Oracle)

Traduction automatique

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

Champs

Champ	Table	Description
Compteur logiciel [compteur]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Fait référence au compteur logiciel auquel appartient cette violation. (Champ de référence à la table Compteur logiciel [sam_sw_counter].)
Cause [nom]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Une explication de la violation.
Facultatif (is_option)	Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Indique si le modèle logiciel est une option ou un pack pour d'autres logiciels, tels que les options Active Data Guard ou Data Mining pour Oracle Enterprise Edition. Ce champ ne s'affiche que si le fabricant est Oracle.
Mesure de licence (metric_type)	Licence de logiciel [alm_license]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de l'exécution des compteurs logiciels.
Mesure de licence (metric_type)	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de l'exécution des compteurs logiciels. Ce champ n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.

Le pack de processus Oracle ajoute les types de calcul de licence suivants.

Types de calcul de licence Oracle

Nom	Description
Utilisateur Oracle nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques.
Utilisateur Oracle Plus nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques et d'appareils.
Processeur Oracle	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre de processeurs sur un serveur.

Créer une licence de logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Pour utiliser le pack de processus Oracle hérité, vous devez créer une licence de logiciel Oracle.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Licence de logiciel** dans le champ **Catégorie de modèle**.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez un modèle Oracle dans le champ **Modèle**.

   Les modèles Oracle de cette liste sont créés par l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.

5. Assurez-vous que le champ **Mesure de licence** spécifie le type de calcul de licence correct.
6. Renseignez les champs restants comme il convient.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Valider les exigences du pack de processus Oracle hérité pour associer des installations de logiciels à des mappages Oracle

Respectez les conditions recommandées afin de recevoir les résultats de la plus haute qualité avec le mappage Oracle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Utilisez un outil de détection (tel que ServiceNow Découverte) pour identifier les installations de logiciels. Vérifiez que les informations de processeur ajoutées sont correctes.
2. Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Pack de processus Oracle (com.snc.sam.oracle.pp) hérité.
   Cela active également le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité s'il n'est pas déjà activé.
3. Actualiser les définitions de processeur en accédant à **Actifs Logiciels** > **Système** et en cliquant sur **Actualiser les définitions de processeurs**.
4. Assurez-vous que les modèles logiciels que vous souhaitez gérer avec la gestion des licences Oracle sont configurés avec précision.
   Voir Création d'un modèle logiciel.
5. Créez une licence de logiciel pour votre logiciel Oracle.
   Veillez à attribuer une mesure de licence correcte à la licence.

   Le champ **Mesure de licence** (metric_type) de la table Licence de logiciel est un champ de référence à la table Calcul de licence.

6. Créez un compteur logiciel pour calculer les licences Oracle avec le type de licence correspondant.
7. Comptez les licences pour déterminer la conformité aux directives Oracle.

Exécuter le compteur logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Vous devez exécuter le compteur logiciel Oracle pour associer une installation de logiciel à un mappage Oracle.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur le nom du compteur.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Compter les licences**.
   Vous pouvez afficher différents types de résultats de compteur logiciel.

Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation active la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels ITSM fournie avec l'application Gestion des actifs.

Pour obtenir des documents sur le produit Gestion des actifs logiciels complet (également appelé Gestion des actifs logiciels Professional), consultez Gestion des actifs logiciels .

Module d'extension Software Asset Management Foundation suit, évalue et gère systématiquement les licences de logiciel et la conformité. La fonctionnalité comporte ces principales fonctionnalités.

Domaine de fonctionnalité	Description
Tableau de bord	Le tableau de bord de Software Asset Management Foundation affiche les résultats d'installation de logiciels pour votre environnement sous forme de statistiques et de graphiques.
Gestion des licences	Les modèles logiciels créés pour tous les produits logiciels installés sont utilisés pour lier les installations de logiciel (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis). Les autorisations définissent les détails de licence et sont attribuées aux modèles logiciels.
Détection et normalisation	Un processus de détection, tel que ServiceNow Découverte ou Microsoft SCCM, peut vous aider à découvrir le logiciel installé dans votre environnement. Une bibliothèque de normalisation prête à l'emploi (OOB) contient du contenu d'éditeur et de produit. Il est possible de créer des produits personnalisés si un produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Vous pouvez normaliser les logiciels détectés manuellement pour le rapprochement.
Rapprochement	Le processus de rapprochement calcule l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Des options de rattrapage sont conçues pour résoudre les problèmes de conformité.

Explorer Module d'extension Software Asset Management Foundation

À partir de la version Yokohama, nous avons amélioré l'interface utilisateur de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la rendre plus conviviale et intuitive, ce qui vous permet de mieux gérer vos installations de logiciels.

Vous pouvez utiliser la nouvelle Module d'extension Software Asset Management Foundation interface utilisateur, appelée Software Asset Workspace framework classique Module d'extension Software Asset Management Foundation , ou continuer à l'utiliser.

La fonctionnalité principale de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation reste la même dans les deux interfaces utilisateur.

Traduction automatique

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

Utiliser Software Asset Workspace

Une fois que vous avez demandé et activé le Module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams), vous devez également activer l'application Software Asset Workspace (sn_sam_workspace).

Remarque :
une fois que vous avez activé le module d'extension Software Asset Workspace, vous ne pouvez plus revenir à l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique.

Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation de , Software Asset Workspace reportez-vous à la section Configurer l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Utiliser l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique

Pour continuer à utiliser l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique, activez simplement le module d'extension Module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams).

Si vous décidez ultérieurement d'utiliser Software Asset Workspace, vous devez activer l'application de stockage Software Asset Workspace (sn_sam_workspace).

Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation de l'application classique Module d'extension Software Asset Management Foundation , consultez Configuration du classique Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utilisant Gestion des actifs logiciels classique .

Rôles de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation ajoute les rôles suivants.

Rôles

Rôle	Description
sam_admin	Hérite du rôle sam_user et a la permission d'exécuter le rapprochement et de gérer les règles de réclamation.
sam_user	Habilité à accéder à toutes les fonctionnalités sauf administratives.

Les utilisateurs disposant du rôle sam_user ou sam_admin peuvent afficher et rafraîchir la page de vue d'ensemble.

Détection et normalisation de logiciels Module d'extension Software Asset Management Foundation

ServiceNow Découverte est utilisé pour remplir automatiquement la table Installations de logiciel afin de pouvoir normaliser manuellement le logiciel, et procéder à son rapprochement.

Le processus de détection consiste à découvrir automatiquement les logiciels utilisés dans votre entreprise, que ce soit par le biais de l'outil ServiceNow Découverte, ou à l'aide de l'intégration SCCM.

Pour en savoir plus, consultez Collecter des données logicielles avec SCCM ou Détection et Détection avec Gestion des actifs logiciels .

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour utiliser Découverte, Request Discovery doit être activé.

Découverte utilise des modèles dans le processus de détection qui peuvent être créés ou personnalisés. Le système de base contient un large éventail de modèles qui couvrent la plupart des applications et périphériques réseau standard du secteur. Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement SQL Server, Exchange Server et Oracle Database Server spécifiquement, mais d'autres modèles peuvent être personnalisés pour être utilisés avec le Module d'extension Software Asset Management Foundation, si nécessaire.

Le logiciel détecté est stocké dans la table Installations de logiciel [cmdb_sam_sw_install].

Remarque :
si vous exécutez déjà Découverte mais que vous n'avez pas encore utilisé une version Gestion des actifs logiciels ITSM, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] à la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Lorsque les enregistrements d'installation de logiciels sont écrits sur la table Installations de logiciel, une règle métier vérifie si la combinaison unique de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée existe déjà dans la table Modèle de détection.

- Si tel est le cas, la référence au modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.
- Dans le cas contraire, un nouvel enregistrement est créé dans la table Modèle de détection, et cette référence de modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.

Une fois la détection effectuée, vous pouvez normaliser manuellement le modèle de détection de logiciels pour le rapprochement. L'état de la normalisation peut avoir deux résultats différents :

État de la normalisation

Statut	Description
Manuellement normalisé	Un modèle de détection est normalisé manuellement lorsque les champs clés du modèle de détection sont renseignés manuellement.
Nouveau	Le modèle de détection de logiciels n'a pas encore été normalisé manuellement.

Modèles de détection et installations de logiciels Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les modèles de détection de logiciels sont créés automatiquement lors de la détection afin que vous puissiez normaliser manuellement le logiciel installé dans votre environnement.

Les modèles de détection de logiciels sont sauvegardés dans la table Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model].

Une différence distincte existe entre les modèles logiciels et les modèles de détection de logiciels.

Traduction automatique

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

- Un modèle logiciel est une version ou une configuration spécifique du logiciel qui est acheté et/ou mis à disposition des utilisateurs.
- Un modèle de détection de logiciels est un modèle créé lorsqu'une version du logiciel est détectée dans un environnement réseau.

Plusieurs modèles de détection de logiciels peuvent être associés à un modèle logiciel. Par exemple, un modèle logiciel peut être défini comme suit :

- Éditeur = X
- Produit = Y
- Version = Commence par 10

Si deux installations distinctes de ce produit existent (version 10.1 et version 10.2), deux modèles de détection sont créés. L'un des modèles de détection comporte la version détectée 10.1, et l'autre est constitué de la version détectée 10.2. Le processus de rapprochement associe ces deux modèles de détection au même modèle logiciel puisqu'ils répondent tous les deux au critère de version de `Commence par 10`.

Modèles de détection

Les modèles de détection de logiciels ne peuvent pas être créés manuellement. La combinaison de champ suivante, appelée la clé principale, sert à associer les nouvelles installations de logiciel à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant.

Clé principale : **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**

Remarque :
lors de l'analyse des numéros de version, une correspondance exacte est toujours recherchée en premier, mais à défaut de correspondance exacte, la recherche arrondit au numéro de version majeure.

Par exemple, si aucune correspondance n'est trouvée pour la version numéro 8.0.4, mais que la version 8.0 est trouvée, la version 8.0 est alors utilisée dans le champ **Modèle logiciel**.

Formulaire des modèles de détection

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle de détection tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Cette valeur est générée automatiquement à l'aide de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée.
État de la normalisation	État du processus de normalisation : • Manuellement normalisé • Nouveau
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Produit	Nom du produit du logiciel.
Version	Version du produit logiciel.
Éditeur détecté	Éditeur de logiciel détecté.

Traduction automatique

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

Formulaire des modèles de détection (suite)

Champ	Description
Produit détecté	Nom de logiciel détecté.
Version détectée	Version de logiciel détectée.
Informations supplémentaires	
Type de produit	• Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. • Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. • Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : non détecté. Pour les types de produits inconnus, le type de produit peut être modifié par une autre valeur. Lorsque le type de produit est modifié, l'état de normalisation du modèle de détection est basculé sur Manuellement normalisé. Le processus de rapprochement tient compte uniquement des modèles de détection de logiciels qui sont fournis sous licence.
Plateforme	Plateformes prises en charge : • Windows • Mac • Unix
Langue	• Néerlandais • Anglais • Français • Allemand • Italien • Espagnol D'autres langues sont générées si elles sont détectées.
Édition	Édition du logiciel.
Version complète	Version complète du logiciel.

Traduction automatique

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

Remarque :
en l'absence de valeur Version, Édition, Langue ou Plateforme d'un modèle de détection normalisé, ces valeurs de champ peuvent être définies par l'utilisateur. Une fois qu'une nouvelle valeur est définie, l'état de normalisation bascule de Nouveau à Manuellement normalisé.

Installations de logiciels

La liste des installations de logiciels contient le logiciel installé dans votre entreprise ; les résultats de la détection sont automatiquement ajoutés à la liste.

Le logiciel installé est placé dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] par Découverte et une clé principale est créée (à l'aide des champs **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**).

Découverte associe automatiquement l'installation de logiciel détectée à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant, à l'aide de la clé principale.

Formulaire des installations de logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'installation du logiciel tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Peut être une combinaison du nom et de l'édition du produit détecté.
Modèle de détection	Modèle de détection de logiciels représentant le logiciel installé.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.
Remplacement d'édition	Remplacement du paramètre de l'édition logicielle. Si l'édition du logiciel n'a pas été détectée, vous pouvez modifier ce champ pour définir l'édition, si elle est connue, afin que le rapprochement puisse être effectué avec succès. Pour plus d'informations, voir Remplacement manuel de la valeur d'édition SAM Foundation.
Installation	
Identifiant de produit	Identificateur unique du produit, affecté par le fabricant. Détecté via Détection
Emplacement d'installation	Chemin d'accès de l'emplacement d'installation du logiciel.
Date d'installation	Date à laquelle le logiciel a été installé.
Révision	Révision du logiciel.
Clé d'instance	Identificateur unique de l'instanciation du logiciel. Générée automatiquement lors de l'installation du logiciel.
Installé sur	Matériel sur lequel le logiciel est installé.
Chaîne désinstaller	Identificateur utilisé pour désinstaller le logiciel.

Traduction automatique

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

Formulaire des installations de logiciel (suite)

Champ	Description
Numéro de série ISO	Numéro ISO du logiciel.
Rapprochement	
Autorisation	Autorisation trouvée, à utiliser avec cette installation.
Suite déduite	Modèle de suite déduite auquel cette installation appartient.
Omettre des suites	Cochez la case pour ne pas intégrer l'installation de logiciel dans une suite au cours du rapprochement.

Rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la conformité

Le rapprochement automatisé des licences maintient les positions de licence exactes et à jour sans calculs manuels. Le rapprochement s'exécute de manière hebdomadaire ou sur demande.

Le rapprochement est une tâche planifiée qui s'exécute à une fréquence spécifiée (définie par défaut sur Hebdomadaire). Il peut également être exécuté sur demande pour tous les éditeurs ou pour des éditeurs spécifiques. Pour plus d'informations sur l'exécution du rapprochement logiciel dans l'espace de travail, reportez-vous à la section Exécuter le rapprochement de logiciel de Module d'extension Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail. Pour plus d'informations sur l'exécution du rapprochement logiciel dans le cadre de travail classique Module d'extension Software Asset Management Foundation , reportez-vous à la section Exécuter le rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

Lorsque le rapprochement est exécuté, les résultats de rapprochement sont consignés dans une liste créée pour afficher l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Les utilisateurs disposant du rôle sam_user peuvent afficher les résultats de rapprochement.

Les options de rattrapage comprennent les droits non utilisés, les droits non alloués, les droits nécessaires, les droits récupérables et les droits sans licence.

Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation

Installez le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant la configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez demandé le Module d'extension Software Asset Management Foundation et qu'il a été activé par le personnel ServiceNow, suivez les étapes ci-dessous pour configurer le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant de commencer à l'utiliser.

Procédure

1. Déterminez si vous exécutez actuellement la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels ITSM de Gestion des actifs à l'aide du Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels.
   Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) est activé.

Traduction automatique

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

- Si tel est le cas, suivez la procédure de Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation.

  Cette étape convertit et ajoute automatiquement de nouvelles tables, listes, valeurs et de nouveaux formulaires et champs, et désactive les fonctionnalités déconseillées. Elle offre également des procédures manuelles vous permettant d'effectuer la migration avec succès.

- Si tel n'est pas le cas, passez à l'étape suivante.

2. Déterminez si l'application Détection est activée (consultez la rubrique Demander la détection). Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Détection est activé.
   - Si tel est le cas, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation.

     Cette étape copie les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] dans la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

   - Si elle ne l'est pas, activez et configurez Découverte.

     Pour plus d'informations, consultez la rubrique Détection .

3. Poursuivez avec Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour commencer à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation dans votre environnement.

Demander le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) doit être activé par le personnel ServiceNow. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons de demander un module d'extension :

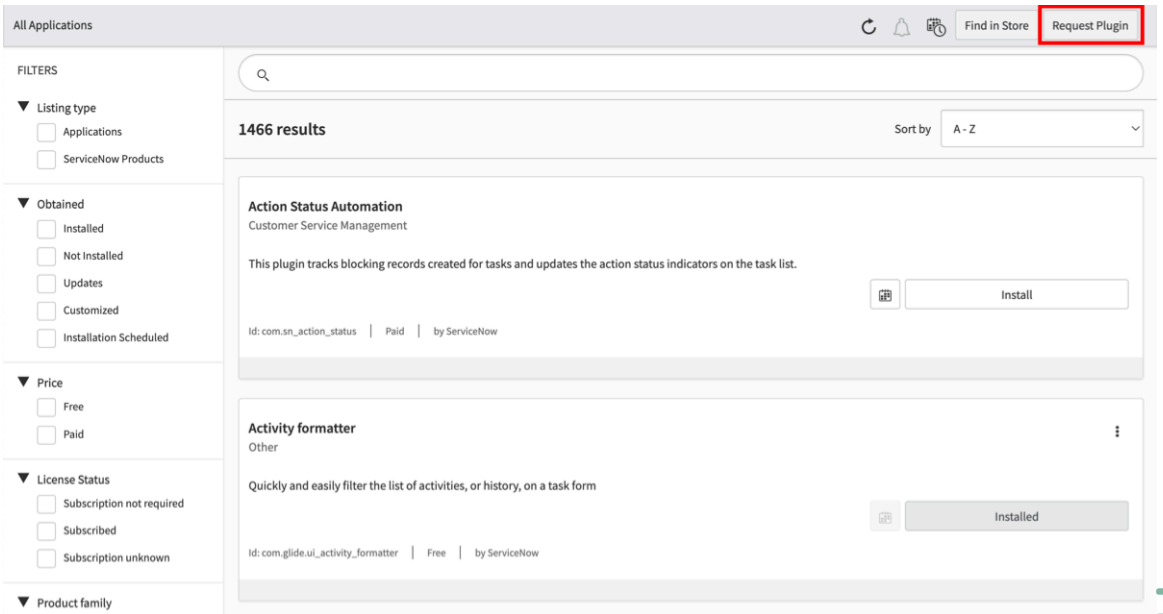
- Accéder directement au Now Support catalogue de services en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

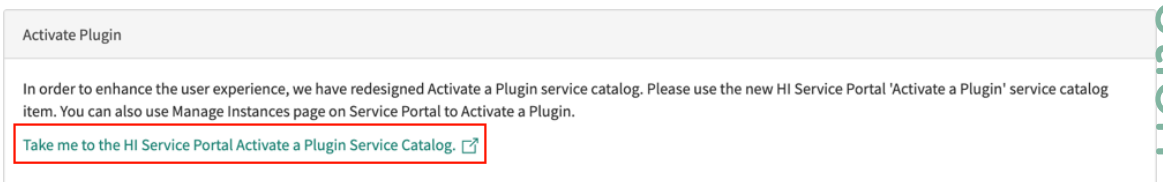
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

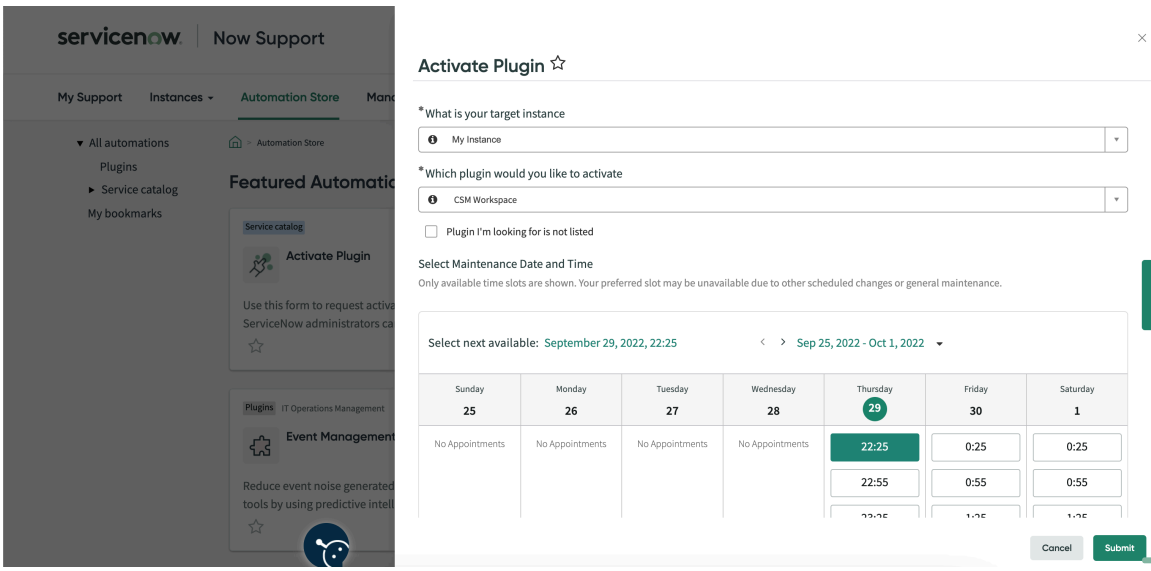
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Gérer une suite logicielle SAM Foundation

Créez une suite, puis ajoutez les composants correspondants à la suite afin que les droits que possède votre entreprise soient comptés avec précision lors du rapprochement.

Une suite logicielle est un groupe de logiciels connexes proposés en une seule unité. Par exemple, la suite Microsoft Office Professionnel propose des outils logiciels de productivité de bureau, tels que PowerPoint, Word, Excel, Outlook et Access.

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

Traduction automatique

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

en tant que suite et composant, le logiciel n'est généralement pas vendu comme suites imbriquées.

Utilisez les champs **Pourcentage d'inférence** et **Obligatoire** lorsque le parent de suite n'est pas défini dans la table d'installation.

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

Par exemple, vous pouvez indiquer un **Pourcentage d'inférence** de 80 % et définir le champ **Obligatoire** sur **Toujours obligatoire** dans Microsoft Access. Ces paramètres indiquent que Microsoft Access doit être installé, ainsi que trois autres produits sur quatre (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint et Microsoft Outlook) pour en déduire que Microsoft Office Professionnel est installé sur un appareil.

Lorsqu'un parent de suite est détecté lors du rapprochement, les composants de la suite ne comptent pas pour la licence individuelle.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent accéder à **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peut pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Personnaliser un modèle de détection pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement les modèles SQL Server, Exchange et Oracle Découverte, mais vous pouvez suivre les étapes pour que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise les modèles supplémentaires de Découverte, si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Découverte utilise une série de scripts et d'opérations (sondes, capteurs et modèles) avec le système de base pour recueillir des données, les traiter et mettre à jour la CMDB. Bien que le Module d'extension Software Asset Management Foundation soit déjà configuré pour utiliser trois modèles communs (Détection de serveurs MSSQL , Détection d'une boîte aux lettres Exchange et Détection de base de données Oracle), vous pouvez exécuter une procédure de configuration pour inclure des modèles supplémentaires.

Cette personnalisation copie automatiquement les enregistrements du modèle détecté dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] de sorte que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise ces données pour le rapprochement.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des modèles, consultez la rubrique Modèles de détection utilisés par Visibilité ITOM .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Configurez une étape de post-traitement dans le modèle de détection.

   a. Accédez à la **Concepteur de modèle** > **Schémas de découverte**.

   b. Ouvrez l'enregistrement du modèle dont vous voulez collecter les données pour Gestion des actifs logiciels (par exemple, le modèle de détection pour MySQL).

   c. Sélectionnez et copiez la valeur du champ **Nom de classe**.
   Vous devrez coller cette valeur de nom de classe dans un champ d'enregistrement dans la table Mappage de nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping] dans le cadre de cette procédure de configuration.

   d. Cliquez sur le lien connexe **Prétraitement/Post-traitement**.

   e. Dans la section Synchroniser le logiciel installé, sélectionnez le logiciel de votre choix dans la liste pour l'ajouter (par exemple, MySQL).
   Les données détectées sur le logiciel sélectionné sont automatiquement copiées dans la table d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] dans le cadre du processus de détection.

   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Ajoutez les données du modèle à un nouvel enregistrement dans la table Mappage du nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping].

   a. Créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Nom de classe	Nom de la classe du modèle de détection. Collez la valeur que vous avez copiée du champ de la classe dans le modèle de détection.
Éditeur	Éditeur du produit (par exemple, Oracle).
Produit	Nom du produit (par exemple, MySQL).

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

   Lorsque la détection est exécutée, les enregistrements pour le produit logiciel relatifs au modèle de détection personnalisé sont utilisés par Gestion des actifs logiciels.

   Aucune autre configuration n'est nécessaire à moins que vous ne sachiez que le produit logiciel se compose d'une édition qui n'a pas été détectée automatiquement.

Que faire ensuite

Si le produit logiciel comprend une édition qui n'a pas été détectée, Remplacement manuel de la valeur d'édition SAM Foundation de sorte que le logiciel puisse être rapproché avec succès.

Traduction automatique

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

Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation

Commencez à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation pour optimiser la gestion des installations de logiciels dans votre environnement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation, poursuivez avec les étapes ci-dessous afin d'effectuer la configuration de base.

Procédure

1. Créez un modèle logiciel pour les logiciels courants, tels que Microsoft Office 2013.
2. Créez une autorisation de base Par utilisateur ou Par appareil pour le logiciel.
3. Après la détection d'une installation de logiciel, exécutez le rapprochement des autorisations logiciels détenus par rapport au logiciel installé, en ce qui concerne la détection et les autorisations d'utilisation du logiciel.
4. Affichez les résultats du rapprochement qui montrent l'état de conformité de vos produits logiciels.

Que faire ensuite
En fonction de l'état de conformité de vos installations de logiciels, vous pouvez choisir d'optimiser davantage votre environnement.

Configurer l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Une fois que vous avez terminé la configuration des Module d'extension Software Asset Management Foundation applications et des modules d’extension Software Asset Workspace , vous devez configurer le Software Asset Workspace fichier .

Si vous avez plusieurs autorisations, vous pouvez les importer en une seule fois à l'aide d'un modèle de feuille de calcul Microsoft Excel.

Si des modèles logiciels n'ont pas été créés automatiquement, vous devez les créer manuellement. Pour en savoir plus sur la création de modèles logiciels, consultez la rubrique Créer un modèle logiciel de base dans l’espace Gestion des actifs logiciels de travail.

Créer un droit de base dans l’espace Gestion des actifs logiciels de travail

Créez des autorisations dans le Software Asset Workspace pour saisir les détails de votre licence et allouer les droits logiciels achetés aux utilisateurs ou aux appareils.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin or sam_user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces instructions concernent l'utilisation du formulaire standard permettant de créer des autorisations d'utilisation du logiciel un par un. Si une feuille de calcul contient déjà des détails de l’autorisation logicielle, vous pouvez également les importer à l’aide de la fonctionnalité d’importation en bloc.

Lorsque vous commencez à créer l’autorisation, elle se trouve à l’état de la version. Une fois l’autorisation publiée, l’état devient En cours d’utilisation et l’autorisation peut être incluse dans le processus de rapprochement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ressource logicielle** > **Espace de travail actifs logiciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir la boîte de dialogue Créer une autorisation.
3. Sélectionnez **Renseigner les détails dans un formulaire standard** , puis sélectionnez **Suivant**.
4. Sur la page Créer une autorisation logicielle, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description détaillée des champs, consultez la rubrique Créer une SAM Foundation autorisation.

Créer un modèle logiciel de base dans l'espace Gestion des actifs logiciels de travail

Créez un modèle logiciel dans le Software Asset Workspace pour ajouter les détails du produit qui sont utilisés pour connecter les droits logiciels que vous avez achetés aux installations de logiciels découvertes sur votre système.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user, sam_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ressource logicielle** > **Espace de travail actifs logiciels** > **Opérations de licence**.
2. Sous **Gestion des licences**, sélectionnez **Modèles logiciels**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie. **Remarque :** l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** Si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	○ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ○ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ○ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ○ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. ○ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ○ Inconnu : non détecté.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Référence à un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. La valeur par défaut est **--Anything--** pour Windows, Mac, UNIX.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Catalogue de produits	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Catalogue de services si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

Remarque :
Si vous avez ajouté une carte de détection aux détails de votre produit, des suites prédéfinies sont utilisées et des composants de suite sont créés automatiquement pour le parent de suite connu.

5. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
   Les valeurs définies dans la liste connexe Catalogue de produits sont publiées.
6. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs de produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher les modèles de détection correspondants**.
   La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.
7. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu

Traduction automatique

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

Champ	Description
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée ▪ Modérée ▪ Faible ▪ Aucun

b. Créer une SAM Foundation autorisation.

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, sélectionnez un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans Créer une SAM Foundation autorisation et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système d'exploitation

Traduction automatique

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

Champ	Description
	▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Configuration du classique Module d'extension Software Asset Management Foundation

Configurez Module d'extension Software Asset Management Foundation si vous préférez continuer à utiliser la version classique.

Créer une SAM Foundation autorisation

Les autorisations d'utilisation du logiciel vous permettent de définir les détails de licence qui correspondent aux modèles logiciels.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les autorisations d'utilisation du logiciel sont stockés dans la table Autorisations d'utilisation du logiciel [alm_license].

Remarque :
les autorisations sont affectées au Créer un SAM Foundation modèle logiciel, qui est différent des modèles de détection de logiciels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de l'autorisation logicielle

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom généré automatiquement en fonction de la balise d'actif et du modèle.
Balise d'actif	Spécifiez le numéro de série et le code barre pour le suivi de l'actif.
Modèle logiciel	Sélectionnez le modèle logiciel pour correspondre à l'autorisation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de licence	Spécifiez le type de licence. Que les droits accordent un accès complet au logiciel ou qu'ils soient mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel. ○ Complet : les droits accordent un accès complet au logiciel. ○ Mise à niveau : les droits sont mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel. Lorsque la mise à niveau est sélectionnée, la liste connexe des autorisations mises à niveau est affichée, ce qui permet de spécifier les autorisations que vous mettez à niveau. Ce champ passe en lecture seule une fois le formulaire envoyé.
Durée de la licence	Durée de la validité de la licence. La valeur par défaut est définie sur Perpétuelle. ○ Perpétuelle : la durée est continue. ○ Abonnement : la durée désigne une période déterminée. Dates de durée : ▪ Date de début : requise. ▪ Date de fin : si aucune date n'est spécifiée, l'abonnement n'expire pas. L'état est automatiquement défini sur En cours d'utilisation lorsque la date actuelle se situe entre les dates de début et de fin. L'état est automatiquement défini sur Hors service lorsque la date actuelle est postérieure à la date de fin et que les droits actifs sont de 0. L'état est automatiquement défini sur Sur commande lorsque la date de début est une date dans le futur et que les droits actifs sont de 0.
Groupe de mesures	Sélectionnez le groupe de mesures du logiciel. Chaque groupe de mesure dispose d'un ensemble de métriques de licence propres à l'éditeur. ○ Commun ○ Ajouter une mesure de licence personnalisée
Métrique de licence	Sélectionnez la métrique de licence du groupe de licences par laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pointez vers l'icône du champ de référence pour afficher le calcul de licence. ○ Commun : ▪ Par appareil : autorise un appareil pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par appareil nommé : autorise un appareil spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur nommé : autorise un utilisateur spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur : autorise un utilisateur pour un certain nombre d'installations de logiciel. ○ Personnalisé : Métriques de licence personnalisées configurées, le cas échéant.
Type d’accord	Sélectionnez le type d'accord. ○ Générique ○ Accord de niveau d'entreprise (ELA)
Droits acquis	Précisez le nombre de droits que vous achetez. Le nombre de droits achetés pour la nouvelle autorisation est fixé dans le champ **Droits actifs**.
Droits actifs	[Lecture seule] Indique le nombre d’autorisations à accorder pour cette licence. **Remarque :** si un contrat d'entreprise est joint à la licence, le champ **Droits actifs** n'est pas affiché.
Allocations disponibles	[Lecture seule] Indique le nombre d'allocations d'utilisateur ou d'appareil qui n'ont pas été créées pour une autorisation. Allocations disponibles = (nombre de droits actifs) - (somme de toutes les quantités d'allocation)
Général	
Numéro de série	Numéro unique attribué pour identification de l'actif.
Propriété de	Utilisateur ou département ayant la propriété financière de l'actif. Peut être différent du gestionnaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
État	État actuel de l'actif. Les valeurs incluent Sur commande, En stock, En transit, En cours d'utilisation, Consommé, En cours de maintenance, Hors service et Manquant. Si l'état est Hors service, le champ **Droits actifs** est égal à 0.
Sous-état	Plus de détails sur l'étape de la licence de logiciel. Les paramètres de sous-état disponibles dépendent de l'**État** sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez l'état **Hors service**, les options de sous-état disponibles sont **Détruite**, **Vendue**, **Donnée** et **Crédit fournisseur**.
Société	Société à laquelle cet actif appartient.
Emplacement	Lieu où la licence est utilisée. Par exemple, un site, un pays ou une région spécifique.
Département	Département de la personne **affectée à** cette licence de logiciel.
Financier	
Coût	Coût du logiciel. **Remarque :** nécessaire pour calculer le coût total et les économies dans le Tableau de bord Software Asset Management Foundation.
Autorisations mises à niveau	
Autorisation d'origine	Autorisation depuis laquelle les droits sont mis à niveau. Plusieurs autorisations de mise à niveau sont prises en charge. Vous pouvez mettre à niveau les droits précédemment détenus pour une version particulière du logiciel vers une version plus récente (par exemple, Office Professionnel Plus 2013 à Office Professionnel Plus 2016).

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ce champ n'est affiché que lorsque le type de licence est mis à niveau. Les droits issus des autorisations depuis lesquelles vous mettez à niveau sont désactivés lorsque vous mettez à niveau parce qu'ils sont transférés vers la nouvelle autorisation.
Nombre de droits	Nombre de droits à mettre à niveau.

La liste connexe des contrats contient des détails sur le contrat.

La liste connexe des allocations d'utilisateur ou d'appareil contient des allocations d'autorisation.

Remarque : cette liste connexe ne s'affiche que lorsque le champ **Métrique de licence** est défini sur Par utilisateur ou Par appareil.

La liste connexe des activités contient des notes de travail pour l'actif.

2. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement d'autorisations logicielles dans la liste des droits d'utilisation du logiciel.

   a. Pour définir les autorisations de mise à niveau et de passage à une version antérieure, dans la liste connexe Versions antérieures/Mises à niveau, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les modèles logiciels pour lesquels vous avez des droits de mise à niveau ou de passage à la version antérieure (voir la table des descriptions de champ).
   Cela vous permet de définir une autorisation pour des versions de logiciel antérieures ou futures (par exemple, l'achat des droits Office Professionnel Plus 2016 vous donne également droit à Office Professionnel Plus 2013).

   Formulaire des versions antérieures/mises à niveau

Champ	Description
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle à laquelle la mise à niveau/version antérieure est associée.
Modèle logiciel	Modèle logiciel de l'autorisation.
Ordre	Ordre de la mise à niveau/version antérieure.
Date de début	Date de début de la mise à niveau/version antérieure.
Date de fin	Date de fin de la mise à niveau/version antérieure.

   b. Pour configurer les détails de suivi des coûts, configurez les lignes de dépense.

   c. Pour gérer les clés de licence, dans la liste connexe des clés de licence, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les clés de licence allouées aux autorisations (voir la table des descriptions de champ).

Traduction automatique

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

Formulaire de clé de licence

Champ	Description
Est alloué	Case à cocher indiquant que la clé de licence a été allouée.
Clé de licence	Valeur de la clé de licence. Doit être unique par autorisation.
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle associée à la clé de licence.

Créer une SAM Foundation allocation de droit

Une allocation d'utilisateur ou d'appareil peut être ajoutée à une autorisation logicielle pour spécifier un utilisateur ou un appareil auquel les droits ont été alloués.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les allocations d'utilisateur sont stockées dans la table Allocations d'utilisateur [alm_entitlement_user]. Les allocations d'appareil sont stockées dans la table Allocations d'appareil [alm_entitlement_asset].

Remarque :
le total de toutes les quantités d'allocation ne peut excéder le nombre total de droits pour l'autorisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** et ouvrez l'enregistrement du droit d'utilisation du logiciel auquel ajouter des allocations.
2. Cliquez sur la liste connexe des allocations applicables (**Allocations d'utilisateur** ou **Allocations d'appareil**) pour configurer (voir la table des descriptions de champ).

Remarque :
la liste connexe des allocations qui est affichée se rapporte à la métrique de licence que vous avez choisie. Une seule liste connexe d'allocations est affichée.

Allocations

Champ	Description
Allocations d'utilisateur	
Affectés à	L'utilisateur à qui la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité des droits alloués à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs droits entrent en jeu dans le cas où de nombreux droits sont nécessaires pour autoriser entièrement un appareil ou un utilisateur, comme avec l'option Par cœur.
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Allocations d'appareil	
Affectés à	L'appareil auquel la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité de licences allouées à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs licences entrent en jeu dans le cas où les licences sont allouées par cœur et plusieurs droits de cœur sont nécessaires.
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.

Créer un SAM Foundation modèle logiciel

Les modèles logiciels sont utilisés pour relier les droits logiciels achetés aux installations de logiciels détectées. En outre, les modèles logiciels peuvent être utilisés pour gérer les suites de logiciels, ainsi que pour publier des logiciels à Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gérez les logiciels disponibles et reliez les installations de logiciels (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis) à l'aide de modèles logiciels. Créez des modèles logiciels pour tous les logiciels à surveiller.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent accéder à **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peut pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Les suites prédéfinies permettent que les composants de la suite soient créés automatiquement pour les modèles logiciels parents de suite connus. Les cartes Détection indiquent si une suite est définie pour le produit.

Vous pouvez également suivre une phase de cycle de vie du modèle logiciel avec Technology Portfolio Management - Legacy .

Procédure

1. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie. **Remarque :** l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	○ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ○ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ○ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ○ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. ○ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ○ Inconnu : non détecté.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Renvoi vers un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--** pour Windows, Mac, Unix.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Catalogue de produits	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Catalogue de services si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

2. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
   Les valeurs définies dans la liste connexe Catalogue de produits sont publiées.
3. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs du produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les modèles de détection correspondants**.
   La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.

Traduction automatique

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

4. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée ▪ Modérée ▪ Faible ▪ Aucun

   b. Créer une SAM Foundation autorisation.

Traduction automatique

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

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, cliquez sur un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans Autorisations d'utilisation du logiciel et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système d'exploitation ▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Traduction automatique

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

Normaliser manuellement un modèle de détection de logiciels SAM Foundation

Vous pouvez modifier un modèle de détection de logiciels pour normaliser manuellement le logiciel détecté sur le formulaire des modèles de détection de logiciels afin qu'il puisse être rapproché.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si les informations automatiquement ajoutées au modèle de détection de logiciels sont incomplètes, vous pouvez ajouter les champs manquants afin de normaliser manuellement le modèle de détection de logiciels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Découverte** > **Modèles de découverte** et ouvrez un enregistrement de modèle de détection.
2. Renseignez les champs **Éditeur**, **Produit** et **Version**, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Normaliser**.
   L'état de normalisation est réglé sur la normalisation manuelle.

Remplacement manuel de la valeur d'édition SAM Foundation

Lorsque l'édition d'une installation de logiciel n'est pas automatiquement détectée, vous pouvez saisir la valeur correcte (si elle est connue) dans le formulaire d'installation de logiciel afin que le logiciel puisse faire partie du processus de rapprochement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour que le rapprochement s'exécute correctement, les champs Éditeur, Produit, Version et Édition du logiciel doivent être renseignés. Lorsque l'édition n'est pas détectée automatiquement (la valeur Édition n'est pas incluse dans le champ **Nom d'affichage**) mais que vous connaissez l'édition, vous pouvez saisir manuellement la valeur correcte (`Entreprise`, par exemple).

Une fois que la valeur de l'édition est définie, le modèle de détection de l'installation de logiciel est automatiquement réinitialisé. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

Remarque :
les produits logiciels ne comprennent pas tous une édition. Parmi les produits logiciels qui comprennent une édition, les valeurs d'édition ne sont pas toutes automatiquement détectables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Découverte** > **Installations de logiciels** et ouvrez l'enregistrement d'installation de logiciel dont vous souhaitez définir la valeur d'édition.
2. Renseignez le champ **Remplacement d'édition**, le cas échéant.

Remarque :
le champ **Remplacement d'édition** est un champ de forme libre (pas de liste de recherche) ; par conséquent, puisque ce champ est utilisé comme une clé, la valeur saisie doit être exacte.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'installation du logiciel est associée à différents modèles de détection contenant la valeur de l'édition sous la clé principale. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez Software Asset Workspace, l'interface utilisateur intuitive et simplifiée de l'application de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Les vues de Module d'extension Software Asset Management Foundation vous permettent de créer des autorisations et des modèles logiciels, d'exécuter et d'examiner les résultats de rapprochement, de consulter vos actifs logiciels et d'accéder à l'analyse via des tableaux de bord.

Software Asset Workspace contient les vues suivantes :

- Vue d'ensemble des actifs logiciels : page de destination de Software Asset Workspace. Vous pouvez créer des autorisations, exécuter le rapprochement, afficher les mesures clés et obtenir des notifications et des alertes urgentes concernant vos actifs logiciels.
- Utilisation de la licence : vous pouvez afficher l'état de conformité de tous vos éditeurs, examiner les résultats du rapprochement et afficher et exécuter des rapports.
- Opérations de licence : répertorie l'ensemble des autorisations, des modèles logiciels, des erreurs d'autorisation d'importation et des modèles de détection.

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels pour Module d'extension Software Asset Management Foundation

Améliorez votre expérience de Module d'extension Software Asset Management Foundation à l'aide du tableau de bord moderne et convivial de vue d'ensemble des actifs logiciels. La vue d'ensemble des actifs logiciels est un environnement simplifié et intuitif qui vous aide à utiliser l'application plus efficacement en réduisant la complexité.

Utilisez la vue d'ensemble des actifs logiciels pour :

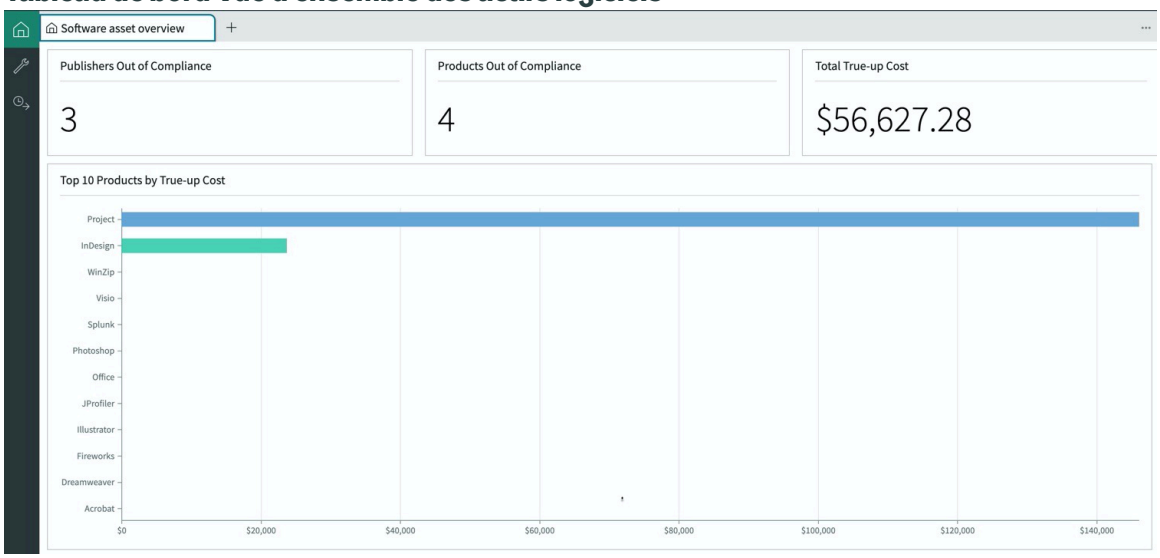
- en savoir plus sur les mesures clés telles que les tendances de conformité et les coûts réels ;
- exécuter des tâches courantes telles que l'exécution du rapprochement ou la création d'autorisation.

Cliquez sur n'importe quel widget pour afficher des informations détaillées. Tous les widgets sont mis à jour chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible.

Traduction automatique

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

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels



Rapport	Source	Description
Éditeurs non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Produits non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Coût réel total	Résultats du produit [samp_product_result]	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations pour les droits par éditeur.

Vue Utilisation de la licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la vue Utilisation de la licence comme un plan unique afin de comprendre la position de licence de tous les produits logiciels, corriger la non-conformité et afficher les résultats de rapprochement.

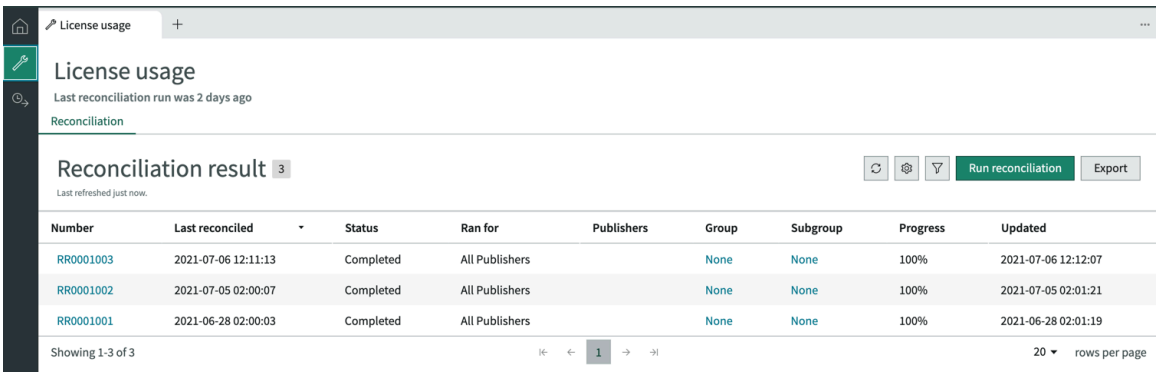
La vue Utilisation de la licence permet à vos organisations de consulter les tendances d'utilisation des licences et de prévoir les besoins de votre organisation en analysant la tendance du nombre de licences requises par rapport au nombre de licences achetées. Restez en conformité en achetant des droits supplémentaires avant que la consommation de logiciels ne dépasse le nombre de droits acquis.

Vous pouvez accéder à la vue Utilisation de la licence en accédant à **Ressource logicielle** > **Espace de travail actifs logiciels** > **Utilisation des licences**.

Traduction automatique

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

Utilisation des licences



Utilisez la vue Utilisation de la licence pour :

- filtrer par domaine et par état de conformité ;
- trier par coût réel, montant des excédents de licence et économies potentielles ;
- exécuter le rapprochement et afficher ses résultats ;
- être informé de la dernière opération de rapprochement ;
- afficher et exporter des rapports.

Exécuter le rapprochement de logiciel de Module d'extension Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans l'environnement Software Asset Workspace sur demande.

Avant de commencer

Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations d'utilisation du logiciel ou d'installations de logiciels. Le regroupement et le sous-regroupement sont pris en charge afin de pouvoir affiner les résultats de conformité.

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Rôle requis : sam_user ou sam_admin

Procédure

1. Accédez à la boîte de dialogue Exécuter le rapprochement de l'une des deux façons suivantes :
   - **Ressource logicielle** > **Software Asset Workspace** > **Exécuter le rapprochement**
   - **Ressource logicielle** > **Espace de travail actifs logiciels** > **Console de licence** > **Exécuter le rapprochement**
2. Sélectionnez l'éditeur particulier pour lequel la conformité doit être calculée.
   Vous pouvez également sélectionner tous les éditeurs.
3. Pour affiner davantage les résultats, sélectionnez un groupe ou un sous-groupe.
   Les valeurs de groupe et de sous-groupes disponibles comprennent Aucun, Pays, Département, Société, Région et Centre de coûts.
4. Sélectionnez **Exécuter le rapprochement**.

Traduction automatique

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

Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps. Une fois le rapprochement terminé, les résultats du rapprochement sont affichés dans l'onglet **Rapprochement**.

Résultats de rapprochement

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique généré au cours du processus de rapprochement.
Dernier rapprochement	Date de la dernière exécution de rapprochement.
États	État du rapprochement. ○ Terminé ○ En cours ○ Échoué
Exécution pour	Tous les éditeurs, ou des éditeurs spécifiques.
Éditeurs	S'affiche uniquement si vous avez spécifié des éditeurs sur lesquels exécuter le rapprochement.
Groupe	Groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Sous-groupe	Sous-groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Progression	Pourcentage terminé et barre de progression pour l'opération de rapprochement.
Résumé de l'avancement	Étape spécifique du processus de rapprochement. **Remarque :** Cette colonne de liste n'est pas affichée par défaut. Vous pouvez personnaliser les paramètres de colonne de votre liste pour l'ajouter, si vous le souhaitez.
Mises à jour	Date et heure auxquelles le processus de rapprochement particulier s'est terminé.

Vue Opération de licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la vue Opérations de licence dans Software Asset Workspace pour afficher l'ensemble de vos licences et modèles de détection gérés par l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation.

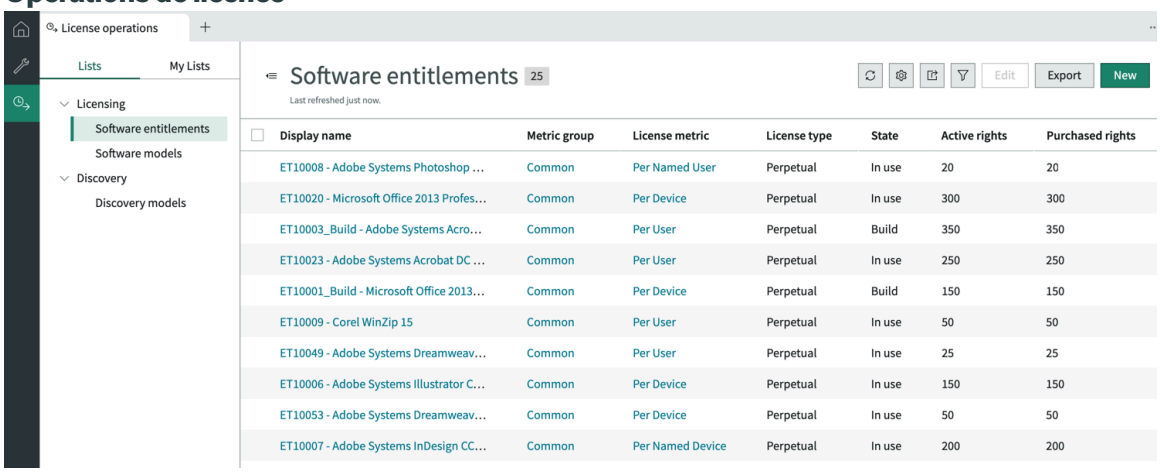
Affichez tous les détails relatifs aux autorisations et aux modèles logiciels dans la vue Opérations de licence. Vous pouvez également créer, modifier et supprimer des autorisations et des modèles logiciels.

Traduction automatique

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

Vous pouvez accéder à la vue Opérations de licence en accédant à **Ressource logicielle** > **Espace de travail actifs logiciels** > **Opérations de licence**.

Opérations de licence



La vue Opérations de licence vous permet également d'afficher :

- tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie ;
- les serveurs des licences d'ingénierie ;
- les modèles de détection ;
- la consommation de licence.

Afficher les modèles de détection dans l'espace de travail

Affichez une liste de tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie dans Software Asset Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin ou sam_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Espace de travail actifs logiciels** > **Opérations de licence**
2. Cliquez sur **Licence d'ingénierie détectée** dans la vue de liste Détection.
3. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement pour afficher des détails supplémentaires.
   Cliquez sur un enregistrement pour accéder à l'affichage classique de la page Société.

Utiliser la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Tableau de bord Software Asset Management Foundation

Consultez les graphiques sur la conformité et la tendance des coûts réels sur le tableau de bord Software Asset Management Foundation.

Traduction automatique

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

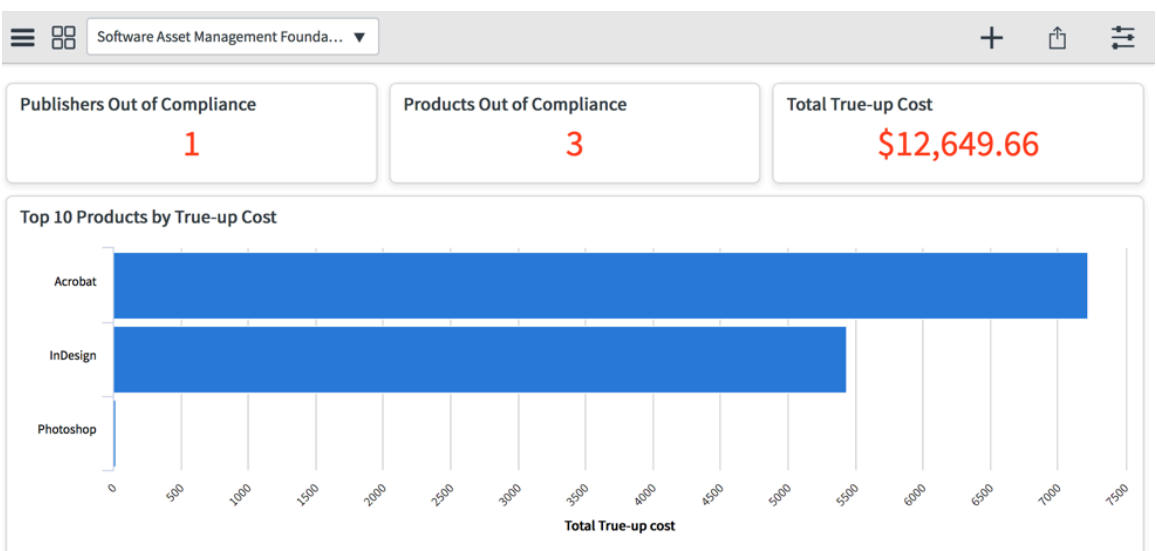
Remarque :
Le tableau de bord Gestion des actifs logiciels - Foundation n'est plus disponible pour les nouveaux utilisateurs de Yokohama qui ont activé le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) ou qui ont effectué une mise à niveau vers Yokohama sans activer le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) antérieur à Yokohama.

- Si vous avez activé le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) antérieur à Yokohama, mais que vous n'avez pas encore activé le module d'extension Espace de travail (com.sn_sam_workspace), vous avez accès à ce tableau de bord.
- Si vous avez activé l'application du Software Asset Workspace magasin (sn_sam_workspace) après la mise à niveau vers Zurich, vous ne pouvez pas accéder à ce tableau de bord à partir du menu de navigation des **actifs logiciels** de votre instance. Vous pouvez toutefois accéder à ce tableau de bord à partir du menu de navigation **Tableaux de bord**.

Le tableau de bord Software Asset Management Foundation est accessible en accédant à **Actifs Logiciels** > **Vue d'ensemble**. Cliquez sur un élément dans un rapport pour afficher plus d'informations ou ajouter et déplacer des widgets au besoin.

Les résultats sont mis à jour quotidiennement, ou chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible, et peuvent être actualisés en cliquant sur l'icône **Actualiser** pour chaque résultat. Vous pouvez également enregistrer les graphiques aux formats PNG ou JPG.

Les données de la vue d'ensemble sont issues de la table Résultat du produit [samp_product_result].



Rapport	Description
Éditeurs non conformes	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Produits non conformes	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Coût réel total	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations.

Traduction automatique

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

Rapport	Description
Top 10 des produits par coût réel	Top 10 des produits représentés dans un graphique par ordre de coût réel.

Exécuter le rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans votre environnement sur demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations.

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Exécuter le rapprochement** et sélectionnez un éditeur pour lequel la conformité doit être calculée, ou sélectionnez tous les éditeurs.
2. Cliquez sur **Continuer**.
   Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps.
   La liste des résultats du rapprochement s'affiche.

Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Affichez les informations de conformité pour les résultats des modèles logiciels de la liste des résultats du produit après l'exécution du rapprochement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher les listes connexes des résultats des métriques de licence, des options de rattrapage et des installations sans licence pour un résultat de modèle logiciel depuis un enregistrement de résultat de produit.

Par exemple, si l'état d'un résultat de produit montre qu'il n'est pas conforme, vous pouvez analyser le résultat du produit pour afficher les détails du modèle logiciel, tels que le nombre d'installations sans licence et le coût réel pour devenir conforme. En outre, vous pouvez analyser le résultat du modèle logiciel pour afficher le résultat de métrique de licence, qui est basé sur les autorisations du produit.

Les informations sur le résultat de métrique de licence comprennent les droits acquis et les droits utilisés, ainsi que la ventilation de l'allocation de licence afin que vous puissiez déterminer vos options pour devenir conforme. La liste connexe des options de rattrapage indique le nombre de droits nécessaires et calcule le coût de ces droits, en fonction de la métrique de licence.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Résultats du produit** et ouvrez un enregistrement pour afficher les détails des résultats du produit.
2. Dans la liste connexe des résultats de modèles logiciels, ouvrez un enregistrement pour afficher les détails (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de résultats du modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé au produit. Analysez le modèle logiciel pour voir le résultat du modèle logiciel.
Résultat du produit	Nombre de résultats de produit unique générés au cours du processus de rapprochement.
Dernier	Indique si ce résultat de modèle logiciel provient de la dernière exécution de rapprochement.
Statut	États du modèle logiciel. ○ Conforme ○ Non conforme
Type d'accord	Commun : Générique, Contrat de licence d'entreprise (ELA) **Remarque :** si le type d'accord est un accord de niveau d'entreprise, l'**état** est conforme même s'il existe des installations sans licence.
Installations sans licence	Nombre d'installations de logiciels sans licence qui ne sont couvertes par aucune autorisation.
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis (droits requis * prix moyen par droit issu des autorisations). Le coût le plus bas des options de rattrapage des droits d'achat.
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits non utilisés. La somme du montant des excédents de licence issu des coûts de la valeur réelle.
Résultats de métrique de licence	
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
Résultat de modèle logiciel	Modèle logiciel auquel le résultat est associé.
Droits acquis	Somme de tous les droits actifs provenant des autorisations qui partagent une métrique de licence.
Droits utilisés	Somme des droits utilisés au cours du rapprochement (alloués + non alloués et installés).

Traduction automatique

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

Champ	Description
Droits inutilisés	Somme des droits non utilisés au cours du rapprochement (droits acquis - droits utilisés).
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits inutilisés.
Allocations correctes	
Alloué en cours d'utilisation	Droits qui sont alloués et utilisés pour autoriser les installations.
Non alloué en cours d’utilisation	Nombre de droits qui sont utilisés pour autoriser les installations, mais qui ne sont pas alloués. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, deux options de rattrapage (Créer des allocations et Supprimer les installations non allouées) sont automatiquement créées pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à cette condition, à l'exception de l'utilisateur CAL et de l'appareil CAL.
Alloué hors utilisation	Droits qui sont alloués mais qui ne sont pas utilisés pour autoriser une quelconque installation. **Remarque :** le champ **Alloué hors utilisation** reflète les droits qui sont perdus car l'utilisateur ou l'appareil, pour lequel ces droits ont été alloués, n'a pas installé le logiciel. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, l'option de rattrapage Supprimer les allocations est automatiquement créée pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à cette condition.
Non alloué	Nombre de droits qui n'ont pas été alloués (droits acquis - alloués, qu'ils soient installés ou non).
Allocations nécessaires	Nombre d'allocations nécessaires à la conformité. Utilisé uniquement pour les métriques de licence Par utilisateur nommé et Par appareil nommé.
Options de rattrapage	
Action de rattrapage	Mesures à prendre pour la conformité des droits d'achat.
Incidence sur la conformité	Indique si la conformité est affectée par l'option de rattrapage.
Métrique de licence	Métrique de licence spécifique du résultat de modèle logiciel.
Résultat de modèle logiciel	Résultat de modèle logiciel spécifique relatif à l'option de rattrapage.
Statut	État de l'option de rattrapage.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Nouveau (bleu) ○ Terminé (vert) ○ Nul (rouge) ○ En cours (jaune) L'état En cours indique que des candidats à la suppression ont été créés pour les installations.
Droits nécessaires	**Droits d'achat** affiche Droits nécessaires.
Droits exploitables	Total des droits touchés par l'action.
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis.

La liste connexe des installations sans licence contient les installations de logiciel qui ne disposent d'aucune licence.

Administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les tâches d'administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation comprennent l'ajout d'enregistrements de produits personnalisés, la création de métriques de licence personnalisées et la configuration des propriétés. Vous pouvez également actualiser les définitions de processeur et migrer les installations de logiciels.

Le rôle sam_admin est nécessaire pour configurer les tâches administratives. Toutefois, le rôle sam_user permet d'afficher et de lire les configurations.

Ajouter un produit logiciel personnalisé Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter un produit personnalisé si le produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Les produits personnalisés vous permettent de normaliser et de comptabiliser les logiciels développés en interne, ou les logiciels qui ne font pas encore partie de la bibliothèque de logiciels.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La combinaison produit et éditeur est utilisée lors de la normalisation du modèle de détection. Si le produit personnalisé existe déjà, un message s'affiche.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Produits logiciels personnalisés** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Traduction automatique

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

Formulaire de produit logiciel personnalisé

Champ	Description
Éditeur	Éditeur du produit logiciel personnalisé. S'il n'existe pas, vous pouvez en créer un nouveau sur la liste de recherche des sociétés du champ Éditeur.
Produit	Nom du produit logiciel personnalisé.
Type de produit	Type de produit du produit logiciel personnalisé. • Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. • Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. • Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : un produit logiciel qui est inconnu.
Classification du produit	Classification UNSPSC officielle.
Active	Cochez la case pour activer la règle.

Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter une métrique de licence personnalisée pour modifier le processus de rapprochement par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin pour lire le script de la métrique personnalisée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des métriques de licence personnalisées pour définir des calculs de logiciels spécifiques non inclus dans la liste prédéfinie des métriques de licence. Les métriques de licence personnalisées sont utiles pour permettre au rapprochement de calculer les droits par utilisateur ou par appareil pour certains produits logiciels et groupes d'éditeurs de logiciels moins connus.

Par exemple, vous pouvez créer une métrique personnalisée pour éviter de compter des installations en excédent pour des produits qui font partie d'un ensemble non reconnu.

Les métriques personnalisées peuvent être désactivées à l'aide de la propriété de métrique de licence personnalisée. Cette fonctionnalité est activée par défaut.

Traduction automatique

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

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Mesures de licence personnalisées** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de métrique de licence personnalisée

Champ	Description
Métrique de licence	Nom de la métrique de licence personnalisée. Ce nom est indiqué dans le champ **Métrique de licence** des Autorisations d'utilisation du logiciel, et dans les résultats de la métrique de licence du modèle logiciel.
Groupe de mesures	[Lecture seule] Métrique de licence personnalisée.
Type d’allocation	Type d'allocation de la licence de la métrique, Par appareil ou Par utilisateur. • appareil • Utilisateur
Description	Description de la métrique de licence personnalisée.
Commande de rapprochement - alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Commande de rapprochement - non alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences non allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Calcul	
Script de calcul	La méthode de calcul de la métrique de licence est le script. Spécifiez le script de rapprochement.

Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation

Si vous utilisez Détection, exécutez ce script après avoir installé Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements d'installation de logiciel détectés précédemment de la table [cmdb_software_instance] à la table [cmdb_sam_sw_install], que Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise pour stocker les enregistrements d'installation de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous exécutez Détection et que vous avez utilisé une version de Gestion des actifs logiciels ITSM auparavant, il n'est pas nécessaire d'exécuter ce script. En outre, si la table [cmdb_sam_sw_install] est déjà renseignée avec des enregistrements d'installation de logiciel, ce script est désactivé. Vous pouvez exécuter à nouveau Détection pour remplir de nouveau la table.

Lors de l'exécution du script Migrer les installations de logiciel, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine.

Traduction automatique

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

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Migrer les installations logicielles** et cliquez sur **Procced**.
La liste des installations de logiciel s'affiche. Si les données ont déjà été migrées, un message s'affiche.

Propriétés du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez définir des propriétés de rapprochement par défaut telles que l'exécution du rapprochement avec des métriques de licence personnalisées et des paramètres de débogage de rapprochement.

Ces propriétés sont disponibles pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Pour accéder à ces propriétés, accédez à **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés pour Module d'extension Software Asset Management Foundation

Propriété	Description
Exécuter le rapprochement avec toutes les métriques de licence personnalisées disponibles com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	Activez les métriques de licence personnalisées au cours de l'exécution du rapprochement. Si une métrique de licence personnalisée est configurée, elle n'est pas appliquée lorsque cette propriété est définie sur **Non**. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : oui
Activer le débogage des résultats de rapprochement com.snc.samp.debug	Activez le débogage des résultats de rapprochement pour résoudre un problème lié au résultat. **Remarque :** l'activation du débogage peut avoir un impact sur les performances. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : non

Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Migrez du Module d'extension de gestion des actifs logiciels au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour profiter de fonctionnalités plus puissantes. Des actions manuelles du client sont nécessaires après l'activation du module d'extension.

Une fois les changements automatiques effectués lors de l'activation du module d'extension, la migration réussie du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) vers le module d'extension Gestion des actifs logiciels Foundation (com.snc.sams) nécessite un Remplacer les personnalisations pour Gestion des actifs logiciels migration à effectuer par le client.

Traduction automatique

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

Après l'activation du module d'extension, il est parfois nécessaire que le client remplace les personnalisations des formulaires et des listes manuellement. En outre, certains champs dans Modèles logiciels, Autorisations d'utilisation du logiciel et des formulaires d'allocations utilisateur/appareil nécessitent une configuration manuelle par le client après l'activation du module d'extension.

Changements automatiques

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) effectue ces changements automatiques :

- Tables
  - Étiquettes de table renommées

Table	Étiquette d'origine	Nouvelle étiquette
[alm_license]	Licence de logiciel	Autorisation logicielle
[alm_entitlement_user]	Autorisation d'utilisateur	Allocations d'utilisateur
[alm_entitlement_asset]	Autorisation d'actif	Allocations d'appareil

  - Ajoute de nouvelles tables et de nouveaux includes de script.
  - Ajoute toute valeur de chaîne dans le champ **Clé de licence** des autorisations d'utilisation du logiciel à la table de la clé de licence [samp_sw_license_key]
- Noms et valeurs de champ
  - Champ **Inférence obligatoire**

    Pour les modèles logiciels qui contiennent des composants de suite (pour regrouper les modèles logiciels), la valeur de champ **Inférence obligatoire** de la table de la suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model] est transférée vers un nouveau champ **Obligatoire**

  - Champ **Droits**

    La valeur du champ **Droits** des Autorisations d'utilisation du logiciel (anciennement Licences de logiciel) de la table des autorisations de licence [alm_entitlement] est transférée vers un nouveau champ **Droits achetés** et le nom passe de **Droits** à **Droits actifs**

  - Le champ **Modèle logiciel** d'une allocation d'autorisations logicielles (Table Autorisation logicielle [alm_licence]) est automatiquement défini sur le modèle logiciel de l'autorisation (Table Autorisations de licence [alm_entitlement])
  - La quantité d'allocation d'une autorisation logicielle (Table Autorisations de licence [alm_entitlement]) est fixée à 1, à moins qu'il n'y ait plusieurs allocations

    S'il y a plusieurs allocations d'autorisations logicielles pour un même utilisateur ou appareil, les allocations sont agrégées en un seul enregistrement, la quantité est définie sur le nombre d'enregistrements agrégés et les allocations en double ne sont pas autorisées.
- Formulaires et listes

  Les modèles logiciels, les autorisations (anciennement Licence de logiciel), les modèles de détection et les mises en page des listes et des formulaires d'installations de logiciel sont modifiés pour s'adapter à la nouvelle application

Traduction automatique

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

Remarque :
la personnalisation de ces formulaires et listes doit être remplacée manuellement après l'activation du module d'extension.

- Fonction

Fonction désactivée

Fonction	Description
Compteurs logiciels et licences	Le déclencheur de la tâche planifiée des compteurs de licences SAM est basculé sur Aucun afin qu'il soit désactivé, et les compteurs logiciels sont désactivés.
Fonction de correspondance automatique	La fonction de correspondance automatique, qui tente d'associer un modèle de détection à un modèle logiciel correspondant, est désactivée.
Menu de navigation	Le menu de navigation du Module d'extension de gestion des actifs logiciels est désactivé et renommé.
Règles métier	Les règles métier héritées appliquées aux modèles de détection sont désactivées.

Remplacer les personnalisations pour la migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Lors de la migration de Module d'extension de gestion des actifs logiciels vers Module d'extension Software Asset Management Foundation, d'autres actions sont nécessaires de la part du client après l'activation du module d'extension pour garantir la bonne migration des listes et des formulaires personnalisés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si ces listes et formulaires ont été personnalisés avant la migration, ils peuvent avoir été ignorés lors de l'activation du module d'extension et, dans ce cas, nécessiter d'autres actions.

- Autorisations d'utilisation du logiciel (anciennement Licences de logiciel)
- Allocations logicielles (anciennement Autorisations d'utilisation du logiciel)
- Modèles logiciels
- Modèles de détection
- Installations de logiciels

Vous pouvez consulter les changements apportés à l'activation du module d'extension dans le module Historique des mises à niveau pour déterminer quels changements ont été automatiquement ignorés de manière à pouvoir remédier à ce problème de mise à jour ignorée, si nécessaire.

Certains champs ajoutés par la migration doivent également être configurés pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau**.
2. Identifiez les enregistrements qui correspondent à l'historique de mise à niveau pour l'activation du Module d'extension Software Asset Management Foundation.
   Dans la liste des mises à niveau système, les enregistrements qui représentent l'activation du module d'extension contiennent la valeur **n/a** dans le champ **De** et le nom du module d'extension dans le champ **À** (tel que com.snc.samp, com.snc.samp.core, com.snc.sam.core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

   Vous pouvez déterminer la liste des modules d'extension connexes en fonction de l'horodatage de l'activation du module d'extension Gestion des actifs logiciels en triant la colonne **Mise à niveau démarrée**.
3. Ouvrez un enregistrement de mise à niveau du Module d'extension Software Asset Management Foundation dont les changements ont été ignorés.
4. Dans la liste connexe des **Détails de mise à niveau**, ouvrez un enregistrement de détails mis à niveau, puis cliquez sur **Résoudre les conflits** pour afficher une comparaison côte à côte du fichier système de base et du fichier personnalisé.
5. Cliquez sur **Revenir au système de base** pour remplacer le changement ignoré s'il s'applique à la personnalisation de formulaire ou de liste, et notez les changements.
6. Répétez ces étapes pour toutes les entrées de mise à niveau ayant des changements ignorés relatifs aux personnalisations.
7. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, reconfigurez manuellement vos personnalisations de formulaire et de liste initiales.
8. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, définissez de nouvelles valeurs de champ (ajoutées suite aux changements automatiques effectués par l'activation du module d'extension) pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

   a. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels**.
      - Sélectionnez le produit logiciel dans le champ de référence **Produit**.
      - Sélectionnez une carte de détection, ou effacez le champ **Carte de détection** et définissez les conditions de détection pour trouver tous les modèles de détection qui correspondent au modèle logiciel.

   b. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).
      - Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).
      - Sélectionnez la **Métrique de licence** par laquelle la licence de logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
      - Définissez les scénarios de mise à niveau et de passage à une version antérieure couverts par certains droits.

Traduction automatique

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

c. Dans les listes connexes relatives aux **Allocations d'utilisateur** et aux **Allocations d'appareil** (anciennement les autorisations des utilisateurs et des appareils), vérifiez que le nombre de droits alloués n'est pas supérieur au nombre de droits acquis.
Si tel est le cas, supprimez des allocations afin que le nombre d'allocations ne dépasse pas le nombre de droits acquis.

9. Si certaines de vos autorisations nécessitent une gestion des clés de licence, vous pouvez créer plusieurs clés de licence associées à la même autorisation, et allouer ces clés de licence à un utilisateur ou un appareil.

Gestion des contrats

Gérez et suivez vos contrats à l'aide de l'application ServiceNow® Gestion des contrats.

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties. Dans la plateforme ServiceNow, les contrats contiennent des informations détaillées telles que :

- Numéro de contrat
- Dates de début et de fin du contrat
- État actif
- Énoncés des termes et conditions
- Documents
- Informations sur le renouvellement
- Conditions financières

Gestion des contrats est actif par défaut. Si le module d'extension Gestion des coûts est activé, l'application Gestion des contrats s'intègre au module d'extension Gestion des coûts pour associer les contrats aux coûts et déterminer le coût total de possession. Vous pouvez suivre les dépenses récurrentes grâce aux lignes de dépenses. Un administrateur peut activer le module d'extension Gestion des coûts.

Si vous utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels, utilisez l'option Licences de logiciel.

Information associée

Créer une nouvelle ligne de dépense

Termes et conditions

Software Asset Management

Utiliser le module de vue d'ensemble Contrats d'actifs

Vous pouvez afficher des informations sur l'état de votre contrat dans le module de vue d'ensemble Gestion des contrats.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Étant donné que le module de vue d'ensemble Gestion des contrats est un type de page d'accueil, vous pouvez ajouter, supprimer et réorganiser les rapports sur la page.

Traduction automatique

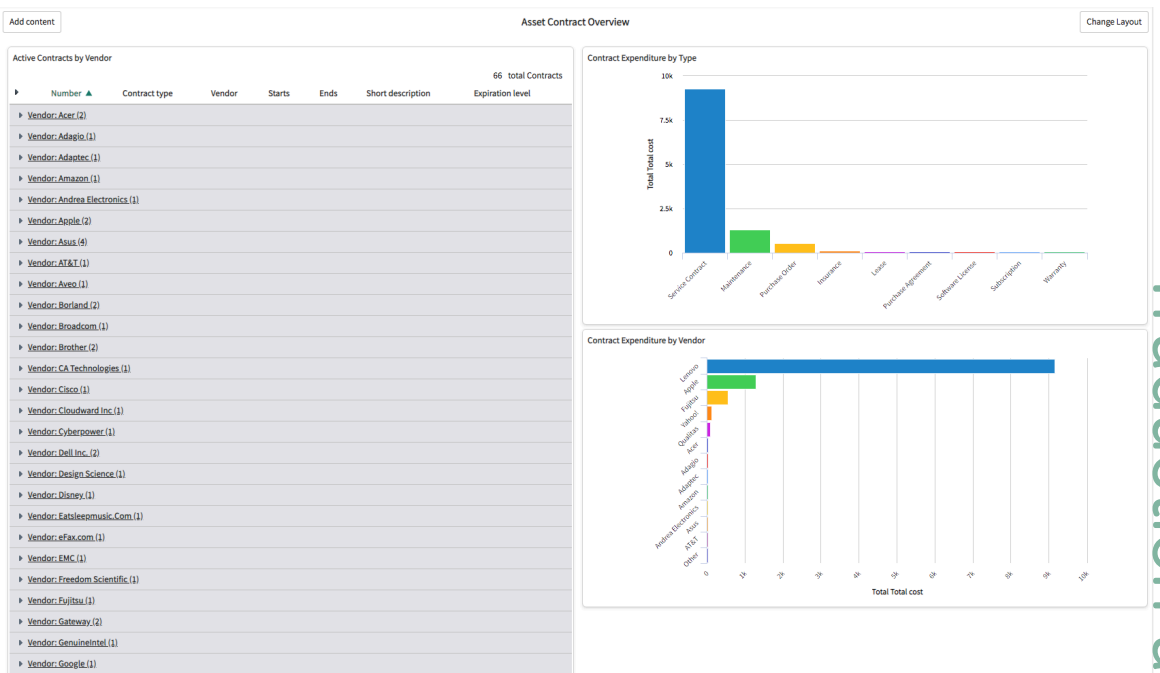
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.

Example

Par exemple, cliquez sur l'une des barres colorées de l'histogramme **Dépenses contractuelles par type** pour afficher des informations détaillées.



Composants installés avec Gestion des contrats

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des contrats.

Les données de démonstration sont disponibles.

Tables installées avec Gestion des contrats

Les tables sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Table	Description
Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Répertorie les actifs couverts par un contrat. Un actif peut être couvert par plusieurs contrats et un contrat peut avoir plusieurs actifs. **Remarque :** les rôles contract_manager, itil, inventory_admin ou procurement_user ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) pour le rôle procurement_user et le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles itil et inventory_admin.
Actif couvert [clm_m2m_rate_card_asset]	Répertorie les cartes d'évaluation qui s'appliquent à un actif.

Traduction automatique

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

Table	Description
Condition [clm_condition_checker]	Répertorie les conditions et les valeurs pour chaque vérificateur de condition.
Vérifications de condition [clm_condition_check]	Stocke les conditions et les valeurs qui modifient les champs de condition spécifiés.
Contrat [ast_contract]	Stocke les informations contractuelles.
Historique de contrat [clm_contract_history]	Stocke une copie du contrat lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et conditions changent.
Termes et conditions [clm_terms_and_conditions]	Énumère les termes et conditions utilisés dans les contrats.
Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Répertorie tous les termes et toutes les conditions disponibles pour une utilisation avec les contrats.
Utilisateurs couverts [clm_m2m_contract_user]	Répertorie les utilisateurs couverts par les contrats.

Rôles d'utilisateur installés avec Gestion des contrats

Un rôle d'utilisateur est ajouté avec Gestion des contrats.

Rôle	Contient le rôle	Description
contract_manager	financial_mgmt_user	Gère le cycle de vie du contrat. Peut créer, modifier et supprimer des contrats.

Includes de script installés avec Gestion des contrats

Des includes de script sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Nom	Description
ConditionChecks	Vérifie que les conditions, telles que les échéances du contrat et la conformité aux licences, définies dans le tableau Vérifications de conditions [clm_condition_check], sont respectées.
ContractManagementUtils	Utilitaires qui gèrent les actions de la gestion des contrats, telles que les transitions d'états.

Scripts clients installés avec Gestion des contrats

Des scripts clients sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Nom	Table	Description
Calculer le Coût fiscal - Coût de base	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Montant du paiement** change.
Calculer le Coût fiscal - Taxe sur la vente	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taxe sur la vente** change.
Calculer le Coût fiscal - Taux d'imposition	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taux d'imposition** change.

Traduction automatique

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

Nom	Table	Description
Garantir la validité du pourcentage de la remise	Contrat [ast_contract]	Vérifie que le champ **Remise** ne contient pas de valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.
Renouveler l'ajustement des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Pourcentage** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur fixe un montant en dollars pour l'ajustement des coûts.
Renouveler le pourcentage des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Montant** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur saisit un pourcentage pour l'ajustement des coûts.
Exonération fiscale/ taux	Contrat [ast_contract]	Bascule en lecture seule tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Exonération fiscale** est cochée.
Taux d'imposition/ exonéré	Contrat [ast_contract]	Rend accessibles en écriture tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Taxe sur la vente** est cochée.

Règles métier installées avec Gestion des contrats

Des règles métier sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Nom	Table	Description
Calculer les coûts prévisionnels (rapports)	Contrat [ast_contract]	Calcule les coûts prévisionnels mensuels et annuels d'un contrat lorsque l'échéancier de paiement ou les coûts changent.
Calculer les totaux taxes comprises	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** d'un contrat lorsque le contrat est créé ou mis à jour.
Historique de contrat	Contrat [ast_contract]	Stocke l'historique lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et les conditions d'un contrat changent.
Créer un enregistrement de l'approbation	Contrat [ast_contract]	Met à jour les **Termes et conditions** du contrat et commence le workflow d'approbation du contrat lorsqu'un contrat est envoyé pour examen.
Termes et conditions de marqueur	Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Définit le marqueur **Utilisation** dans un enregistrement des termes et conditions sur **true** une fois que l'enregistrement est associé à un contrat ou sur **false** dès que l'enregistrement est dissocié d'un contrat.
Nombre d'activations de licences manuelles	Instance de licence de logiciel [ast_license_software_instance]	Calcule et met à jour le nombre d'ordinateurs sur lesquels une licence particulière est installée dès qu'une instance de licence de logiciel est créée ou supprimée.
Gérer le cycle de vie du contrat	Contrat [ast_contract]	Cette règle métier : • Met à jour la date de fin d'un contrat lorsqu'une extension de contrat a été approuvée. • Renouvelle le contrat, en mettant à jour sa date de début, sa date de fin et son coût de base (si des ajustements de coûts doivent être appliqués) lorsqu'un renouvellement de contrat a été approuvé et

Traduction automatique

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

Nom	Table	Description
		que le renouvellement a atteint sa date de début. • Exécute les vérifications des conditions pour vérifier si les dates doivent être modifiées lorsqu'un contrat est approuvé, ou qu'une extension ou un renouvellement est approuvé, ou que les dates de début ou de fin ont changé.
Publier une panne aux actualités	Service [cmdb_ci_service]	Publie un article d'actualités sur la table des connaissances en cas de panne.
Mettre à jour le coût du contrat par actif	Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Met à jour la valeur du coût unitaire en fonction du coût total et du nombre d'actifs associés au contrat.
Mettre à jour le coût de cycle de vie du contrat	Carte d'évaluation de contrat [fm_contract_rate_card]	Calcule le coût de cycle de vie du contrat en calculant la somme des lignes de dépense du contrat.
Mettre à jour après un changement de dates du contrat	Contrat [ast_contract]	Met à jour les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** de tous les actifs et tous les utilisateurs associés à un contrat si la date de fin du contrat change.
Mettre à jour après un changement de dates de la grille tarifaire	Grille tarifaire de contrat [fm_contract_rate_card]	Met à jour les actifs et les utilisateurs du contrat liés à la grille tarifaire lorsque la date de fin est modifiée.
Vérifier les dates de début et de fin du contrat	Contrat [ast_contract]	Valide les dates de début et de fin du contrat et les dates de début et de fin du renouvellement de contrat.
Vérifier le tarif de remise de l'accord d'achat	Contrat [ast_contract]	Pour les contrats disposant du modèle de contrat **Accord d'achat**, la règle métier vérifie que le champ **Remise** ne contient pas une valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.

Workflow de renouvellement de contrat

Utilisez le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré. Ce workflow vous permet de renouveler des contrats par le biais d'un processus rationalisé et géré.

Pour renouveler vos contrats, vous devez créer, valider, approuver et activer un enregistrement de contrat qui fait référence au contrat d'origine. Grâce à ce workflow, vous pouvez gérer des entités connexes telles que les actifs matériels, les autorisations d'utilisation du logiciel, les termes et conditions et les grilles tarifaires.

Traduction automatique

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

Remarque :
le workflow de renouvellement de contrat prend en charge les modèles de contrats de licence de logiciel, d'abonnement, de maintenance et de garantie.

Procédez comme suit dans le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler vos contrats :

1. Contract renewal request (Demande de renouvellement de contrat) : créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.
2. Contract selection (Sélection des contrats) : renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent.
3. Build renewal (Renouvellement) : fournissez les informations relatives au renouvellement du contrat.
4. Asset selection (Sélection des actifs) : ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise du processus de renouvellement du contrat, et visualisez les actifs reportés sur le nouveau contrat.
5. Software assets selection (Sélection des actifs logiciels) : ajoutez ou supprimez les autorisations d'utilisation du logiciel que vous souhaitez inclure dans le processus de renouvellement du contrat, et visualisez les droits reportés sur le nouveau contrat.
6. Termes et conditions : mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat, et visualisez les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.
7. Grilles tarifaires : ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat pour suivre les frais de contrat.
8. Confirmation du renouvellement : examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat.
9. Approbation du renouvellement : approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat..
10. Bon de commande de renouvellement : recevez le bon de commande correspondant aux actifs couverts par le contrat.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas modifier une tâche une fois que vous l'avez fermée.
- Vous pouvez annuler un processus de renouvellement de contrat pour un contrat, une demande de renouvellement de contrat, des lignes de demande de renouvellement de contrat et des tâches de renouvellement de contrat. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat.

Prérequis

Avant d'utiliser le workflow de renouvellement de contrat, vous devez remplir les conditions préalables suivantes :

- Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) sur votre instance ServiceNow.

  Si vous souhaitez gérer des contrats portant sur du matériel ou des actifs d'entreprise, demandez et installez plutôt l'application Gestion des actifs matériels ou Gestion des actifs d'entreprise à partir de ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

- Activez la propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow*.

Remarque :
Si vous utilisez déjà Gestion des actifs logiciels, Gestion des actifs matériels ou les deux, cette propriété système est définie sur false. Si vous êtes un nouvel utilisateur, cette propriété système est définie sur true.

Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine avec séparation des données est prise en charge pour le workflow de renouvellement de contrat, avec les exigences suivantes :

- La demande est créée dans le domaine du contrat qui a initié le processus de renouvellement.
- Les lignes de demande se trouvent dans le domaine du contrat de la ligne de demande.
- Les tâches sont créées dans le domaine du contrat en cours de renouvellement.

La propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow* prend également en charge Séparation de domaine.

Créer une demande de renouvellement de contrat

Créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez créer une demande de renouvellement que pour la maintenance, les garanties, les abonnements et les licences de logiciels. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs logiciels, vous pouvez renouveler les contrats d'abonnement, de maintenance et de licences de logiciels. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs matériels, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs d'entreprise, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats que vous souhaitez renouveler.

- Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrats** > **Renouvellement du contrat**.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

  Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

  Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats et des baux, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.

2. Sélectionnez le contrat que vous souhaitez renouveler avec le type Maintenance, Garanties, Abonnements, Licences de logiciels ou Service.
3. Cliquez sur **Renouveler** pour le contrat sélectionné.
4. Envoyez la demande de renouvellement de contrat.

   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **OK**.

     La demande de renouvellement de contrat comprend les informations suivantes :

     - Un numéro unique généré automatiquement
     - L'étape indiquant le type de tâche dans le processus de renouvellement du contrat
     - Une référence au contrat dont vous avez demandé le renouvellement
     - Les date et heure de création de la demande
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, la boîte de dialogue Renouveler le contrat s'affiche. Dans la boîte de dialogue, renseignez les champs, puis cliquez sur **Soumettre en révision**.

Boîte de dialogue Renouveler le contrat

Champ	Description
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette la demande de renouvellement de contrat.
Options	Durée du renouvellement du contrat.
Date de début de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat commence.
Date de fin de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat prend fin.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts qui est appliqué au contrat. Les options sont **Fixe**, **Manuel** et **IPC** (indice des prix à la consommation).
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.

5. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Lignes de demande de renouvellement de contrat** pour afficher la ligne de demande de renouvellement de contrat parente ou les contrats enfants existants et valides sous le contrat parent.
   Une ligne de demande de renouvellement de contrat est créée pour chaque contrat en cours de renouvellement.
6. **Facultatif :** Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat ouvertes et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Tâches ouvertes**.
7. **Facultatif :** Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Toutes les tâches**.

Résultats
Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est défini sur **Renouvellement en cours**.

Que faire ensuite
Si le contrat parent n'a pas de contrats enfants, sélectionnez la tâche de renouvellement de version.

Si le contrat parent possède des contrats enfants, sélectionnez la tâche de sélection de contrat.

Renouveler plusieurs contrats enfants

Renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent à l'aide de la tâche Sélection du contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche n'est créée que lorsque le contrat que vous souhaitez renouveler comporte des contrats enfants valides pris en charge par le workflow de renouvellement de contrat, qui ne sont pas déjà renouvelés ou dont l'état est Brouillon.

Procédure
1. Dans le formulaire Contrat, sélectionnez l'onglet **Demandes de renouvellement de contrat** dans la section Liens connexes pour afficher la liste des demandes de renouvellement de contrat.
2. Sélectionnez une demande de renouvellement.
3. Affichez tous les contrats enfants liés au contrat sélectionné en sélectionnant l'onglet **Contrats de renouvellement** dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat.
4. Indiquez les contrats enfants que vous souhaitez renouveler.

Traduction automatique

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

a. Ouvrez l'enregistrement en sélectionnant l'icône de vue d'ensemble ⓘ en regard d'un contrat enfant.

b. Choisissez d'inclure les contrats enfants pour le renouvellement en saisissant Oui ou Non dans le champ **Décision de renouvellement**.
Vous devez fournir une valeur pour le champ **Décision de renouvellement** pour chaque contrat enfant.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
La colonne Décision de renouvellement de l'onglet **Contrats de renouvellement** affiche votre décision.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
Les lignes de demande de renouvellement de contrat pour les contrats parents et enfants sont répertoriées dans l'onglet Lignes de demande de renouvellement de contrat. Chaque ligne de demande de contrat possède son propre flux de tâches.

Que faire ensuite
Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement

Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement

Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat en exécutant la tâche de renouvellement de version.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque ligne de demande de renouvellement de contrat possède son propre flux de tâches.

Procédure
1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de renouvellement de version.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Détails du contrat de renouvellement**.
3. Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat.

   Vous devez renseigner tous les champs requis avant de fermer la tâche. Si vous renouvelez le contrat enfant, vous devez indiquer la date de fin et la date de début dans la plage de dates de début et de dates de fin du contrat parent.

   Remarque :
   le champ Approbateur de contrat n'est affiché que pour le contrat parent. La même valeur d'approbateur de contrat est renseignée automatiquement pour tous les contrats enfants.

4. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
De nouvelles ébauches de contrat sont créées.

Que faire ensuite
Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Traduction automatique

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

Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat. Vous pouvez également afficher les actifs matériels ou d'entreprise reportés sur le nouveau contrat.

Avant de commencer

Pour ajouter ou supprimer des actifs matériels dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs matériels auprès du ServiceNow Store . Pour ajouter ou supprimer des actifs d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs d'entreprise auprès du ServiceNow Store .

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actifs valides et actifs du contrat en cours de renouvellement sont reportés sur le nouveau contrat et sont répertoriés dans l'onglet Actifs couverts. Les actifs matériels et d'entreprise valides sont les actifs qui ne sont pas supprimés du contrat avant la date de fin et qui se trouvent dans les états ou sous-états suivants :

- État
  - En stock
  - En cours de transit
  - En cours de maintenance
  - En cours d’utilisation
- Sous-état
  - Disponible
  - Réservé
  - Transfert en attente
  - Aucun
  - Réparation en attente
  - Installation en attente

Les actifs non valides ne sont pas reportés sur l'ébauche de contrat, et vous devez les ajouter manuellement.

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat de sélection d'actifs pour lequel vous souhaitez ajouter des actifs.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat auquel vous souhaitez ajouter des actifs.
2. Sélectionnez l'onglet **Actifs couverts**.

Traduction automatique

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

3. Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **Modifier**.
4. Mettez à jour les actifs matériels ou d'entreprise dans le contrat.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Modifiez le coût de renouvellement des actifs.

> **Remarque :**
> cette étape s'applique uniquement si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels.

   a. Sélectionnez l'actif dont vous souhaitez mettre à jour le coût de renouvellement.
   b. Dans le champ **Coût du renouvellement**, mettez à jour le coût du renouvellement de l'actif.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Si vous ajoutez des actifs via la tâche de sélection des actifs du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Résultats
Le champ Montant du paiement dans l'onglet Indicateurs financiers de l'ébauche de contrat affiche le coût total de renouvellement des actifs matériels ou d'entreprise que vous avez sélectionnés.

Que faire ensuite
Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des autorisations d'utilisation du logiciel dans le cadre du processus de renouvellement de contrat à l'aide de la tâche Sélection des actifs logiciels. Vous pouvez également afficher les autorisations reportées sur le nouveau contrat.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) doit être activé.

Rôle requis : sam_user, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les autorisations avec les types de licences suivants sont reportées sur le nouveau contrat :

- Perpétuel et Maintenance
- Perpétuel et Assurance de logiciel
- Perpétuel uniquement

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs logiciels.
2. Créez une autorisation si vous n'avez pas d'autorisation reportée sur l'ébauche de contrat.

Traduction automatique

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

a. Dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez **Créer une autorisation** dans l'onglet **Autorisations planifiées**.

b. Renseignez les champs requis du formulaire Droits d'utilisation du logiciel.

Pour en savoir plus, consultez Champs de Droits d'utilisation du logiciel .

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez publier cette autorisation une fois que vous avez terminé la demande de renouvellement, car cette autorisation est associée à un processus de renouvellement existant.

L'autorisation figure maintenant dans la liste Autorisations planifiées.

3. **Facultatif :** Mettez à jour les autorisations existantes pour l'ébauche de contrat.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Que faire ensuite

Mettre à jour les termes et conditions

Mettre à jour les termes et conditions

Mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat. Vous pouvez également consulter les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat pour lequel vous souhaitez ajouter des termes et conditions.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche Termes et conditions sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez l'onglet **Termes du contrat de renouvellement**, puis cliquez sur **Modifier**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, accédez à la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**. Ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise auquel vous souhaitez ajouter des termes et conditions, puis sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
2. Mettez à jour les termes et conditions dans le contrat.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Si vous ajoutez des termes et conditions par le biais de la tâche Termes et conditions du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Traduction automatique

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

Résultats
Plusieurs termes et conditions s'affichent dans l'onglet **Termes et conditions** du contrat.

Que faire ensuite
Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat à l'aide de la tâche Grilles tarifaires pour suivre les frais de contrat.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des coûts (com.snc.cost_management) doit être actif.

Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les détails de la grille tarifaire ne sont pas reportés sur le nouveau contrat.

Il n'est pas obligatoire d'ajouter les détails de la grille tarifaire à un contrat. Vous pouvez fermer cette tâche si vous n'avez pas besoin d'ajouter une grille tarifaire à l'ébauche de contrat.

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche Grilles tarifaires.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Grilles tarifaires de renouvellement**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les détails financiers du formulaire Grille tarifaire de contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Grille tarifaire de contrat.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
La grille tarifaire est jointe à l'ébauche de contrat.

Que faire ensuite
Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat à l'aide de la tâche Confirmation de renouvellement. Vous pouvez ensuite approuver ces informations ou les marquer pour les examiner ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est nécessaire de terminer cette tâche avant de pouvoir approuver la demande de renouvellement de contrat.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement du contrat, sélectionnez le numéro de tâche de confirmation de renouvellement.
2. Sur le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, vérifiez les détails du renouvellement.
3. **Facultatif :** Passez en revue la liste des autorisations dans l'ébauche de contrat en accédant à l'onglet **Autorisations planifiées**.
4. Déterminez si cette tâche peut être fermée ou non.
5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats

Une fois la tâche fermée, le traitement de la ligne de demande de renouvellement de contrat est terminé, car toutes les tâches de renouvellement de contrat sont fermées. L'étape de la ligne de demande de renouvellement de contrat est définie sur En attente d'approbation. Une fois que toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont traitées pour une demande de renouvellement de contrat, la tâche d'approbation est créée sous Demandes de renouvellement de contrat.

Que faire ensuite

Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat.

Avant de commencer

Le champ Approbateur de renouvellement doit contenir une valeur. Si vous devez modifier l'approbateur, accédez au contrat parent et ajustez la valeur en conséquence.

Rôle requis : asset_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Vérifiez les détails de renouvellement de votre contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'Espace de travail des actifs matériels,sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes** sur le formulaire Demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement de contrat pour afficher les détails correspondants, puis cliquez sur **Tâche de clôture**.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise que vous souhaitez renouveler. Affichez les détails de renouvellement du contrat dans la section Renouvellement de l'onglet **Détails**.

   Une demande d'approbation est déclenchée, et le sous-état de l'ébauche de contrat est défini sur En cours d'examen.
2. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez l’interface utilisateur principale ou l’espace de travail des actifs matériels, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Mes approbations**.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.

3. Sélectionnez la demande de renouvellement de contrat en attente d'approbation.
4. Évaluez toutes les lignes de la demande de renouvellement de contrat et les tâches de renouvellement de contrat.
5. Approuvez ou rejetez la demande de renouvellement de contrat.
6. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Historique d'approbation** pour afficher l'historique d'approbation ou de rejet du contrat et des contrats enfants.

Que faire ensuite

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevez le bon de commande pour les actifs couverts dans le contrat à l'aide de la tâche Bon de commande de renouvellement. Cette tâche est disponible si vous avez ajouté au moins un actif matériel, créé une autorisation ou sélectionné une autorisation existante à l'état de création.

Avant de commencer

Cette tâche n'est pas créée si vous n'avez pas sélectionné ou ajouté d'actifs matériels ou d'autorisations matérielles, ou si le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) n'est pas actif. Au lieu de cela, vous devez suivre manuellement les dépenses financières.

Rôle requis : procurement_user

Procédure

1. Dans le formulaire Demande de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes**.
2. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement du contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Bons de commande**.
4. Sélectionnez le numéro du bon de commande en vue d'obtenir les transactions financières du contrat.

   Pour chaque enregistrement d'actif couvert par un contrat, un élément de ligne de bon de commande est créé. Le coût de chaque bon de commande correspond au coût de renouvellement de chaque actif couvert.

   Les éléments de ligne de bon de commande sont créés pour les autorisations à l'état de création. Chaque autorisation ajoutée dans l'onglet Autorisations planifiées correspond à une ligne de bon de commande unique.

5. Sélectionnez **Commande**.
6. Sélectionnez **Recevoir** pour recevoir le bon de commande des actifs couverts par le contrat.
   La réception du bon de commande met uniquement à jour les actifs et ne crée pas d'autorisation.

Résultats

L'ébauche d'autorisation est publiée et l'état est défini sur En cours d'utilisation.

Traduction automatique

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

Le reçu du bon de commande figure dans l'onglet **Bordereaux de réception**.

L'état du bon de commande et des éléments de ligne de bon de commande bascule sur Reçu. L'état de la tâche Bon de commande de renouvellement bascule automatiquement sur Fermé terminé. Le flux de demande de renouvellement de contrat est terminé.

Le sous-état de l'ancien contrat est défini sur Renouvelé. Un enregistrement d'historique de contrat est créé ; il affiche les dates de début et de fin de l'ancien contrat et du contrat renouvelé, ainsi que la date de renouvellement. Vous pouvez afficher tout l'historique du contrat en sélectionnant l'onglet Historique de contrat dans la section Liens connexes.

Une fois que vous avez reçu le bon de commande, l'état du contrat de renouvellement n'est plus défini sur Brouillon et le contrat devient actif. Si la date de début du contrat renouvelé a été atteinte, mais que le bon de commande n'a pas été reçu, l'état de la demande de renouvellement du contrat reste défini sur Brouillon. Une fois le nouveau contrat actif, l'ancien contrat expire et les actifs couverts ont une date de fin.

Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat

L'annulation d'un processus de renouvellement de contrat entraîne un changement d'état du contrat, de la demande de renouvellement du contrat, des lignes de demande de renouvellement du contrat et des tâches de renouvellement de contrat.

Résultats de l'annulation du contrat

Élément annulé	Résultat
Demande de renouvellement de contrat	• L'intégralité de la demande de renouvellement est annulée. • Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est effacé. • Toutes les ébauches de contrats sont annulées.
Ligne de demande de renouvellement de contrat	• La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Lorsque toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont annulées, la demande de renouvellement de contrat est annulée. • Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé.

Tâche de renouvellement du contrat	• La tâche de renouvellement du contrat et la ligne de demande de renouvellement de contrat sont annulées.
	  ○ Si la demande de renouvellement de contrat n'a qu'une seule ligne de demande de renouvellement de contrat, la demande de renouvellement du contrat bascule à l'état Annulé.
	  ○ Si la demande de renouvellement de contrat comporte plusieurs lignes de

Traduction automatique

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

Résultats de l'annulation du contrat (suite)

Élément annulé	Résultat
	demande de renouvellement de contrat, l'état de la demande de renouvellement de contrat ne change pas. • Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé. • L'état de l'ébauche de contrat bascule sur Annulé. • L'état des tâches déjà fermées ne change pas. • L'état des tâches ouvertes bascule sur Fermé incomplet. • Les grilles tarifaires jointes à l'ébauche de contrat deviennent inactives. • Le contrat en cours de renouvellement passe à l'état d'origine et le sous-état est effacé. • Les autorisations associées à la tâche de renouvellement de contrat sont supprimées.
Contrat	• Le renouvellement des contrats enfants immédiats est annulé lorsque les contrats enfants sont inclus dans la demande de renouvellement de contrat. • La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Toute demande de renouvellement de contrat initiée par ce contrat est annulée. • Le bon de commande du contrat et les contrats enfants immédiats sont annulés.

Traduction automatique

Flux d’approbation de contrat

Utilisez le flux d’approbation du contrat pour obtenir l’approbation de l’approbateur défini dans le contrat. Vous pouvez modifier le flux existant ou créer un flux dans le graphique Studio de workflow pour respecter le processus d’approbation des contrats de votre organisation.

Prérequis

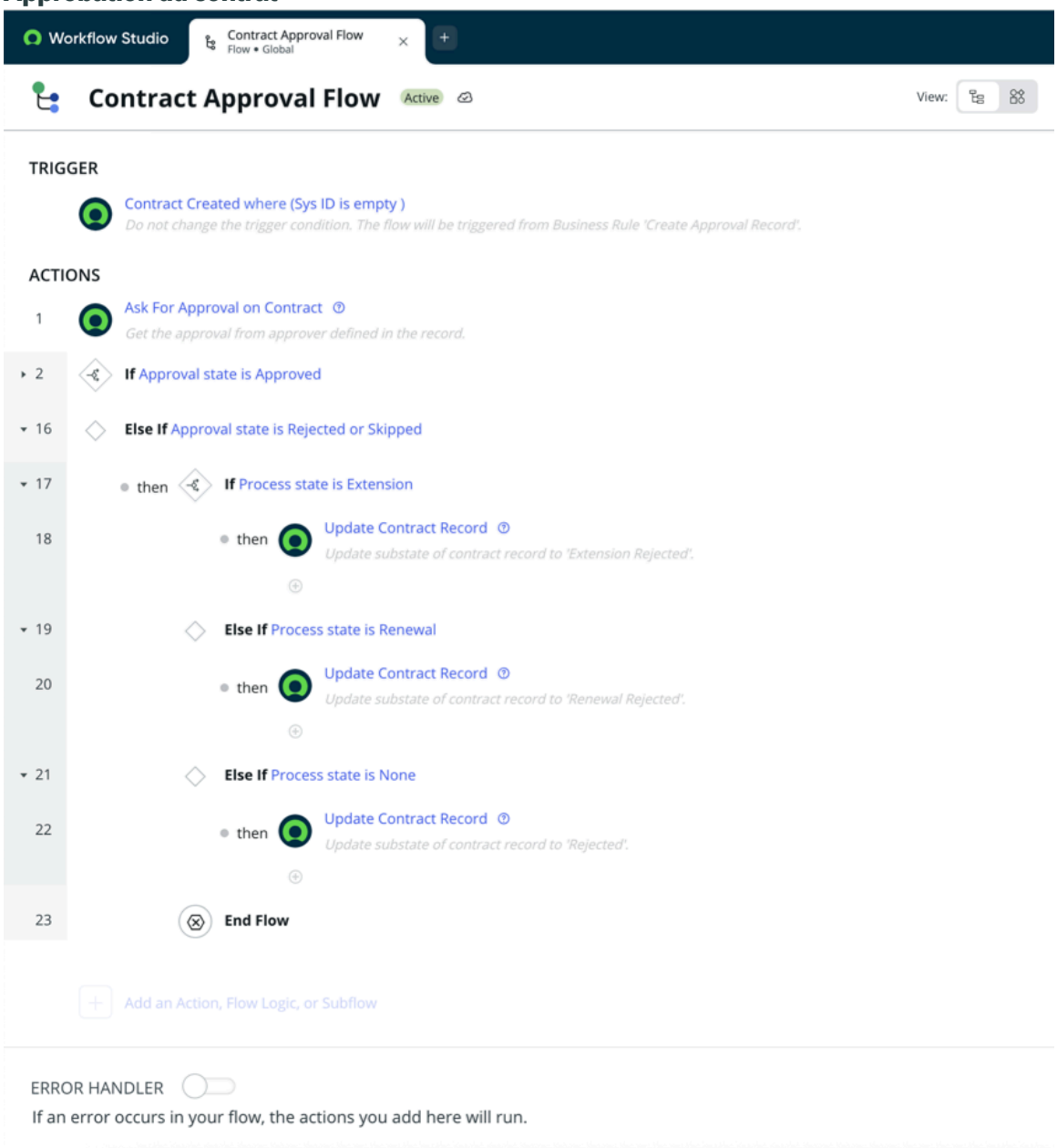
Assurez-vous que le module d’extension Gestion des contrats (com.snc.contract_management) est installé.

Flux d’approbation du contrat

Soumettez votre contrat pour approbation en sélectionnant un approbateur dans l’enregistrement du contrat. Ce workflow vous permet de gérer les termes et conditions que le contrat doit respecter pour approuver un contrat.

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

Approbation du contrat



Processus d'approbation du contrat

- Sélectionnez un **approbateur** pour le contrat, puis **Soumettre pour révision**. Si la date de fin du contrat est postérieure à la date actuelle, un enregistrement d'historique des approbations est automatiquement créé pour suivre l'état du processus d'approbation. Pour plus d'informations sur l'envoi d'un contrat pour approbation, reportez-vous à la section Envoyer le contrat pour approbation.
- Accédez à l'enregistrement de l'historique d'approbation du contrat et effectuez une action d'approbation. Pour plus d'informations sur l'affichage de l'historique d'approbation d'un contrat, reportez-vous à la section Afficher l'historique d'approbation sur les contrats. En fonction de la décision d'approbation du contrat, l'état et le sous-état du contrat sont mis à jour.

Traduction automatique

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

Information associée

Envoyer le contrat pour approbation

Approuver ou rejeter un contrat

Afficher l'historique d'approbation sur les contrats

Utilisation de Gestion des contrats

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent utiliser l'application Gestion des contrats pour créer divers types de contrat, tels que des contrats de bail, de garanties, de maintenance et de services.

Vous pouvez ajouter les informations suivantes aux contrats.

- Actifs couverts par le contrat
- Utilisateurs couverts par le contrat
- Termes et conditions associés au contrat
- Autres documents relatifs au contrat

Suivez les différentes étapes d'un contrat, du brouillon à la fermeture, en examinant l'historique des contrats et en exécutant des rapports. Ajustez, prolongez et renouvelez les contrats actifs.

Cycle de vie du contrat

De la création à la fermeture, les contrats suivent un cycle de vie qui détermine quels champs peuvent être modifiés.

Lorsqu'un contrat est à l'état de **Brouillon**, les champs de l'enregistrement du contrat sont presque tous modifiables. Lorsque le contrat dépasse l'état de **Brouillon**, certains champs de date, de renouvellement, d'extension et de finances basculent en lecture seule. Les champs d'**État** et de **Sous-état** sont en lecture seule.

Le travail planifié **Vérification de conformité du contrat** s'exécute automatiquement chaque nuit sur la table Contrat [ast_contract]. Pour plus d'informations sur la tâche planifiée, voir Utiliser les définitions des vérifications de conditions. La tâche planifiée exécute les actions suivantes :

- Bascule l'état du contrat sur **Actif** si le contrat est approuvé et atteint la date de début spécifiée.
- Renouvelle le contrat si le contrat est approuvé pour le renouvellement et atteint la date de début spécifiée.
- Bascule l'état du contrat sur **Expiré** si l'état du contrat est **Actif** et qu'il atteint la date de fin.

La propriété système `contract_compliance_check_job.enable_override` permet à la tâche de vérification de conformité du contrat de remplacer les vérifications d'une hiérarchie. Par défaut, cette propriété système est définie sur **True**. Lorsque les vérifications sont définies sur le même champ des tables parent et enfant, la tâche de vérification de conformité du contrat effectue les opérations suivantes :

- Pour les enregistrements de la table parent, la vérification de condition de la table définit le champ sur la valeur spécifiée dans la condition.
- Pour les enregistrements de la table enfant, la vérification de condition de la table enfant remplace la condition de la table parent et définit la valeur de champ de la table enfant en conséquence.

Traduction automatique

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

Par exemple, lorsqu'une vérification est définie sur le champ Description des tables Contrat (parent) et Bail (enfant), le champ de la table Bail est défini sur la valeur spécifiée dans la condition de la table enfant. Pour désactiver la fonctionnalité de remplacement de la vérification de conformité du contrat, définissez la propriété système contract_compliance_check_job.enable_override sur **False**.

Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats actifs ou expirés.

États de contrat

État	Description
Brouillon	L'utilisateur ajoute des informations sur le contrat et spécifie un approbateur.
Actif	Le contrat a été approuvé et a atteint la date de début spécifiée.
Expiré	Le contrat a atteint la date de fin spécifiée. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif qui sont en attente d'approbation affichent le sous-état **Revue en attente**. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif dont le renouvellement a été approuvé, mais dont la date de renouvellement n'est pas encore passée, affichent le sous-état **Renouvellement approuvé**. Les contrats expirés sans workflow en attente d'extension ou de renouvellement actif affichent un sous-état vide.
Annulé	Le contrat a été interrompu et n'est plus actif.

En plus d'un état, un contrat peut également avoir un sous-état.

Sous-états de contrat

Sous-état	Description
Revue en attente	Le contrat est en cours de préparation pour examen.
Revue en cours	Le contrat est envoyé à l'approbateur et l'approbateur examine le contrat.
Approuvé	Le contrat est examiné et accepté par l'approbateur.
Rejeté	Le contrat est examiné et refusé par l'approbateur.
Renouvellement approuvé	Le renouvellement du contrat est approuvé par l'approbateur.
Renouvellement rejeté	Le renouvellement du contrat est rejeté par l'approbateur.
Renouvellement en cours de traitement	Le renouvellement du contrat est en cours via le workflow de renouvellement de contrat.
Renouvelé	Le renouvellement du contrat est terminé via le workflow de renouvellement de contrat.
Extension approuvée	L'extension du contrat est approuvée par l'approbateur.
Extension rejetée	L'extension du contrat est rejetée par l'approbateur.
Aucun	Aucun sous-état n'est spécifié.

Contrats

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties.

Dans la plateforme ServiceNow AI Platform, les contrats contiennent des informations détaillées telles que le numéro de contrat, les dates de début et de fin, l'état actif, les termes et conditions, les documents, les informations de renouvellement et les conditions financières.

Traduction automatique

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

Gérer des contrats comprend les tâches et les processus suivants.

Créer un contrat

Créez un contrat avec différents modèles de contrat, qui servira d'accord contraignant entre les deux parties.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels : administrateur, contract_manager
- Pour Enterprise Asset Workspace : sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- Pour Software Asset Workspace : sam_admin, sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un contrat compte une ou plusieurs grilles tarifaires associées, les champs du formulaire de contrat ne peuvent pas être modifiés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez le Interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** et sélectionnez un type de contrat, tel que **Assurance**, **Maintenance** ou **Service**, ou sélectionnez **Tous**.
   - Si vous utilisez Espace de travail des actifs matériels, accédez à la vue **Gestion des contrats**, puis sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez Enterprise Asset Workspace, ouvrez la vue **Gestion des contrats et des baux**, puis sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez Software Asset Workspace, accédez à **Opérations de licence** > **Contrats** > **Contrats de logiciel** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les champs n'apparaissent pas tous dans les formulaires du type de contrat Tous.

Formulaire Contrat ou Créer un contrat

Champ	Description
Modèle de contrat	Modèle auquel le contrat est affecté. Par exemple **Bail**, **Maintenance**, **Garantie**, **Contrat de service**, **Licence de logiciel** ou **Abonnement**.
Fournisseur	Fournisseur responsable du contrat. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Numéro de contrat	Numéro attribué au contrat par le fournisseur (obligatoire).
Nom	Nom du contrat.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Contrat parent	Contrat parent du nouveau contrat, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un contrat parent à partir de la liste de recherche du contrat.
Date de début	Date de prise d'effet du contrat. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Date de fin	Date d'expiration du contrat. Ne renseignez pas la date de fin afin de créer un contrat à durée indéterminée. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
État	État actuel du contrat. ○ Brouillon ○ Actif ○ Expiré ○ Annulé
Sous-état	Sous-état actuel du contrat. ○ Revue en attente ○ Revue en cours ○ Approuvé ○ Rejeté
Administrateur de contrat	Personne responsable de la gestion du contrat et interagissant avec le fournisseur.
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat. Cette liste est filtrée pour afficher uniquement les utilisateurs disposant du rôle itil.
Propriétaire de l'entreprise	Utilisateur qui gère le contrat d'un point de vue commercial.
Type d'accord	Type d'accord de licence : ○ Entreprise ○ SaaS ○ Abonnement Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Maintenance** ou **Licence de logiciel** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Engagement	Montant engagé à dépenser avec ce fournisseur pendant cette période, du début à la fin du contrat. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Accord d'achat** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Remise	Remise que le fournisseur a accepté d'appliquer.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Accord d'achat** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Traiter les SLA non contractuels	Option permettant de traiter les accords sur les niveaux de service (SLA) contractuels et non contractuels. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Contrat de service** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Description	Description détaillée du contrat.
Section financière	
Conditions de paiement de facture	Conditions qui expliquent les modalités de paiement du contrat. Par exemple, **Compte mensuel net** ou **Net 30**.
Échéancier de paiement	Calendrier qui définit les périodes de paiements. Par exemple, **mensuellement** ou **annuellement**.
Montant du paiement	Montant qui a été payé dans le cadre du contrat à ce jour.
Taxes applicables	Indique si le contrat est exonéré de taxe ou soumis aux taxes de ventes.
Taux d'imposition effectif	Taux d'imposition effectif à appliquer au coût total, le cas échéant. Le taux d'imposition effectif correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Coût fiscal	Coût total de la taxe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Coût total	Coût final du contrat après application des ajustements. Si un contrat dispose d'une ou de plusieurs cartes d'évaluation, ce champ affiche la valeur combinée de toutes les cartes d'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au contrat.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande affecté au contrat.
Centre de coûts	Il s'agit du centre de coûts qui est financièrement responsable de l'actif.
A une grille tarifaire	Cochez la case pour indiquer si le contrat possède une grille tarifaire associée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Section Renouvellement	
Renouvellement automatique	Indique si le contrat peut être renouvelé ou étendu quand il arrive à échéance.
Options	Durée du renouvellement ou de l'extension du contrat. Par exemple, 1 an.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du renouvellement ou de l'extension du contrat.
Date de fin de renouvellement	Date de fin de renouvellement ou d'extension de contrat.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat. ○ Fixe ○ Manuel ○ IPC (indice des prix à la consommation)
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Section Termes et conditions	
Termes et conditions	Informations juridiques spécifiques du contrat.

4. Enregistrez le formulaire.
   - Si vous utilisez l'Interface utilisateur principale, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - Si vous utilisez Espace de travail des actifs matériels, Software Asset Workspace ou Espace de travail des actifs d'entreprise, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Continuez à saisir des informations dans les listes connexes ou les onglets qui s'affichent.

Listes connexes ou onglets d'un formulaire de contrat

Liste connexe ou onglet	Description
Actifs couverts	Répertorie tous les actifs couverts par ce contrat.
Utilisateurs couverts	Répertorie tous les utilisateurs couverts par ce contrat.
Contrat utilisé par	Répertorie tous les éléments de configuration (CI) utilisés dans ce contrat.
Termes et conditions	Répertorie tous les termes et toutes les conditions de ce contrat.
Lignes de dépense	Répertorie toutes les lignes de dépense de ce contrat.
Historique de contrat	Affiche les changements de dates de début et de fin de ce contrat et les modifications apportées aux termes et conditions.

Traduction automatique

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

Liste connexe ou onglet	Description
Historique d'approbation	Répertorie toutes les approbations concernant ce contrat.
Offres de service	Répertorie toutes les offres de service de ce fournisseur. Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.
Engagements de service pour contrats	Répertorie tous les engagements de service des offres de ce fournisseur. Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer et quitter le contrat.
   - Sélectionnez **Soumettre pour révision** afin d'envoyer une notification à l'approbateur.

Information associée

Modèles

Gestion des portefeuilles de services

Ajouter un engagement à une offre de service

Workflow de renouvellement de contrat

Contrats

Créer un exemple de contrat de maintenance logicielle

L'application Gestion des contrats est fréquemment utilisée pour créer un contrat permettant de suivre les paiements de la maintenance des logiciels d'entreprise. Vous pouvez utiliser cet exemple pour apprendre à créer un contrat de maintenance logicielle.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple a pour but de créer un contrat qui affiche le montant total de la maintenance à payer pour l'application logicielle, indépendamment des différents achats de licence effectués au fil du temps. Le module d'extension Gestion des actifs logiciels doit être activé pour utiliser cet exemple.

Procédure

1. Créez un modèle d'application, en ajoutant un **Nom** et spécifiant la **Licence de logiciel** dans les **Catégories de modèle**.
2. Créez un modèle logiciel, en ajoutant un **Nom** et un **Numéro de modèle**, puis en sélectionnant le modèle d'application créé à l'étape 1.
3. Créez une nouvelle autorisation logicielle, en sélectionnant le modèle logiciel créé à l'étape 2.
4. Accédez à la **Contrat** > **Contrats** > **Maintenance**.

Traduction automatique

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

5. Cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Type d'accord	Sélectionnez **Entreprise**.
Modèle d'application	Sélectionnez le modèle d'application créé à l'étape 1.

6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un certain nombre de listes et de sections connexes s'affichent.
7. Dans la liste connexe **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Actif	Sélectionnez la licence de logiciel créée à l'étape 3.
Date d'ajout	Saisissez la valeur.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Continuez à remplir le formulaire avec les informations suivantes.

Option	Description
Échéancier de paiement	Sélectionnez **Annuellement**.
Montant du paiement	Saisissez la valeur.

10. Renseignez les autres champs comme il vous convient.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.
12. Envoyez le contrat pour examen.

Information associée

Software Asset Management

Ajouter un actif à un contrat

Vous pouvez associer des contrats à des actifs spécifiques, y compris des licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Dans le champ **Actif**, sélectionnez un actif spécifique qui est couvert par le contrat.
     c. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été ajouté au contrat.

        Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
     d. (Facultatif) Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été, ou sera, retiré du contrat.

        Il est utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour le reporting.
     e. Cliquez sur **Envoyer**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
     a. Dans l'onglet **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif que vous souhaitez ajouter au contrat.
     c. Cliquez sur **Ajouter**.

Ajouter un utilisateur à un contrat

Un contrat peut couvrir des utilisateurs spécifiques. Par exemple, vous pouvez utiliser un contrat pour embaucher un groupe de travailleurs temporaires.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez un utilisateur spécifique couvert par le contrat.

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté au contrat.
   Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été, ou sera, retiré du contrat.
   Il peut être utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour le reporting.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un élément de configuration à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des éléments de configuration. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un contrat pour clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. **Facultatif :** Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Nouveau** pour créer un élément de configuration.
4. Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Modifier**.
5. Dans la liste des éléments de configuration de la **Collection** située à gauche, double-cliquez sur un nom d'élément de configuration.
   L'élément est ajouté à la **Liste des CI couverts** située à droite.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un document à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des documents. En associant des documents connexes à un contrat, toutes les informations pertinentes sur un contrat sont conservées ensemble et facilement accessibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez un document à un contrat.

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :

  a. Cliquez sur l'icône Gérer les pièces jointes ( ) sur l'en-tête du formulaire.

  b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Choisir le fichier** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.

- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

  a. Cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) sur la barre latérale de l'enregistrement du contrat.

  b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Sélectionner** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.

Ajuster un contrat

Après la création d'un contrat, vous pouvez modifier la date de début, la date de fin ou le montant du paiement d'un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajuster un contrat, le champ **État** doit être **Actif**. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour correspondre à la nouvelle date de fin.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.

- Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif**.

3. Cliquez sur **Ajuster**.

4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajuster le contrat.

Champs Ajuster le contrat

Champ	Description
Date de début du contrat	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin de contrat	Date d'expiration du contrat.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Montant du paiement du contrat	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs grilles tarifaires, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des grilles tarifaires.

5. Cliquez sur **Soumettre des ajustements**.

Renouveler un contrat

Une fois que vous avez créé un contrat ou que le contrat a expiré, vous pouvez le renouveler.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsqu'un contrat est renouvelé, aucun nouveau contrat n'est créé. Au lieu de cela, le même contrat est mis à jour avec les informations de renouvellement.
- Les changements apportés à la date de début et à la date de fin d'un contrat sont capturés dans l'onglet Historique de contrat.
- Les informations et l'historique du contrat sont conservés lors du renouvellement d'un contrat. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour s'y conformer. Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes.
  - L'**État** est **Actif** ou **Expiré**
  - Le **Sous-état** est **Aucun** ou **Rejeté**
- Si la propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow* est activée, le workflow de renouvellement de contrat est disponible pour les contrats de maintenance et de garantie. Pour plus d'informations, consultez Workflow de renouvellement de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

     Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

     Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats et des baux. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.

Traduction automatique

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

2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif** ou **Expiré**.
3. Cliquez sur **Renouveler**.
4. Renseignez les champs du formulaire Renouveler le contrat (Interface utilisateur principale) ou dans la boîte de dialogue (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Champs Renouveler le contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.
Options	Durée du renouvellement, en années.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé : **Aucun**, **Fixe**, **Manuel** ou **IPC**.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.

5. Exécutez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état en **Revue en cours**, cliquez sur **Envoyer pour révision**. Le contrat est envoyé à l'**Approbateur** spécifié.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état sur **Revue en attente**, cliquez sur **Enregistrer**. Le bouton **Renouveler** est disponible pour envoyer le contrat renouvelé pour révision à une date ultérieure.
6. Modifiez toute information du formulaire de **Contrat**, au besoin.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer**, assurez-vous de cliquer sur **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à envoyer le contrat renouvelé pour approbation.

Annuler un contrat

Vous pouvez annuler un contrat lorsque l'**État** est **Actif**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'annulation d'un contrat entraîne le processus suivant.

- L'**État** du contrat bascule sur **Annulé**.
- Les vérificateurs de condition passent sur Inactifs.
- Les boutons **Renouveler** et **Étendre** deviennent inactifs.
- Les cartes d'évaluation de contrat deviennent inactives.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Cliquez sur **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

Vérifier l'affectation d'administrateur de contrat pour la notification

Un événement s'exécute automatiquement chaque nuit pour envoyer des rappels aux administrateurs de contrat au sujet des dates d'expiration du contrat afin qu'ils puissent le renouveler ou le renégocier. Vous pouvez vérifier qu'il s'agit du bon administrateur qui est affecté au contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'événement contract.expiration s'exécute chaque nuit sur la table Contrat [ast.contract], un message électronique est envoyé à la personne identifiée comme l'administrateur du contrat. Cet e-mail est envoyé aux échéances suivantes.

- 90 jours avant la date d'expiration du contrat
- 60 jours avant la date d'expiration du contrat
- 30 jours avant la date d'expiration du contrat
- À la date d'expiration du contrat

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut modifier la vérification de condition contract.expiration qui traite les notifications de contrat.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez que le champ **Administrateur de contrat** contient le nom correct.
   Un seul nom peut être spécifié.

Information associée

Définitions des vérifications de conditions

Notifications par SMS et par e-mail

Envoyer le contrat pour approbation

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de **Brouillon**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Brouillon** et **Examen en attente**.
3. Sélectionnez un **Approbateur** pour le contrat.
4. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.
   Un message électronique est envoyé à l'approbateur sélectionné et le **Sous-état** du contrat bascule sur **Revue en cours**.

Information associée

Flux d’approbation de contrat

Approuver ou rejeter un contrat

Si vous êtes le gestionnaire des contrats, vous pouvez approuver ou rejeter un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Demandé**.
3. Approuvez ou rejetez le contrat.
   - Approuvez le contrat.
     - Pour approuver le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Approuver**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Approuvé**.
     - Pour approuver le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Approuvé**.
   - Rejetez le contrat.
     - Pour rejeter le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Rejeter** et indiquez le motif du rejet dans le champ **Commentaires**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Rejeté**.
     - Pour rejeter le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Rejeté**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).
   - Un contrat à l'état de **Brouillon** et avec une date de début fixée dans le futur reste à l'état de **Brouillon** jusqu'à ce que la date de début soit atteinte. Si le **Sous-état** d'un contrat est défini sur **Approuvé**, le système bascule l'**État** sur **Actif** et efface la valeur du **Sous-état**.
   - Lorsqu'un contrat à l'**État** de **Brouillon**, avec une **Date de début** fixée à une date passée, est approuvé, l'**État** du contrat est automatiquement réglé sur **Actif** et le **Sous-état** est laissé vide.

Information associée

Flux d’approbation de contrat

Afficher l'historique d'approbation sur les contrats

Vous pouvez consulter l'historique d'approbation d'un contrat dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, admin ou sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un contrat est envoyé à un approbateur pour révision, le nom de l'approbateur n'est plus modifiable. Si l'approbateur rejette un contrat, le même approbateur ou un autre approbateur peut être spécifié avant que le contrat ne soit à nouveau envoyé pour approbation. Une fois que le contrat a été révisé et approuvé, les enregistrements de

Traduction automatique

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

l'historique d'approbation sont automatiquement énumérés dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Historique d'approbation**.
4. Cliquez sur un enregistrement pour afficher les détails de l'approbation.

Information associée

Flux d’approbation de contrat

Termes et conditions

Vous pouvez ajouter des termes et conditions à un contrat pour conserver toute la documentation pertinente relative à un contrat en un seul endroit.

Les termes et conditions peuvent être recherchés et utilisés dans les rapports. Si plusieurs enregistrements de termes et conditions sont ajoutés à un seul contrat, définissez un ordre d'affichage des enregistrements afin qu'ils apparaissent dans une séquence spécifique. Les champs des termes et conditions sont en lecture seule après l'envoi d'un contrat pour approbation.

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent lire l'historique du contrat et ajouter des termes et conditions.

L'ajout de termes et conditions à un contrat implique trois procédures :

Créer un enregistrement des termes et conditions

Vous pouvez créer un enregistrement des termes et conditions à ajouter à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des termes et conditions de vos contrats.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Contrats** > **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire Termes et conditions (Interface utilisateur principale) ou Créer des termes et conditions (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Formulaire Termes et conditions ou Créer des termes et conditions

Champ	Description
Numéro	ID unique utilisé pour les termes et conditions. Ce champ est généré automatiquement.
Nom	Nom des termes et conditions.
Contrat	Lien vers le contrat.
Utilisé	Case à cocher permettant d'indiquer si les termes et conditions sont associés au contrat.
Description	Détails des termes et conditions.

4. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Ajouter des termes et conditions à un contrat

Après avoir créé un enregistrement des termes et conditions, ajoutez-le à un contrat dont le sous-état est Examen en attente, Rejeté, Renouvellement rejeté ou Extension rejetée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les termes et conditions ne peuvent être ajoutés à un contrat qu'au moment de sa création. Une fois le contrat approuvé, il est impossible de modifier les termes et conditions.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des termes et conditions au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une ligne**.
     b. Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez un enregistrement des termes et conditions dans la liste.

Traduction automatique

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

c. (Facultatif) Saisissez une valeur numérique dans le champ **Ordre** pour spécifier l'ordre dans lequel l'enregistrement doit apparaître dans le document des termes et conditions.

> **Remarque :**
> si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, procédez comme suit :
  a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
  b. Lorsque vous y êtes invité, fournissez les informations requises.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
  a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
  b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard des termes et conditions que vous souhaitez ajouter.
  c. Cliquez sur **Ajouter**.

Élaborer un document de termes et conditions dans un contrat

Après avoir ajouté un ou plusieurs enregistrements de termes et conditions à un contrat, vous pouvez créer un document de termes et conditions dans le contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements des termes et conditions sont ajoutés dans la séquence spécifiée dans le champ **Ordre**.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez qu'un ou plusieurs enregistrements des termes et conditions sont ajoutés à l'onglet **Termes et conditions**.
4. Dans l'onglet **Termes et conditions**, élaborez les termes et conditions du contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, cliquez sur le lien connexe **Élaborer les termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, cliquez sur **Élaborer les termes et conditions**.

Traduction automatique

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

Tous les enregistrements de la liste Termes et conditions sont ajoutés aux termes et conditions du contrat.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une Grille tarifaire de contrat

Vous pouvez créer des cartes d'évaluation pour suivre les frais de contrat. Les cartes d'évaluation aident à enregistrer et à répartir les coûts.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des coûts pour utiliser des cartes d'évaluation.
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une Grille tarifaire de contrat fournit des informations détaillées sur les prix d'un contrat et vous permet de générer automatiquement des lignes de dépenses récurrentes. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Prenons le cas suivant : une entreprise a un contrat avec une société tierce, qui supervise les opérations techniques dans les centres de données de l'entreprise. Les coûts du contrat d'utilisation d'un modèle de serveur spécifique dans le centre de données de New York sont différents de l'utilisation du même modèle de serveur dans le centre de données de Madrid. Ainsi, deux cartes d'évaluation permettent de détailler ces coûts séparément.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Grille tarifaire de contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Grille tarifaire de contrat.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Répartition des dépenses

Utiliser les services aux entreprises avec les dépenses

Formulaire Grille tarifaire de contrat

Le formulaire Grille tarifaire de contrat vous permet de générer automatiquement des lignes de dépense pour les dépenses récurrentes en fournissant des informations détaillées sur les tarifs d'un contrat. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Champ	Description
Numéro	Numéro de la grille tarifaire de contrat.
Contrat	Numéro du contrat interne.
Type de résumé	Type de grille tarifaire de contrat. La catégorisation des cartes d'évaluation peut être utile pour le reporting. Sélectionnez **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**.
Nom	Nom descriptif de la Grille tarifaire de contrat.
Actif	Option qui indique si la grille tarifaire est disponible pour utilisation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description courte	Brève description de la Grille tarifaire de contrat.
Date de début	Date à laquelle la Grille tarifaire de contrat devient active. Les lignes de dépenses sont générées pour les coûts engagés à partir de la date spécifiée. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
Date de fin	Date à laquelle la Grille tarifaire de contrat devient inactive. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être postérieure à la date de fin du contrat. Si aucune valeur n'est spécifiée, la date est automatiquement fixée à la date de fin du contrat, à condition que le contrat ait une date de fin. Aucune ligne de dépenses n'est générée pour les coûts engagés après la date de fin.
Intervalle	Le délai entre les facturations de la grille tarifaire. Par exemple, **Mensuel**, **Trimestriel** ou **Annuel**.
Centre de coûts	Le centre de coûts financièrement responsable de la grille tarifaire.
Dernier traitement	La date de facturation la plus récente de la grille tarifaire.
Traitement suivant	La date de la prochaine facturation de la grille tarifaire.
Description	Informations détaillées sur la grille tarifaire.
Taxe sur la vente	Option qui permet d'indiquer s'il faut appliquer ou non la taxe sur la vente au coût total.
Taux d'imposition	Le taux d'imposition effectif à appliquer au coût total. Ce taux d'imposition correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé.
Coût de distribution	Méthode de distribution du montant indiqué dans le champ **Coût de base** et de génération de lignes de dépenses.
Valeur	Le type de valeur à utiliser lorsque **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur** est sélectionné dans le champ **Coût de distribution**.
Coût de base	Montant qui doit être payé avant impôts.
Coût fiscal	Coût total de la taxe.
Coût total	Coût final de la grille tarifaire après application des ajustements, tels que les taxes.

Créer une nouvelle ligne de dépense

En règle générale, les lignes de dépense sont générées automatiquement en fonction des actifs ou des utilisateurs, mais vous pouvez créer une nouvelle ligne de dépense manuellement si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise), cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la grille tarifaire à laquelle la ligne de dépense est associée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour le reporting.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Génération des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs

Une ligne de dépense est un montant de dépense à un moment donné et l'enregistrement qui a induit ou généré la dépense. Vous pouvez générer des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs affectés au contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La génération de lignes de dépense est une procédure en trois étapes.

Procédure

Ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat

Vous pouvez ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat pour générer des lignes de dépense.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs ou des utilisateurs au contrat.

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
  a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
  b. Spécifiez un **Actif** ou un **Utilisateur**.
  c. Spécifiez une **Date d'ajout**.
  d. Cliquez sur **Envoyer**.
  e. (Facultatif) Répétez les étapes précédentes pour ajouter d'autres actifs ou utilisateurs au contrat.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

  Remarque :
  Vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateurs à un contrat dans l'espace de travail des actifs d'entreprise.

  a. Dans l'onglet **Actifs couverts** ou **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
  b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif ou utilisateur que vous souhaitez ajouter au contrat.
  c. Cliquez sur **Ajouter**.

Créer une grille tarifaire et affectez un utilisateur ou un actif

Vous pouvez affecter un utilisateur ou un actif lorsque vous créez une grille tarifaire. Vous pouvez affecter uniquement l'actif ou l'utilisateur qui est affecté au contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat avec un actif ou un utilisateur affecté.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Spécifiez une **Date de début**.
   Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
5. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs de grille tarifaire**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez l'**Actif** ou l'**Utilisateur** qui est affecté au contrat.
   Seuls les actifs et les utilisateurs associés au contrat parent sont répertoriés.
8. Spécifiez une **Date d'ajout**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la génération de dépenses de grille tarifaire

Une fois que les actifs ou les utilisateurs sont ajoutés à la grille tarifaire, vous pouvez utiliser le champ **Coût de distribution** dans la section Financière du contrat pour générer des dépenses de grille tarifaire.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez le contrat pour générer des dépenses.
3. Dans la liste connexe de la **Grille tarifaire de contrat**, sélectionnez une grille tarifaire.
4. Dans **Coût de distribution**, sélectionnez l'une des options suivantes pour répartir le montant indiqué dans le **Coût de base**.

Option	Description
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les actifs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par actif**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux actifs, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Répartir les lignes de dépense entre les actifs en fonction de la valeur de l'actif	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur :**. Le champ **Valeur** s'affiche avec les options **Coût** et **Coût résiduel**. Le coût est dérivé du champ **Coût** ou **Coût Résiduel** de l'enregistrement d'actif. Si la grille tarifaire comporte plusieurs actifs, le coût ou le coût résiduel est réparti en fonction de la valeur des actifs. Par exemple, si vous sélectionnez l'option **Coût** avec un **Coût de base** de 100,00 $, un actif d'une valeur de 70 $ et un actif d'une valeur de 30 $, deux lignes de dépense sont créées, une pour 70 $ et une pour 30 $.
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les utilisateurs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par utilisateur**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux utilisateurs sur un contrat, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Allouer le coût au contrat au lieu des actifs individuels	Sélectionnez **Allouer le coût au contrat**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Les lignes de dépense sont automatiquement générées par une tâche planifiée pour les coûts engagés entre la **Date de début** et la **Date de fin** de la grille tarifaire. La tâche planifiée, *`Process FM Costs`*, s'exécute une fois par jour sur la table Contrat [ast_contract]. Cette tâche planifiée s’exécute et génère des enregistrements supplémentaires à partir de l’heure du prochain processus [next_process]. Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats à l'état **Actif** ou **Expiré**. Vous pouvez générer des lignes de dépense pour les contrats expirés afin de suivre les dépenses précédentes.

Traduction automatique

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

Information associée

Cycle de vie du contrat

Afficher les lignes de dépense de contrat

Utilisez la liste connexe ou l'onglet **Lignes de dépenses** pour afficher et contrôler toutes les dépenses enregistrées pour un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).
4. Sélectionnez un enregistrement de ligne de dépense à afficher.
   Les informations telles que les détails de la ligne de dépense, le coût total du contrat et la valeur actuelle du contrat sont énumérées.

Surveiller un contrat

Vous pouvez surveiller les contrats en consultant l'historique du contrat et en créant des rapports de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des modifications sont apportées à une date de début, une date de fin ou aux termes et conditions du contrat, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l'historique du contrat. Cette sauvegarde est utile pour suivre les modifications apportées à un contrat et conserver une piste d'audit. Configurez la liste connexe **Historique de contrat** de manière à inclure des colonnes pour la création et la mise à jour afin de savoir facilement qui est à l'origine de la modification du contrat.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Affichez la liste connexe **Historique de contrat** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise) et procédez de l'une des façons suivantes.
   - Si des versions antérieures du contrat existent, cliquez sur une date dans la colonne **Début de contrat** pour en afficher une version.
   - Si aucune version antérieure du contrat n'existe, modifiez la **Date de début** ou la **Date de fin** du contrat. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**. Dans la liste connexe **Historique de contrat**, cliquez sur une date dans la colonne **Début du contrat** pour afficher la version antérieure.

Exécuter un rapport de contrat

Plusieurs rapports de contrat sont disponibles pour aider à suivre et à gérer les contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez l'un des rapports suivants à exécuter.

Rapports de contrat

Rapport	Description
Contrats actifs par coût unitaire	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût unitaire moyen.
Contrats actifs par coût de cycle de vie	Tous les contrats actifs ayant une grille tarifaire associée, regroupés par ordre croissant selon le coût total. Le coût total est mesuré du début du contrat jusqu'à la date d'exécution du rapport.
Contrats actifs par coût mensuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût mensuel.
Contrats actifs par fournisseur	Tous les contrats actifs triés par fournisseur, par ordre alphabétique.
Contrats actifs par coût annuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût annuel.
Tous les contrats par État	Contrats regroupés par état, tel que **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré**, sous forme d'histogramme
Contrats d'actifs par type	Tous les contrats actifs pour les actifs regroupés par type, sous forme de graphique à secteurs.

Traduction automatique

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

Rapport	Description
Liste de contrats d'actifs	Tous les contrats actifs pour les actifs par numéro de contrat.
Dépenses de contrat par type	Total des frais de contrat par type, comme le bail, la maintenance ou la garantie, sous forme d'histogramme.
Dépenses de contrat par fournisseur	Coûts totaux de tous les contrats associés à un fournisseur spécifique, sous forme d'histogramme.
Rapport de pipeline de contrat	Tous les contrats avec l'état **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré** et un sous-état **Revue en attente** ou **Revue en cours**, sous forme d'histogramme.
Contrats arrivant à échéance	Tous les contrats arrivant à échéance dans les 90 prochains jours.

Définitions des vérifications de conditions

Les définitions des vérifications de conditions vous permettent de définir des conditions logiques qui indiquent quand modifier une valeur de champ dans un enregistrement.

Une tâche planifiée, appelée *`Contract Compliance Checks`* **Planificateur système** > **Travaux planifiés**, évalue ces définitions de vérification de condition quotidiennement en exécutant le vérificateur de condition. Lorsque ce travail est exécuté, l'include de script ConditionChecks est déclenché et exécute les définitions des vérifications de conditions. Ce vérificateur de condition vous permet de vérifier les dates de début et de fin des contrats et d'en définir les niveaux d'échéance.

Par exemple, un contrat présente une date de début au 1er mars. Lorsque le vérificateur de condition s'exécute le 1er mars, il vérifie que le **Sous-état** du contrat est **Approuvé** et définit son **État** sur **Actif** en fonction du champ **Date de début**.

Le vérificateur de condition journalier fixe le niveau d'échéance approprié des contrats actifs en fonction de la **Date de fin** du contrat. Le niveau d'échéance peut être consulté dans la liste des contrats. Connaître le niveau d'échéance peut aider les gestionnaires des contrats à renouveler ou à prolonger un contrat avant qu'il n'expire.

Définir une vérification de condition

Vous pouvez définir une vérification de condition pour modifier des valeurs dans un contrat quand la tâche planifiée *`Contract Compliance Checks`* s'exécute chaque nuit.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Administration** > **Définitions des vérifications de conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Champs de définition de vérification de condition

Champ	Description
Table	Table à laquelle la condition s'applique. Pour une définition de vérification de contrat, sélectionnez **Contrat [ast.contract]**.
Catégorie	Catégorie de la vérification de condition. Sélectionnez **Contrat** ou **Aucun**. La catégorie est utilisée pour organiser les informations et le reporting.
Champ de condition	Champ à mettre à jour, généralement **Niveau d'échéance** ou **État**.
Nom d'événement	Nom de l'événement à déclencher lorsque cette condition modifie la valeur du champ. Créez un nom à l'aide de cette syntaxe : <table_name>.<condition_field>, par exemple, contract.validation.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe des **Conditions** s'affiche.
5. Dans la liste connexe des **Conditions**, cliquez sur **Nouveau**.
6. Complétez le formulaire.

Champs de condition

Champ	Description
Nom	La valeur que prend le champ, si les conditions d'échéance sont remplies.
Vérification de conditions	La vérification de condition associée.
Table	La table associée à la vérification de condition.
Nom d'événement	Le nom de l'événement déclenché par cette condition.
Condition d'échéance	La condition qui doit être vraie pour le champ **Vérification de condition** à définir sur cette valeur (le **Nom**). Ajoutez autant de conditions que nécessaire.
État conforme	Champ système. Ne pas utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées. La première condition qui correspond, lorsque la condition d'échéance est vraie, est utilisée et aucune autre n'est vérifiée.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire de vérification des conditions rouvre avec la nouvelle condition figurant dans la liste connexe.
8. **Facultatif :** Vous pouvez continuer à ajouter des conditions au besoin en suivant les étapes ci-dessus.

Séparation de domaine et Gestion des contrats

Gestion des contrats ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines.

Traduction automatique

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

Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Approvisionnement

Les gestionnaires de Approvisionnement peuvent utiliser l'application ServiceNow® Approvisionnement pour créer des bons de commande et obtenir des articles pour répondre aux demandes de Catalogue de services.

Approvisionnement offre la possibilité d'exécuter les fonctions suivantes.

- Suivre les demandes de catalogue de services
- Créer et gérer les bons de commande
- Créer et gérer les ordres de transfert
- Recevoir des actifs

Rôles de l'application Approvisionnement

L'application Approvisionnement utilise les rôles suivants.

Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.

Traduction automatique

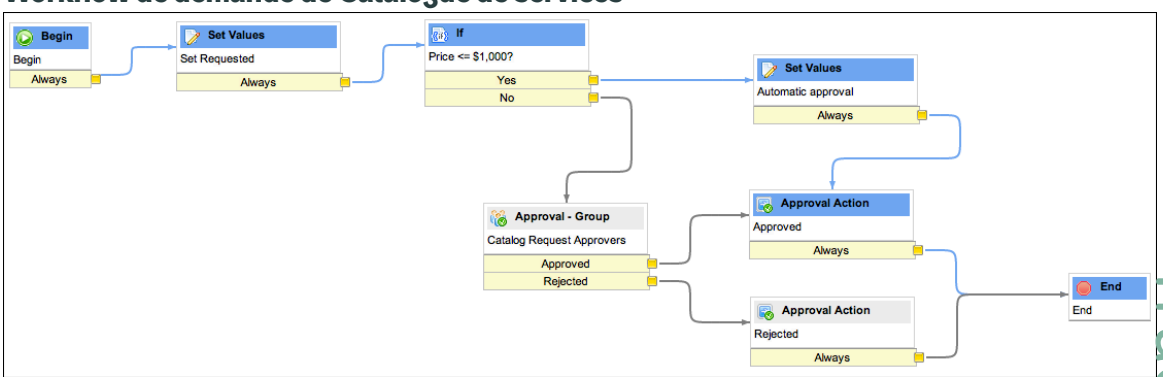
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Workflow de l'application Approvisionnement

L'application Approvisionnement utilise les workflows suivants. Vous pouvez modifier les flux existants ou créer un flux dans le graphique Studio de workflow pour respecter le processus d'acquisition d'actifs de votre organisation.

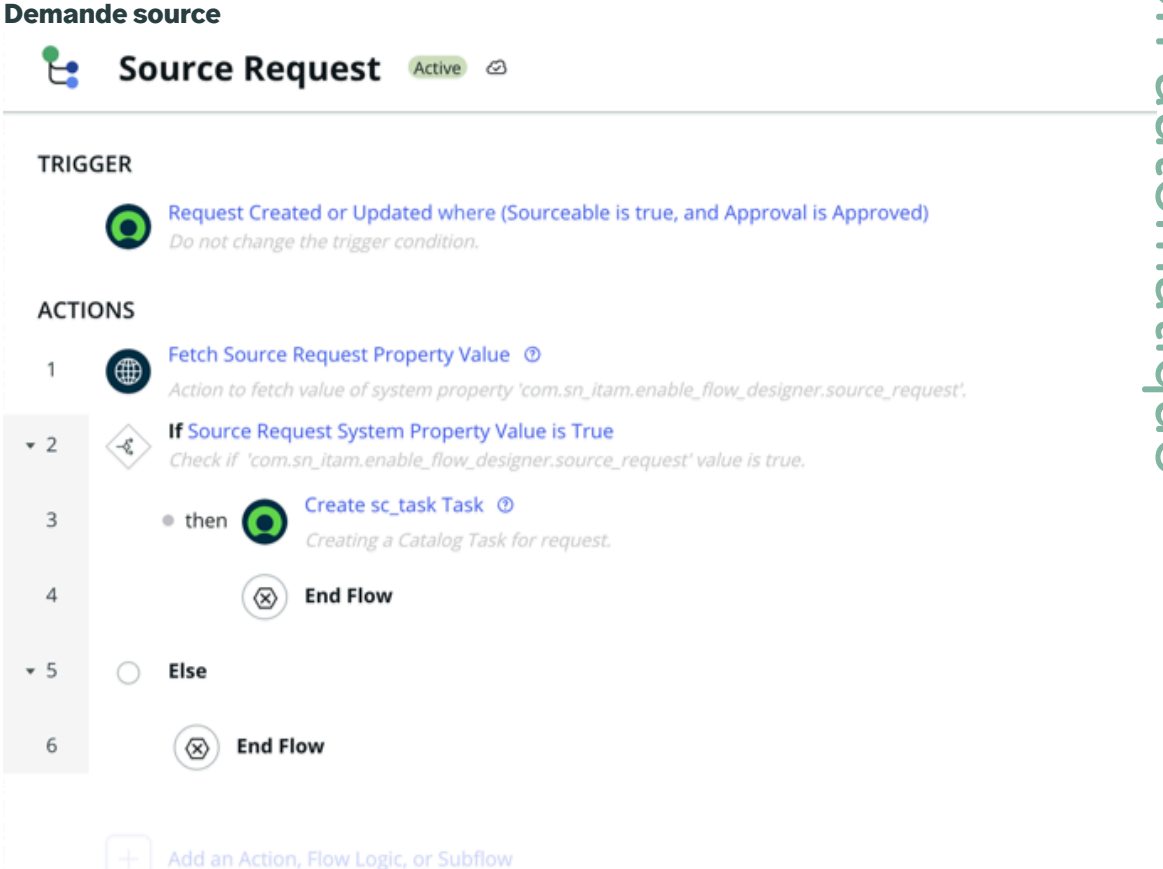
- Dans le workflow de demande de Catalogue de services, les éléments commandés à partir du catalogue de services qui coûtent plus de mille dollars nécessitent une approbation.

Workflow de demande de Catalogue de services



- Dans le workflow Approvisionner la demande, des tâches du catalogue sont créées afin qu'un gestionnaire d'Approvisionnement puisse approvisionner l'élément en créant un ordre de transfert ou un bon de commande.

Demande source

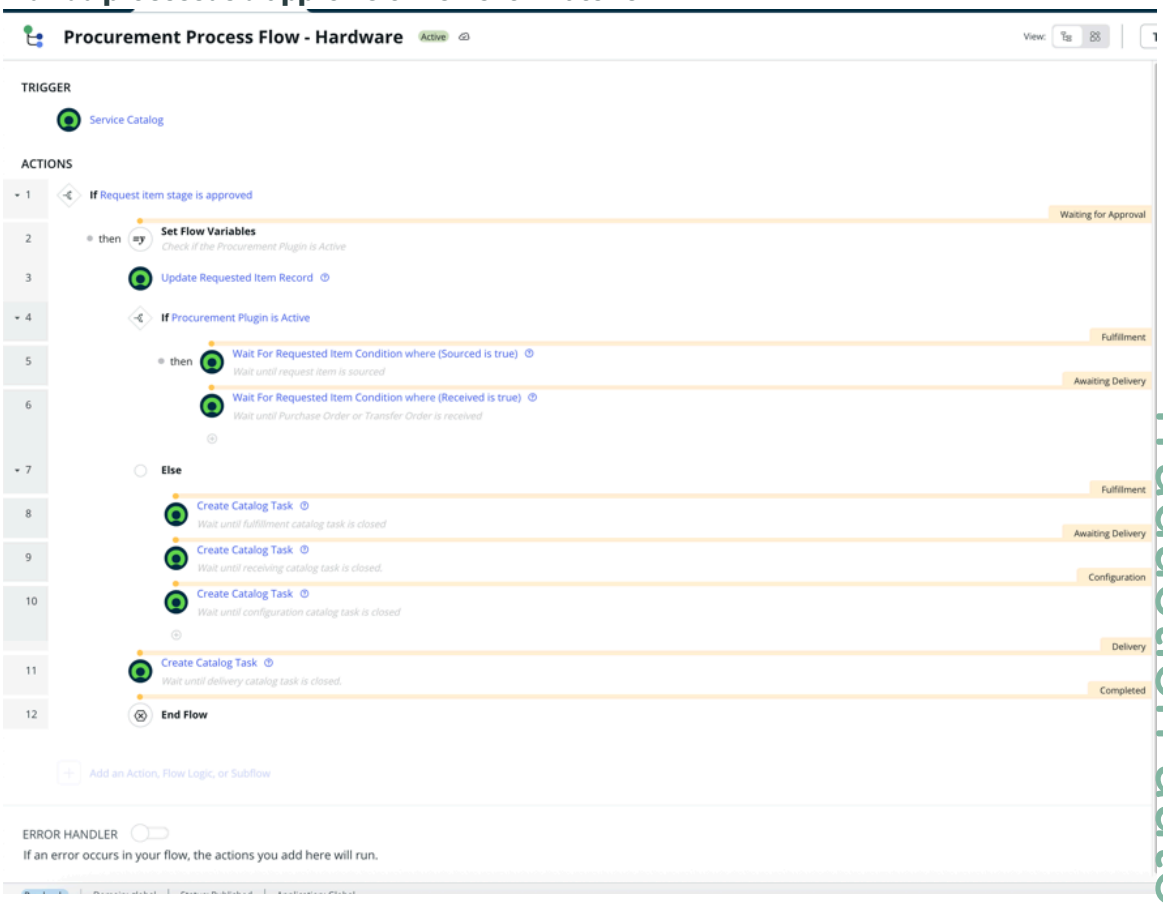


Traduction automatique

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

- Dans le Approvisionnement flux de processus - Matériel, une Catalogue de services tâche de demande pour un actif matériel est créée afin qu'un gestionnaire d'approvisionnement puisse approvisionner l'élément en créant un ordre de transfert ou un bon de commande.

Flux du processus d'approvisionnement - Matériel



Information associée

Workflows

Éléments d'approvisionnement dans une demande de Catalogue de services

Gestion des bons de commande Approvisionnement pour les actifs

Utiliser le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement

Utilisez les jauges de la page d'accueil de la vue d'ensemble d'Approvisionnement pour vous aider à suivre et à gérer les demandes, les bons de commande et d'autres aspects importants du processus d'Approvisionnement.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments dans les jauges pour obtenir plus d'informations.

Example

Par exemple, cliquez sur un numéro de demande pour afficher l'enregistrement de la demande.

Traduction automatique

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

Activer Approvisionnement

Vous pouvez activer le module d'extension Approvisionnement qui fournit des fonctionnalités d'approvisionnement de base.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin, procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Composants installés avec Approvisionnement

Plusieurs types de composants sont installés avec Approvisionnement.

Les données de démonstration sont disponibles avec Approvisionnement Les données de démonstration fournissent des exemples de demandes, de bons de commande, d'éléments de ligne de commande et de bordereaux de réception.

Règles métier installées avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Ajuster la quantité restante	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule la quantité restante d'éléments commandés sur une ligne de commande en soustrayant le montant reçu du montant commandé.
La demande peut-elle être approvisionnée	Demande [sc_request]	Vérifie si une demande peut être approvisionnée.
Annuler les commandes d'Approvisionnement	Demande [sc_request]	Annule tous les bons de commande non reçus et les lignes de commande de transfert non expédiées associées aux éléments de la demande si l'état de la demande bascule sur **Fermé annulé**.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
Vérifier si l'élément req est approvisionné	Élément demandé [sc_req_item]	Définit le champ **Approvisionné** de la demande parente sur **true** si tous les éléments demandés ont été approvisionnés.
Vérifier si la demande est approvisionnée	Élément demandé [sc_req_item]	Vérifie si la demande associée à un élément demandé peut être approvisionnée (par le biais d'un ordre de transfert ou en créant un bon de commande auprès d'un fournisseur).
Créer des actifs	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Si l'élément de la ligne du bon de commande est disponible, crée les actifs d'une ligne de bordereau de réception lorsque les actifs de la ligne de bordereau sont reçues.
Gérer les états de déploiement et la suppression des actifs	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Gère les éléments de la ligne de bon de commande s'ils sont annulés ou reçus. Si une ligne de bon de commande est annulée, cette règle métier supprime tous les actifs pré-créés. Cette règle métier vérifie également l'état des autres lignes qui partagent le même bon de commande et, si nécessaire, met à jour l'état du bon de commande. Par exemple, lorsque la dernière ligne de bon de commande est reçue, l'état du bon de commande bascule sur **Reçu**.
Rediriger la ligne TOL vers un OT-Approvisionnement existant	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Associe une ligne d'ordre de transfert à un ordre de transfert existant si l'ordre de transfert est à l'étape de **Brouillon** et que ses valeurs **Entrepôt de départ** et **Entrepôt de destination** sont les mêmes que celles de la ligne de l'ordre de transfert.
Modifications des coûts d'expédition	Bon de commande [proc_po]	Recalcule le coût total du bon de commande si le coût d'expédition change.
Changement d'état	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Marque l'élément demandé comme **Reçu** si l'état de la ligne d'ordre de transfert associée bascule sur **Reçu**.
Changement d'état	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Définit le moment où l'élément de la ligne de bon de commande est commandé et met à jour l'élément demandé d'origine lorsque l'élément de la ligne de bon de commande est reçu.
Changement d'état du bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Change l'état de l'élément de la ligne de bon de commande lorsque l'état du bon de commande associé change.
Coût total	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule le coût total de la commande en fonction du coût des éléments individuels et de la quantité commandée. Lorsque vous recevez un élément de ligne de bon de commande, cette règle métier prend également les mesures suivantes.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
		• Elle renseigne le champ **Prix catalogue** avec la valeur du champ **Coût** sauf si vous saisissez une valeur différente. • Calcule la valeur du champ **Prix catalogue total** en multipliant le **Prix catalogue** par la valeur du champ **Quantité commandée**.
Mettre à jour la date de livraison prévue pour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Fixe la **Date de livraison prévue** des bons de commande à la **Date de livraison prévue** de la dernière ligne de bon de commande.
Mettre à jour la date de livraison prévue pour les lignes de bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Fixe la **Date de livraison prévue** des lignes de bon de commande associées à la **Date de livraison prévue** du bon de commande si au moins une des conditions suivantes est vraie. • La ligne de bon de commande n'a pas de date de livraison prévue. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est postérieure à la date de livraison prévue du bon de commande. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est la même que la date de livraison précédente du bon de commande.
Mettre à jour la date de commande	Bon de commande [proc_po]	Renseigne le champ **Date de commande** avec les date et heure auxquelles l'état du bon de commande est défini sur **Commandé**.
Mettre à jour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Met à jour le bon de commande si le coût d'un élément de ligne de bon de commande change.
Mettre à jour la ligne de bon de commande	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Met à jour le champ **Quantité reçue** sur l'élément de la ligne de bon de commande associée lorsqu'un élément de bordereau de réception est reçu.
Mettre à jour le CI de l'élément de demande	Matériel [alm_hardware]	Définit le champ **Élément de configuration** de la tâche du catalogue et l'élément demandé sur le CI matériel connexe au cours du processus d'Approvisionnement.

Information associée

Règles métier

Scripts clients installés avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les scripts clients suivants.

Traduction automatique

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

Script client	Table	Description
Masquer l'élément de demande si la demande n'est pas vide	Tâche du catalogue [sc_task]	Affiche l'**Élément de demande** de la tâche et la valeur **Demandé pour** de l'élément de demande si la tâche est associée à un élément demandé et non directement à une demande. Dans le cas contraire, si la tâche est associée à une demande, le script client affiche la **Demande** et la valeur **Demandée pour** de la demande.
Ligne de bon de commande obligatoire	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Rend obligatoire le champ **Ligne de bon de commande** sur le formulaire de ligne de bordereau de réception si le bordereau de réception associé possède un bon de commande répertorié.

Include de script installé avec Approvisionnement

Le module d'extension de Approvisionnement ajoute l'include de script suivant.

Include de script	Description
ProcurementUtils	Fournit des utilitaires pour Approvisionnement.

Tables installées avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Bon de commande [proc_po]	Stocke les informations relatives aux éléments commandés, le coût des éléments commandés et les utilisateurs qui en ont besoin pour les commandes passées auprès d'un fournisseur. **Remarque :** les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Stocke les informations relatives aux éléments et à la quantité commandée sur les bons de commande. **Remarque :** les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Bordereau de réception [proc_rec_slip]	Stocke les informations de réception des éléments commandés par le biais d'un bon de commande. Peut renvoyer vers plusieurs lignes de bordereau de réception.
Ligne de bordereau de réception	Stocke les informations de réception des éléments commandés sur une ligne de bon de commande spécifique, tels que les éléments commandés, la quantité commandée et l'auteur de la commande.

Traduction automatique

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

Table	Description
[proc_rec_slip_item]	

Rôles d'utilisateur installés avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les rôles d'utilisateur suivants.

Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.

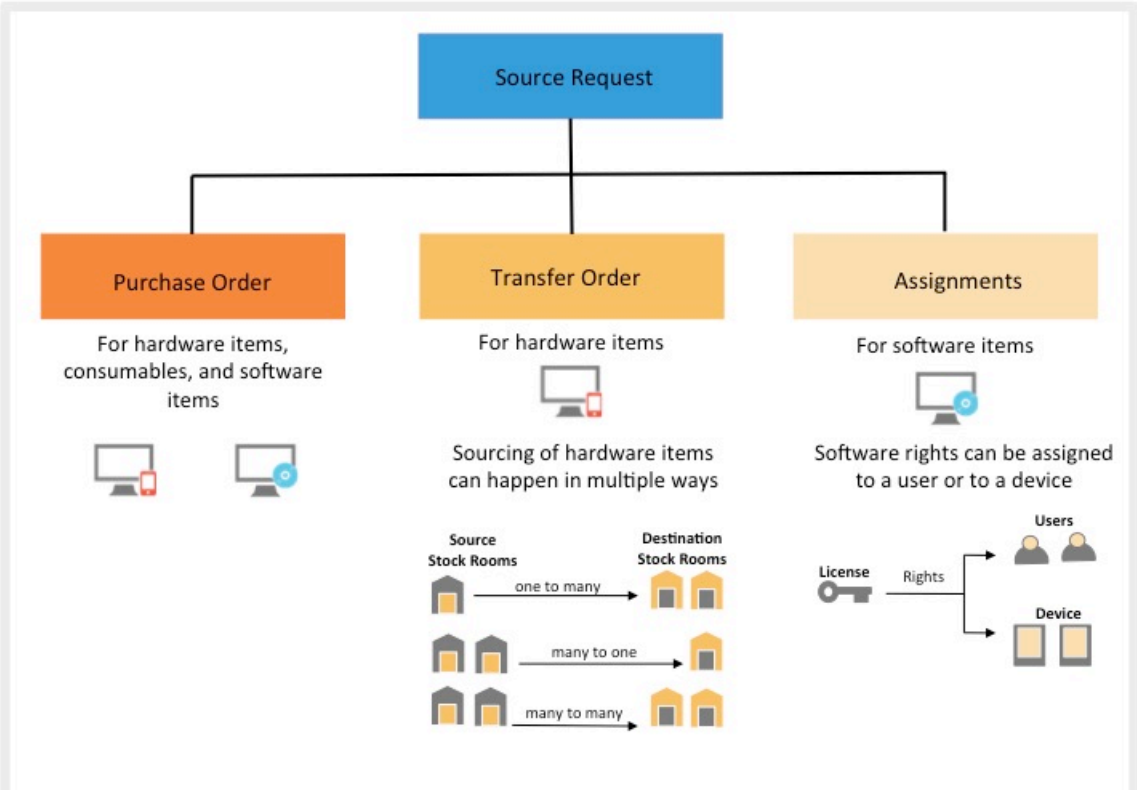
Éléments d'approvisionnement dans une demande de Catalogue de services

Une demande de Catalogue de services peut contenir plusieurs éléments qui doivent être approvisionnés.

Traduction automatique

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

Méthodes d'approvisionnement des éléments demandés



Remarque :
seuls les éléments avec un modèle affecté peuvent être approvisionnés. Vous ne pouvez pas approvisionner des lots.

Approvisionnement des éléments demandés auprès des entrepôts locaux

Vous pouvez utiliser les ressources disponibles dans l'entrepôt local du demandeur pour répondre à une demande de Catalogue de services. Les actifs en stock sont réservés et une tâche d'exécution est créée pour approvisionner et répondre à la demande.

Approvisionnement des éléments demandés auprès d'autres entrepôts

Lorsque les éléments demandés ne sont pas en stock, vous pouvez créer un bon de commande afin de faire livrer les éléments d'autres entrepôts vers votre entrepôt local. Vous pouvez demander plusieurs éléments dans un bon de commande.

Après avoir créé un bon de commande, vous pouvez créer des actifs matériels et les réserver au demandeur avant ou après avoir reçu les éléments demandés. Vous ne pouvez pas créer ou affecter de licences de logiciels au demandeur avant d'avoir reçu ces licences de logiciels.

Approvisionnement des éléments matériels demandés

Pour approvisionner les éléments matériels demandés, vous devez créer un ordre de transfert. Vous pouvez transférer des actifs matériels d'un entrepôt source vers plusieurs entrepôts de destination.

Si un entrepôt source ne dispose pas de suffisamment d'éléments en stock, vous pouvez spécifier plusieurs entrepôts sources dans l'ordre de transfert pour permettre le transfert des éléments matériels vers les entrepôts de destination.

Traduction automatique

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

Important :
Si l'application Gestion des services sur site est également activée sur votre ServiceNow instance, un workflow dans cette application traite les ordres de transfert. Pour plus d'informations, consultez Move an asset through the transfer process .

Approvisionnement des licences de logiciels demandées

Pour approvisionner une licence de logiciel demandée, vous devez affecter les droits de la licence de logiciel à un utilisateur ou un appareil pour qu'il soit autorisé à utiliser le logiciel.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Suivre une demande du catalogue de services

Modèles

Modèles groupés

Faire des demandes d'approvisionnement aux entrepôts locaux

Créer un bon de commande à partir d'une demande

Vous pouvez créer un bon de commande directement à partir d'une demande. Cette approche permet aux gestionnaires des approvisionnements d'obtenir des éléments et de répondre aux demandes du Catalogue de services. Vous pouvez créer plusieurs bons de commande à partir d'une demande.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous ne disposez pas de l'application Opérations de sourçage et d'approvisionnement (SOP), vous pouvez créer un bon de commande pour obtenir des éléments et répondre aux demandes auprès du Catalogue de services.

Si l'application Opérations de sourçage et d'approvisionnement (SPO) est installée, les modules d'extension requis et le rôle nécessaire, vous pouvez créer un bon de commande en accédant aux éléments de Centre d'achat catalogue.

- Modules d'extension requis :
  - Gestion des actifs Intégration pour Opérations de sourçage et d'approvisionnement (com.snc.sn_spend_asset)
  - Automatisation de l'approvisionnement et des achats (com.snc.sn_pr)
  - Centre d'achat (com.snc.uib.sn_spend_uib)
- Rôles requis : le responsable des achats dispose du rôle de gestionnaire des actifs (sn_spend_asset.spo_shopper) et d'autres rôles en fonction des Gestion des actifs IT applications.

Pour plus d'informations sur le module d'extension Gestion des actifs Integration for Opérations de sourçage et d'approvisionnement (com.snc.sn_spend_asset), reportez-vous à la section Sourcing and Procurement Operations integration with IT Asset Management .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez le **numéro** d'une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.

Traduction automatique

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

Regardez dans les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.

3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro des éléments de demande sources.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   L'écran Approvisionner la demande s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Sélectionnez **Bon de commande** dans la section des éléments demandés.

> **Important :**
> Si vous utilisez l'application Opérations de sourçage et d'approvisionnement (SPO), lorsque vous sélectionnez **Achat**, un contrôle de validation s'exécute pour vérifier que les conditions suivantes sont remplies :
>
> - Les modules d'extension requis sont installés pour permettre au gestionnaire d'approvisionnement de traiter les demandes affectées à l'aide des workflows du Centre d'achat SPO.
> - Le gestionnaire des approvisionnements a le rôle approprié.
>
> Une fois la validation réussie, vous êtes dirigé vers une nouvelle page Demande source. Le workflow du Centre d'achat SPO vous guide à travers les étapes pour terminer le paiement des éléments demandés, et vous n'avez pas besoin de suivre les étapes 6 à 11 de cette page pour la création de bons de commande. Selon que les éléments demandés ont une tarification contractuelle ou non, un flux d'achat ou d'approvisionnement est déclenché et vous devez fournir les détails pour terminer la commande. Pour plus d'informations sur la création d'une demande d'approvisionnement ou d'une demande d'achat, reportez-vous à la section Create Sourcing Request or Purchase Requisition in SPO via ITAM Workspace .

6. Dans la liste **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur qui doit livrer l'élément ou les éléments demandés.
7. Dans le champ **Épuisé**, vérifiez si la valeur est définie sur **false**.
   Si le fournisseur n'a pas de stock, la valeur du champ est **vrai**.
8. Dans le champ **Quantité**, spécifiez la quantité que vous souhaitez commander.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.
10. **Facultatif :** Cochez la case **Consolider les bons de commande** pour associer les éléments énumérés aux bons de commande existants.

    (Optional) Lorsque vous cochez la case Consolider les bons de commande, tous les éléments provenant du même fournisseur sur une même demande sont placés sur le même bon de commande. Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, le système recherche automatiquement les bons de commande qui ont été créés pour la même demande, qui ont le même **Fournisseur** sélectionné et qui ont l'état **Demandé**. Si le système trouve une correspondance, tous les éléments sont placés sur le même bon de commande et peuvent être commandés ensemble. En l'absence de correspondance, un nouveau bon de commande est créé.

    Par exemple, si vous achetez 25 téléphones auprès de Apple et qu'un bon de commande ouvert existe pour Apple, les 25 téléphones sont ajoutés au bon de commande ouvert. Si aucun bon de commande n'est ouvert pour les fournisseurs sélectionnés, de nouveaux bons de commande sont créés. Les éléments commandés auprès du même fournisseur sont regroupés. Les éléments différents s'affichent sur des lignes séparées sur le bon de commande.

11. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Résultats

- Un bon de commande est créé.
- Sur la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

Créer un ordre de transfert à partir d'une demande

Vous pouvez créer un ordre de transfert directement à partir d'une demande d'approvisionnement d'éléments matériels et de consommables depuis les entrepôts.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Important :
Si l'application Gestion des services sur site est également activée sur votre ServiceNow instance, un workflow dans cette application traite les ordres de transfert. Pour plus d'informations, consultez Move an asset through the transfer process .

Procédure

1. Affichez les demandes Approvisionnement.
2. Sélectionnez une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.
   Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez une tâche d'approvisionnement.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   La page Demande source ou Approvisionnement s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Créez un ordre de transfert.
6. **Facultatif :** Sur la page Approvisionnement de l'espace de travail des actifs matériels, cochez la case **Source via le canal de distribution** pour approvisionner les actifs à partir des canaux de distribution entrants qui prennent en charge les entrepôts de destination.

   Remarque :
   La case à cocher **Source via le canal de distribution** qui vous permet de vous approvisionner via un canal de distribution pour les ordres de transfert s'affiche uniquement dans l'espace de travail des actifs matériels. Votre préférence de cocher ou décocher cette case est enregistrée et s'affiche lorsque vous ouvrez à nouveau la page Approvisionnement.

   Vous pouvez associer l'emplacement du demandeur en tant qu'emplacement de service à plusieurs entrepôts pour une meilleure couverture des emplacements. En outre, ces entrepôts peuvent être associés à plusieurs entrepôts ou canaux de distribution entrants pour un transfert optimisé des actifs entre les entrepôts. Les canaux de distribution vous permettent d'approvisionner les actifs à partir des entrepôts de votre choix pour l'approvisionnement en fonction du classement que vous fournissez aux entrepôts.

   Pour plus d'informations, consultez Associate a stockroom with service locations et Link stockrooms into a distribution channel .
7. Dans la liste **Entrepôt source**, sélectionnez un entrepôt d'où l'élément matériel est approvisionné.

Traduction automatique

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

Remarque :
Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt source affiche uniquement les canaux de distribution entrants des entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.

b. Lorsque les canaux de distribution entrants sont ajoutés aux entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur.

8. Dans le champ **Quantité de transfert**, spécifiez la quantité que vous souhaitez transférer.
La colonne **En stock** affiche le stock total disponible dans l'entrepôt source sélectionné.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.

Remarque :
Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt de destination affiche uniquement l'entrepôt qui prend en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.

b. Lorsque l'emplacement du demandeur est ajouté comme emplacement de service d'un ou de plusieurs entrepôts.

10. Sélectionnez **Envoyer**.
Un ordre de transfert est créé pour déplacer le ou les éléments de l'**entrepôt source** vers l'**entrepôt de destination**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Faire des demandes d'approvisionnement aux entrepôts locaux

Gagnez en visibilité sur les entrepôts locaux au moment des demandes d'approvisionnement.

Avant de commencer

Vous pouvez approvisionner une demande en utilisant les actifs de l'entrepôt local du demandeur.

- Si le stock est disponible dans l'entrepôt local, l'actif est réservé et suit la tâche d'exécution pour approvisionner la demande.
- Si l'emplacement du demandeur est desservi par un autre entrepôt dans le cadre des emplacements de service, l'actif peut également être approvisionné par cet entrepôt.
- Si le stock dans l'entrepôt local n'est pas disponible, vous pouvez obtenir les actifs transférés à partir d'autres entrepôts ou créer un bon de commande.

L'application Studio de workflow est utilisée pour créer un flux secondaire de stock d'actifs locaux qui vous fera passer par le processus d'utilisation des actifs de votre entrepôt local pour approvisionner votre demande. Les détails de l'actif sont automatiquement mis à jour au fil des étapes du flux secondaire. Vous pouvez ouvrir le flux secondaire Stock d'actifs locaux pour afficher l'état de ses étapes.

Traduction automatique

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

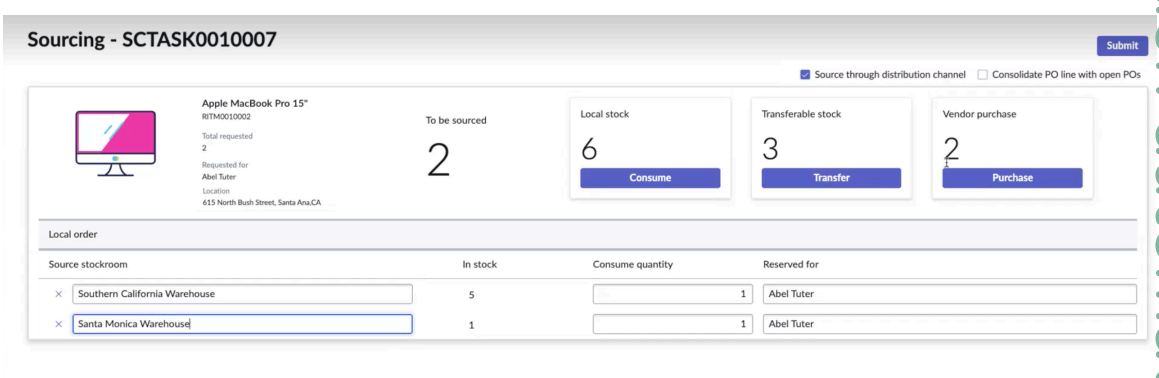
Remarque :
Utilisez les tables de décision pour personnaliser le flux secondaire Stock d'actifs locaux. Pour en savoir plus, consultez Personnalisation du flux Gestion des actifs matériels .

Rôle requis :

- procurement_user ou procurement_admin
- inventory_user ou inventory_admin

Procédure

1. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle procurement_user ou procurement_admin.
2. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** et sélectionnez **Matériel**.
3. Sélectionnez l'élément matériel que vous souhaitez approvisionner, puis cliquez sur **Commander maintenant**.
   Votre demande est soumise et l'écran du formulaire d'état de la commande s'affiche.
4. Sélectionnez le numéro de la demande.
5. Sur l'écran du formulaire de demande, sélectionnez la liste connexe **Tâches du catalogue** pour afficher la tâche d'approvisionnement associée à la demande.
6. Sélectionnez la tâche d'approvisionnement, puis sélectionnez **Source request** (Demande d'approvisionnement).



Le formulaire Sourcing (Approvisionnement) affiche les détails suivants sur la demande d'approvisionnement en matériel :

- **Total demandé** : quantité de matériel demandée.
- **Demandé pour** : nom de la personne pour laquelle le matériel est demandé.
- Location (Emplacement) : lieu où le matériel doit être déployé.

Trouble?
Si la fonctionnalité ou le bouton Demande source ne fonctionne pas comme prévu, vérifiez que les champs **Parent** et **Demande** sont renseignés dans la tâche de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Afficher et modifier une tâche de catalogue. L'ID de demande, requis pour que la page Demande source fonctionne correctement, est dérivé du champ Parent de la tâche de catalogue. Si le champ Parent est manquant et que la tâche de catalogue a été créée à l'aide de Concepteur de flux, consultez le champ Définir le parent approprié lors de la création d'une tâche de catalogue à partir de Concepteur de flux pour plus de détails.

7. Sélectionnez **Consume** (Utiliser) pour approvisionner le stock disponible à partir de l'entrepôt local et de l'entrepôt qui dessert votre emplacement.
   Si le stock n'est pas disponible dans votre entrepôt local et dans l'entrepôt qui dessert votre emplacement, sélectionnez **Transférer** ou **Acheter** pour approvisionner la demande via un ordre de transfert

Traduction automatique

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

ou un bon de commande. Si vous créez un ordre de transfert et que vous souhaitez que l'entrepôt local soit inclus dans la liste des entrepôts à choisir, l'administrateur doit activer la propriété glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer.

8. Sélectionnez **Entrepôt source** pour sélectionner l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez approvisionner les actifs.
   Si votre emplacement est associé à un entrepôt en tant qu'emplacement de service, vous pouvez vous approvisionner auprès de cet entrepôt ainsi qu'auprès de l'entrepôt local. Les options liées aux emplacements de service permettent à un entrepôt de desservir plusieurs emplacements et d'utiliser efficacement le stock local. Pour en savoir plus sur les emplacements de service, consultez Associate a stockroom with service locations .

   Si la tâche de récupération d'actif est activée pour l'entrepôt source, cette tâche est ajoutée aux flux Demande d'actualisation des actifs matériels et Demande d'actifs matériels.

9. Dans le champ **Consume Quantity** (Utiliser la quantité), spécifiez la quantité d'actifs que vous souhaitez utiliser à partir de l'entrepôt que vous avez sélectionné.
10. Sélectionnez **Réservé pour** afin de spécifier l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approvisionner la demande.
11. Pour un approvisionnement à partir de plusieurs entrepôts, répétez les étapes 7 à 9.
12. Sélectionnez **Soumettre**.
    Une tâche d'actif consommable est créée. Les actifs sont sélectionnés dans les entrepôts et réservés pour l'utilisateur que vous avez sélectionné dans la liste **Réservé pour**. L'état de l'actif sélectionné passe à En stock et le sous-état à Réservé.
13. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle inventory_admin ou inventory_user.
14. Sélectionnez la liste connexe **Requested Items** (Éléments demandés), puis sélectionnez l'élément qui vous intéresse.
15. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'actifs**, puis sélectionnez une tâche pour affecter un actif à la tâche d'approvisionnement.
    L'écran du formulaire Tâche d'actif consommable s'affiche dans le module Tâches d'actifs. Les champs de l'écran du formulaire varient en fonction du type d'actif (matériel ou consommable) qui est en cours d'approvisionnement. Le module Tâches d'actifs répertorie toutes les tâches d'actifs enregistrées.
16. Modifiez ce dont vous avez besoin, puis fermez la tâche.
    - Pour les actifs matériels : les actifs sont automatiquement affectés aux tâches d'approvisionnement, mais vous pouvez modifier un actif en sélectionnant la liste **Actif**. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Fermer la tâche**.
    - Pour les actifs consommables : le modèle de l'actif apparaît sur l'écran du formulaire à la place de l'actif. Sélectionnez **Fermer la tâche** ou **Consume and Close** (Utiliser et fermer). Si vous sélectionnez **Utiliser et fermer**, l'actif réservé est automatiquement pris en charge et affecté à l'utilisateur. Si vous sélectionnez **Fermer la tâche**, vous devez accéder à l'écran du formulaire Consumable (Consommable) et affecter un actif à l'utilisateur manuellement.

Ajouter une affectation à partir d'une demande

Vous pouvez ajouter des affectations directement à partir d'une demande afin d'acquérir des droits depuis les licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez la demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.
   Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro.
4. Sélectionnez **Demande source**.
5. Sélectionnez **Ajouter des affectations** dans la section des éléments logiciels demandés.
6. Dans la liste **Nom de licence**, sélectionnez une licence d'où les droits logiciels doivent provenir.
   La colonne **Droits disponibles** affiche le total des droits disponibles avec la licence sélectionnée.
7. Dans le champ **Droits**, spécifiez les droits que vous souhaitez affecter.
8. Dans la liste **Type**, indiquez si vous affectez les droits à un utilisateur ou à un appareil.
9. Dans la liste **Affecté/Alloué**, sélectionnez l'utilisateur ou l'appareil à qui l'élément demandé doit être affecté.
10. Sélectionnez **Envoyer**.
    Une affectation est créée pour attribuer les droits depuis l'emplacement du **Nom de licence** à l'utilisateur ou l'appareil **Affecté/Alloué**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.
11. Exécutez le compteur pour vous assurer que vous êtes en conformité.
    Vous êtes invité à exécuter le compteur logiciel si Gestion des actifs logiciels est actif.
12. Sélectionnez **OK**.
    À des fins d'audit, la liste connexe des **Licences affectées** du formulaire de demande fournira les détails de toutes les affectations effectuées dans le cadre de cette demande.

Gestion des bons de commande Approvisionnement pour les actifs

Il est important que les informations sur les bons de commande soient précises pour le suivi, la réception et le reporting dans la plateforme ServiceNow.

L'application Approvisionnement permet aux utilisateurs disposant d'un rôle d'approvisionnement approprié de gérer les informations de bon de commande pour les actifs. Elle fournit également un accès direct aux demandes de catalogue de services. Vous pouvez créer des bons de commande et des ordres de transfert directement à partir des demandes.

Avant d'utiliser l'application Approvisionnement, créez des groupes d'affectation pour les tâches du catalogue. Les groupes d'affectation sont des ensembles d'utilisateurs, filtrés par emplacement, qui peuvent effectuer des tâches du catalogue.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un groupe

Suivre une demande du catalogue de services

L'application Approvisionnement vous permet de suivre une demande qui a été commandée à partir du catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur passe une commande à partir du catalogue de services, un enregistrement de demande est créé pour suivre la commande. Chaque élément commandé devient un élément demandé, répertorié sur l'enregistrement de la demande. Par exemple, une demande unique pour un ordinateur portable, deux moniteurs et un clavier crée les enregistrements suivants.

Demande REQ0000001 : 4 éléments

- Élément demandé RITM0000001 : 1 ordinateur portable
- Élément demandé RITM0000002 : 2 moniteurs
- Élément demandé RITM0000003 : 1 clavier

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
   La liste connexe des **Éléments demandés** affiche les éléments qui ont été commandés. Vous pouvez afficher l'élément demandé, ou afficher les **Bons de commandes**, **Ordres de transfert** et **Affectations** associés sur d'autres listes connexes. Une tâche du catalogue est automatiquement générée pour chaque élément demandé afin d'identifier la source de l'élément, qu'il soit acheté ou transféré depuis un entrepôt.

Annuler une demande du catalogue de services

Vous pouvez annuler une demande du catalogue de services si, par exemple, l'élément n'est plus nécessaire ou si la demande n'a pas été approuvée.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin, procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande du catalogue de services est annulée, les actions suivantes se produisent automatiquement.

- Les bons de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés.
- Toutes les tâches d'approvisionnement sont annulées.
- Les ordres de transfert associés sont annulés, si toutes les lignes de l'ordre de transfert liées à l'ordre de transfert sont également associées à la demande du catalogue de services et qu'elles ont toutes été annulées. Si l'ordre de transfert contient des lignes d'ordre de transfert qui ne sont pas liées à la demande du catalogue de services et que ces lignes n'ont pas été annulées, l'ordre de transfert n'est pas annulé.

Les lignes d'ordre de transfert associées qui sont **En transit** ou **Livrées** ne sont pas annulées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
3. Cliquez sur **Annuler la demande**.

Traduction automatique

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

Afficher et modifier une tâche de catalogue

Les tâches du catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes. Vous pouvez afficher et modifier les tâches du catalogue à partir d'une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une demande nécessite une approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est approuvée. Si une demande ne nécessite pas d'approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est créée.

Remarque :
Si une demande contient un élément demandé et qu'aucun modèle n'est spécifié pour l'élément, aucune tâche de catalogue n'est créée automatiquement. Si une demande comprend plusieurs éléments et que seuls certains ont un modèle spécifié, les tâches du catalogue sont automatiquement créées, mais uniquement pour les éléments avec modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche de catalogue.
3. Modifiez les champs au besoin.

Champs des tâches du catalogue

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la tâche de catalogue.
Demande	Le numéro de la demande à laquelle la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de la demande.
Élément de demande	Numéro de l'élément demandé auquel la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de l'élément demandé.
Demandé pour	Nom de la personne pour qui l'élément associé a été demandé. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Demande** ou **Élément de demande**.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de catalogue doit être terminée.
Élément de configuration	Élément de configuration associé à l'**Élément de demande**.
Approbation	État de l'approbation de la tâche de catalogue : **Pas encore demandé**, **Demandé**, **Approuvé** ou **Rejeté**.
État	État actuel de la tâche de catalogue : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Fermé ignoré**.
Groupe d'affectation	Groupe à partir duquel une personne est choisie pour effectuer la tâche de catalogue.
Affecté à	La personne affectée à l'achèvement de la tâche de catalogue est sélectionnée dans le **groupe d'affectation**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Liste de notes de travail	Liste des utilisateurs qui doivent recevoir des notifications par e-mail lorsque les notes de travail sur la tâche de catalogue sont mises à jour.
Description courte	Courte description de la tâche de catalogue.
Description	Description détaillée de la tâche de catalogue.
Notes de travail	Informations sur la façon dont la tâche de catalogue est résolue.
Parent	Enregistrement parent associé à la tâche.
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur la tâche de catalogue.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Modèles

Créer un bon de commande

Vous pouvez créer un bon de commande. Les bons de commande définissent les actifs à commander auprès d'un fournisseur unique.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, une entreprise peut créer un bon de commande pour acheter 20 ordinateurs portables ou 10 serveurs. Les informations qui figurent sur un bon de commande permettent un suivi physique et financier des actifs qui ont été commandés.

Vous pouvez également utiliser un ordre de transfert si un actif appartient déjà à une entreprise. Un ordre de transfert vous permet de transférer en interne des actifs d'un entrepôt à un autre au lieu de les acheter. Par exemple, un entrepôt d'une entreprise à New York dispose de cinq ordinateurs portables qui sont nécessaires à Boston. Vous créez un ordre de transfert pour déplacer les ordinateurs portables de l'entrepôt de New York à l'entrepôt de Boston.

Après avoir créé un bon de commande, la liste connexe **Bordereau de réception** est disponible sur le formulaire du bon de commande. Un bordereau de réception est créé manuellement ou automatiquement lorsque l'élément est reçu. La liste connexe **Bordereau de réception** affiche tous les bordereaux de réception liés au bon de commande. Une fois qu'un bordereau de réception est ajouté à un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande. **Remarque :** L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow Approvisionnement.
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Purchase order expected delivery date .)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez de ce fournisseur.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un élément de ligne de bon de commande

Après avoir enregistré un nouveau bon de commande, créez des enregistrements d'éléments de ligne de bon de commande pour spécifier les éléments individuels à commander.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Champs d'élément de ligne de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant l'élément de ligne de bon de commande.
Fournisseur	Fournisseur chez qui ce produit doit être commandé.
Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande.
Catalogue de produits	Catégorie de catalogue de produits à laquelle le modèle de produit est affecté. Par exemple, **Matériel**, **Logiciel** ou **Fournitures**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Numéro de pièce	Numéro d'identification attribué au modèle de produit.
Groupe de mesures	Chaque groupe de mesures dispose d'un ensemble de mesures de licence propres à l'éditeur du logiciel. **Remarque :** Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire.
Mesure de licence	Mesure de licence du groupe de licences via laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement. Options de changement de mesure de licence en fonction du champ **Groupe de mesures**. **Remarque :** ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous choisissez une mesure de licence qui n'est pas disponible sur Coupa, la valeur de mesure de licence est définie par défaut sur **chacune**.
Ligne de demande	Numéro d'identification de l'enregistrement de l'élément demandé associé à cet élément de ligne de bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles cet élément de ligne de bon de commande a été commandé.
Livraison prévue	Date à laquelle l'élément de ligne de bon de commande est prévu d'arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Livraison prévue** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est modifiable lorsque l'élément de ligne de bon de commande affiche l'**État Demandé**. Pour plus d'informations sur ce champ, voir Date de livraison prévue des bons de commande.
Reçu	Date et heure auxquelles l'état de l'élément de ligne de bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Bon de commande	Numéro d'enregistrement du bon de commande associé à cet élément de ligne de bon de commande.
Droits par pack de licence	Droits associés à chaque pack acheté pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.
Nombre de packs	Nombre de packs pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.
État	État actuel de l'élément de ligne de bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Livraison en attente**, **Reçu** ou **Demandé**.
Quantité commandée	Nombre de modèles de produits commandés.
Quantité reçue	Nombre de modèles de produits qui ont été expédiés et reçus. Le fournisseur peut avoir envoyé plusieurs expéditions.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	La quantité reçue peut être supérieure ou inférieure à la **Quantité commandée**. Par exemple, vous pouvez avoir commandé cinq ordinateurs portables, mais le fournisseur en a envoyé six.
Quantité restante	Nombre de modèles de produits encore en attente de réception pour répondre à la **Quantité commandée**.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend, sans compter les remises. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du prix catalogue de l'élément de catalogue du fournisseur associé. Si l'élément de catalogue du fournisseur n'a pas de valeur de prix catalogue et que vous n'avez pas saisi de valeur, ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Coût**.
Coût	Coût d'un modèle de produit unique, remise comprise. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du **Prix fournisseur** de l'élément de catalogue du fournisseur associé.
Coût total	Coût d'un modèle de produit unique multiplié par la valeur spécifiée dans le champ **Quantité**.
Demande hors catalogue	Cochez cette case pour créer une demande d'achat pour un élément qui n'est pas présent dans le catalogue de produits de l'organisation. **Remarque :** ◦ Ce champ n'est pas visible sur le formulaire si vous n'avez pas publié de profil d'intégration de Approvisionnement. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à des applications d'approvisionnement externes. ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, cette case à cocher s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous sélectionnez un élément dans le champ Catalogue de produits, la case est automatiquement décochée. ◦ Si vous n'avez sélectionné aucun élément dans le champ Catalogue de produits, cette case est automatiquement cochée, ce qui indique que vous soumettez une demande hors catalogue.
Commande de stock	En lecture seule et sélectionnée si la demande connexe utilise le workflow de la commande de stock en bloc. **Remarque :** S'affiche pour tous les éléments de ligne de bon de commande lorsque l'application Gestion des actifs matériels est installée à partir de ServiceNow Store.
Brève description	Quelques mots ou une courte phrase décrivant l'élément de ligne de bon de commande.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bon de commande rouvre avec l'élément de ligne répertorié. Le bon de commande et l'élément de ligne affichent l'état **Demandé**.
6. **Facultatif :** Vous pouvez continuer à ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour ce fournisseur, au besoin.

Traduction automatique

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

7. Une fois la commande initiée avec le fournisseur, dès que vous êtes prêt à montrer que la commande a été passée, cliquez sur **Commander**.
   Les états du bon de commande et des éléments de ligne basculent sur **Commandé**.

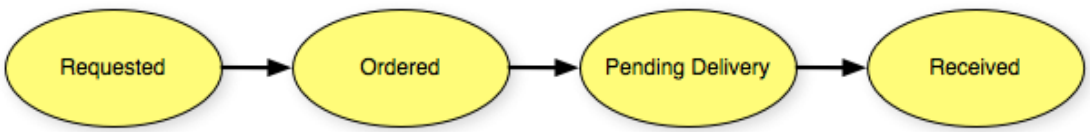
Information associée

Éléments de catalogue du fournisseur

État du bon de commande

Les bons de commande suivent un cycle de vie spécifique. Le champ **État** de l'enregistrement des bons de commande est toujours en lecture seule.

État du bon de commande



Cycle de vie de l'état

Statut	Description
Demandé	L'état est **Demandé** lorsque vous créez un bon de commande.
Commandé	L'état bascule sur **Commandé** lorsque vous ajoutez des éléments de ligne de bon de commande et que vous cliquez sur **Commander**.
Livraison en attente	Lorsque vous créez des actifs avant de les recevoir en tant qu'élément de ligne de bon de commande, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à l'état **Livraison en attente**.
Reçu	Lorsque les actifs commandés arrivent dans l'entrepôt spécifié et que vous cliquez sur **Recevoir**, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à **Reçu**.
Annulé	Vous pouvez annuler un bon de commande si son état est défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**. Pour plus d'informations, voir Annuler un bon de commande.

Date de livraison prévue des bons de commande

L'enregistrement des bons de commande et l'enregistrement des éléments de ligne de bon de commande contiennent tous les deux le champ de date **Livraison prévue**.

Le champ **Livraison prévue** est modifiable sur les deux enregistrements. La modification d'un champ sur un enregistrement peut modifier le champ sur l'autre enregistrement.

- Si vous ajoutez une date de livraison prévue au bon de commande et que le champ de date de livraison prévue de l'élément de bon de commande est vide, la date qui figure sur le bon de commande est ajoutée automatiquement à l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous ajoutez une date de livraison prévue à l'élément de ligne de bon de commande et que le champ de date de livraison prévue du bon de commande est vide, la date qui figure sur l'élément de ligne de bon de commande est ajoutée automatiquement au bon de commande.

Traduction automatique

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

- Si le bon de commande et l'élément de ligne de bon de commande ont la même date de livraison prévue et que vous modifiez la date sur le bon de commande, la date est modifiée automatiquement sur l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date ultérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande est modifiée à la nouvelle date. La date de livraison prévue d'un élément de ligne de bon de commande ne peut pas être ultérieure à la date de livraison prévue indiquée sur le bon de commande associé.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date antérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande reste inchangée.

Annuler un bon de commande

Vous pouvez annuler les bons de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments de ligne de bon de commande peuvent également être annulés depuis un bon de commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à annuler.
3. Cliquez sur **Annuler**.
   Tous les éléments de ligne de bon de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés. Tous les actifs créés pour le bon de commande sont supprimés.

Annuler un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez annuler les éléments de ligne de bon de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous annulez un élément de ligne de bon de commande.

- Lorsqu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, si tous les autres éléments de ligne sont également annulés, le bon de commande est annulé.
- Une fois qu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, il peut être de nouveau commandé si le bon de commande associé n'a pas été annulé ou reçu.
- Si vous annulez un élément de ligne de bon de commande pour lequel des actifs ont été créés, les actifs sont supprimés du système et retirés du bon de commande.
- Si vous commandez de nouveau le même élément de ligne de bon de commande, les actifs sont recréés pour cette ligne si la ligne affiche l'état **Livraison en attente**.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne à annuler.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Commander de nouveau un bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à l'état **Annulé**.
3. Cliquez sur **Commander**.
   L'état du bon de commande et de tous les éléments de ligne de bon de commande associés bascule sur **Commandé**.

Commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne ayant l'état **Annulé**.
4. Cliquez sur **Commander**.
   Le champ **État** de l'élément de ligne de bon de commande change en fonction du champ **État** du bon de commande associé. Par exemple, si le bon de commande affiche l'état **Livraison en attente**, l'état de l'élément de ligne de bon de commande bascule sur **Livraison en attente** et les actifs sont créés automatiquement pour cet élément.

Créer un actif et le réserver pour le demandeur

Créez des actifs avant leur livraison afin de pouvoir créer l'enregistrement d'actif avec la balise et le numéro de série de l'actif au début du processus et réserver l'actif pour l'utilisateur qui l'a demandé. Le destinataire peut uniquement sélectionner les actifs à recevoir au fur et à mesure qu'ils sont précréés.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines demandes doivent être approuvées avant de pouvoir se procurer les éléments de la demande. Dans le système de base, les demandes de plus de 1 000 $ doivent être approuvées. Pour modifier le seuil d'approbation de 1 000 $ et d'autres attributs de workflow, modifiez le workflow de demande de Catalogue de services.

Lorsque l'état de l'actif est sur **En stock**, le champ **Réservé pour** est conservé à mesure que l'actif est reçu et placé dans un entrepôt. Lorsque l'état de l'actif bascule sur **En cours d'utilisation**, le champ **Réservé pour** est réétiqueté **Affecté à**. S'il y a un nom dans le champ **Réservé pour**, le nom est conservé lorsque le champ est réétiqueté. Un utilisateur disposant du rôle asset peut modifier le nom qui figure dans le champ **Affecté à**. Modifier le nom est utile, par exemple, si un technicien informatique commande 10 ordinateurs portables et qu'il doit les affecter à des utilisateurs individuels.

Remarque :
si les actifs ne sont pas créés avant la livraison, ils sont créés automatiquement à partir des éléments de ligne à réception des bons de commande. Vous pouvez également saisir des détails sur l'actif et les recevoir lorsque les bons de commande sont reçus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche ayant un **État Ouvert** et une **Brève description** des **Éléments de la demande à approvisionner**.
3. Cliquez sur **Approvisionner la demande**.
   - Si la demande est déjà satisfaite ou si les éléments de la demande ne peuvent être fournis, le bouton **Approvisionner la demande** est masqué.
   - Si l'élément demandé n'a pas de modèle affecté, l'élément n'est pas répertorié dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.
   - Tous les éléments figurant sur le bon de commande dont la quantité restante est égale à **0** ne sont pas répertoriés dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.
4. Sélectionnez un **Entrepôt de destination**.
5. Sélectionnez l'option **Créer un bon de commande** pour un ou plusieurs éléments répertoriés.
6. Pour chaque élément nécessitant un bon de commande, sélectionnez un **Fournisseur**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Accédez à la **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
9. Ouvrez le bon de commande que vous venez de créer.
   Si vous avez créé un bon de commande pour plusieurs éléments, il est possible que plusieurs bons de commande aient été créés.
10. Sélectionnez **Commande**.
    Une fois les éléments commandés, aucun élément de ligne de bon de commande supplémentaire ne peut être ajouté au bon de commande.
    L'état de tous les éléments de ligne de bon de commande bascule sur **Commandé**.
11. Cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** pour créer automatiquement les actifs matériels pour tous les éléments de ligne de bon de commande.
    Les actifs matériels sont répertoriés dans la liste connexe des **Actifs**. Cliquez sur un actif dans la liste pour afficher l'enregistrement de l'actif. À l'exception des consommables, le champ **Réservé pour** contient le nom de l'utilisateur qui a fait la demande initiale.

Traduction automatique

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

Vous pouvez également créer des actifs pour des éléments de ligne de bon de commande individuels. Sur un bon de commande, accédez à la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande** et cliquez sur un numéro d'élément de ligne de bon de commande spécifique. Ensuite, cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** . Seuls les actifs matériels inclus sur l'élément de ligne de bon de commande sont créés.

Information associée

Set asset states and substates

Modèles

Recevoir des actifs

Les actifs peuvent être reçus et ajoutés au système lorsqu'ils sont livrés à un entrepôt.

Les utilisateurs disposant d'un rôle d'Approvisionnement approprié peuvent recevoir des actifs. Si un bon de commande contient plusieurs lignes de bon de commande, les lignes peuvent être reçues à des moments différents. Cela peut être utile si les éléments sont livrés à l'entrepôt par différentes expéditions. L'état du bon de commande ne bascule pas sur **Reçu** tant que les lignes de bon de commande ne sont pas toutes reçues.

Sinon, à défaut de recevoir les actifs quand ils arrivent, vous pouvez créer des actifs avant leur arrivée et les réserver pour le demandeur.

Recevoir un actif

Lorsque les actifs sont reçus et livrés à un entrepôt, ils sont ajoutés au système.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous recevez des actifs :

- Si vous n'avez pas créé au préalable des actifs matériels, vous pouvez saisir les détails des actifs et les réserver pour les utilisateurs.
- Vous pouvez recevoir un excédent de commande, où la quantité reçue peut être supérieure à la quantité commandée.
- Si vous avez commandé plusieurs éléments avec différents entrepôts de réception, vous pouvez les recevoir simultanément.

Procédure

1. Affichez les bons de commande.
2. Sélectionnez un bon de commande avec un **État** défini sur **Commandé** ou **Livraison en attente**.
3. Sélectionnez **Recevoir**.
   L'écran Recevoir un bon de commande s'affiche avec la liste des produits commandés.
4. Cochez la case **Reçu** en regard des éléments de ligne que vous recevez.
5. Pour recevoir des actifs logiciels :

Traduction automatique

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

a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.

b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.

c. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.

d. Sélectionnez **Capturer la balise d'actif** pour saisir les détails de l'actif.
Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue.

e. Dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.

f. Saisissez la balise, le numéro de série, les droits et la clé de licence de l'actif.

6. Pour recevoir du matériel, des consommables et des actifs d’entreprise :

a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.

Remarque :
Une fois le lot d'actifs reçu, un lot d'actifs est créé avec l'état **Ensemble**. Vous devez ajouter les actifs individuels dans le lot d'actifs.

b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.

c. Sélectionnez le bouton bascule **Réserver** pour réserver l'élément.
Lorsqu'un élément réservé est reçu, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont automatiquement réglés sur **En stock** et **Réservé**, respectivement. Si vous ne sélectionnez pas le bouton **Réserver** pour un élément, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont définis sur **En stock** et **Disponible**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas réserver de consommables.

d. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez un utilisateur pour qui vous souhaitez réserver l'actif.

Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**.

e. Sélectionnez **Capturer la balise d’actif** pour entrer les détails de l’actif.

Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue. Vous pouvez également réserver des actifs pour un utilisateur.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous avez créé les actifs au préalable, vous devez sélectionner ceux que vous souhaitez recevoir.

La boîte de dialogue **Capturer les balises d'actifs** s'affiche avec les champs suivants à renseigner :

- **Balise d'actif**
- **Numéro de série**
- **Adresse MAC**
- **Réservé pour**

Si vous avez activé l'application Gestion des actifs d'entreprise OR Gestion des actifs OT , le champ **Adresse MAC** s'affiche également.

f. Dans la boîte de dialogue **Capturer les balises d'actifs** , sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.

g. Entrez les détails d'actif requis pour traiter la réception des actifs.

Si les actifs que vous recevez appartiennent à des catégories de modèles liées à une classe CI avec des règles d'identification définies pour des champs tels que la balise d'actif, le numéro de série ou l'adresse MAC, vous devez fournir des détails pour au moins un de ces champs. Par exemple, si des règles d'identification sont définies pour le numéro de série et l'adresse MAC, vous devez fournir une valeur pour l'un ou l'autre de ces champs pour continuer. La boîte de dialogue Capturer les balises d'actifs affiche un message indiquant les valeurs de champ spécifiques que vous devez fournir.

Les règles d'identification d'une classe CI sont définies dans le CMDB Moteur d'identification et réconciliation (IRE). Pour plus de détails, reportez-vous à et Identification rules Create a CI identification rule . Ces règles permettent d'identifier de façon unique l'actif via ces champs obligatoires et de tenir à jour des enregistrements précis des actifs.

h. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez l'utilisateur pour qui l'élément a été commandé.
Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

i. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
Un message de confirmation s'affiche avec les détails des actifs reçus.

8. Sélectionnez **OK**.

Un bordereau de réception est automatiquement créé et s'affiche dans la liste connexe des **Bordereaux de réception**. Si des éléments d'un bon de commande sont reçus à des moments différents, un nouveau bordereau de réception est créé chaque fois qu'un élément du bon de commande est reçu. Par exemple, si 30 ordinateurs portables ont été commandés et qu'ils ont été livrés en trois expéditions distinctes, trois bordereaux de réception sont créés.

Différents actifs sont créés pour chaque élément matériel. S'il s'agit d'un actif logiciel, un seul actif est créé pour chaque licence si vous ne divisez pas les droits. En ce qui concerne les consommables, s'il existe un actif, il est mis à jour ; dans le cas contraire, de nouveaux actifs sont créés.

Traduction automatique

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

Créer un bordereau de réception

Les bordereaux de réception sont créés automatiquement au cours du processus de réception des actifs. Vous pouvez également créer des bordereaux de réception manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un bordereau de réception a été créé pour un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Réception** > **Bordereaux de réception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Un **Numéro** est attribué automatiquement. La date et l'heure actuelles sont ajoutées automatiquement au champ **Reçu**.

3. Sélectionnez un **Bon de commande**.
   Seuls les bons de commande ayant un état **Commandé**, **Livraison en attente** ou **Demandé** sont répertoriés dans la fenêtre de sélection. La colonne **Fournisseur** indique le fournisseur spécifié sur le bon de commande. La colonne **Envoyer à** indique l'entrepôt de destination spécifié sur le bon de commande.
4. Sélectionnez un **Entrepôt de réception**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Ajoutez une ligne au bordereau de réception pour identifier les éléments du bon de commande qui ont été reçus.

Créer une ligne de bordereau de réception

Lorsque les actifs arrivent dans un entrepôt et que vous les recevez, un bordereau de réception est créé sur le bon de commande. Vous créez une ligne de bordereau de réception pour identifier les actifs et les quantités spécifiques qui ont été reçues.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'actif existe déjà, l'enregistrement de l'actif est mis à jour lorsque vous enregistrez la ligne de bordereau de réception. Si l'actif n'existe pas encore, un nouvel enregistrement d'actif matériel ou logiciel est créé. Les champs **Catégorie de modèle** et **Élément de configuration** sont automatiquement renseignés sur le nouvel enregistrement de d'actifs en fonction des informations contenues dans la demande, le bon de commande ou le bordereau de réception. Si des informations sur la **Balise d'actif** et le **Numéro de série** existent, elles ne sont pas écrasées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Réception** > **Bordereaux de réception** et ouvrir un bordereau de réception.
2. Dans la liste connexe des **Lignes de bordereau de réception**, sélectionnez **Nouveau**.
   Les champs suivants sont renseignés automatiquement.

Traduction automatique

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

- Un **Numéro** est attribué.
- Dans **Reçu**, la date et l'heure actuelles sont ajoutées.
- Dans **Reçu par**, l'utilisateur actuellement connecté est ajouté.

3. Dans **Ligne de bon de commande**, sélectionnez l'icône de recherche de référence et sélectionnez une ligne de bon de commande.
   Le champ **Ligne de bon de commande** est requis si le bordereau de réception parent possède un bon de commande associé. Seules les lignes de bon de commande qui sont associées au même bon de commande, lié au bordereau de réception parent, peuvent être sélectionnées.
4. Dans le champ **Quantité**, saisissez le nombre d'éléments reçus.
   Par exemple, cinq articles ont été commandés, mais seulement deux sont reçus.
5. **Facultatif :** Modifiez les champs **Reçu par**, **Demandé pour** et **Coût unitaire**, au besoin.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le champ **Entrepôt de réception** de l'enregistrement de bordereau de réception passe en lecture seule.

Actifs consommables

Un actif consommable est un actif qui est acheté en quantité et distribué. Il est affecté à la catégorie de modèle consommable et l'enregistrement des actifs suit la quantité disponible et le coût total. Lorsque les actifs consommables sont reçus, ils sont fusionnées dans un enregistrement de consommable existant, si disponible.

Pour que les enregistrements fusionnent, le consommable ne peut pas être répertorié sur un ordre de transfert actif et les champs **Modèle**, **Emplacement**, **Catégorie de modèle**, **Entrepôt**, **État** et **Sous-état** de l'enregistrement de l'actif doivent correspondre.

Si les consommables sont fusionnés dans un enregistrement de consommable existant, le coût des consommables supplémentaires reçus est ajouté à celui des consommables existants dans l'enregistrement. Par exemple, si 50 claviers d'ordinateur arrivent et que 20 claviers du même modèle existent dans l'entrepôt de réception, les deux enregistrements sont fusionnés et affichent 70 claviers dans l'entrepôt avec un coût total combiné.

Si aucun enregistrement de consommable correspondant n'existe dans l'entrepôt de réception, un enregistrement est créé. Une fois les consommables reçus, la quantité est mise à jour, mais les consommables individuels ne sont plus suivis dans l'application Approvisionnement et ne sont pas affichés dans les lignes de bordereau de réception.

Remarque :
La liste connexe d'un bon de commande n'affiche pas les détails des actifs consommables. Cela signifie que vous ne pouvez pas suivre les consommables via un bon de commande.

Pour plus d'informations sur la création de ressources consommables, reportez-vous à la section Create consumable assets .

Intégrer à des applications d'approvisionnement externes

Gérez un processus d'approvisionnement de bout en bout en intégrant des applications d'approvisionnement externes à Gestion des actifs logiciels et créez des demandes de logiciels directement sur les applications d'approvisionnement externes. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation

Traduction automatique

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

d'autorisations une fois ces demandes reçues sur l'application d'approvisionnement externe.

Grâce à l'intégration de Gestion des actifs logiciels à des applications d'approvisionnement externes :

- Bénéficiez d'une visibilité de bout en bout sur l'ensemble de la demande d'achat jusqu'à la création des autorisations.
- Automatisez le processus complet de création des demandes de logiciels jusqu'à la création des autorisations.
- Réduisez les risques d'erreurs lors de la création des autorisations.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Approvisionnement.
- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

Vous pouvez installer l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Gestion des actifs - Intégration d'Approvisionnement dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : Now Support

Une fois que l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration a été autorisée, vous pouvez contacter Now Support pour l'installer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les travaux planifiés et les tables sont installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration :

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration).

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

Traduction automatique

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration, notamment des tables et des travaux planifiés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
ITAM - Synchroniser les bons de commande <procurement_integration_profile_name>	Récupère quotidiennement l'état des demandes déjà créées. Ce travail planifié est automatiquement créé lorsque vous publiez le profil d'intégration.

Tables installées

Table	Description
Profil de l'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_profile]	Comprend les détails des intégrations d'Approvisionnement tierces connectées à l'application Approvisionnement dans ServiceNow.
Tâches de l'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job]	Comprend les informations de mappage d'un profil d'intégration d'Approvisionnement avec les travaux planifiés qui lui sont associés.
Résultats des travaux planifiés d'intégration [itam_procurement_integration_job_log]	Comprend les détails de l'échec de l'exécution du travail planifié.

Séparation de domaine et Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Gestion des actifs - Approvisionnement Integration. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

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

Niveau de prise en charge : Amélioré

- Inclut les niveaux **Basique** et **Standard**.
- Le processus piloté par les données permet aux clients du fournisseur de service de modifier la logique métier basée sur des cas d'utilisation définis. Ces configurations sont basées sur l'interface utilisateur et sont sécurisées de sorte que les configurations d'un client ne peuvent pas en affecter une autre.
- Les locataires de l'instance doivent être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) pour eux-mêmes. Cette logique et ces paramètres sont attendus pour un fonctionnement normal de l'application.

Exemple de cas d'utilisation : les locataire-clients d'un environnement partagé doivent être en mesure de modifier la matrice d'impact, d'urgence ou de priorité pour définir la priorité au sein de leur domaine.

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

Vue d'ensemble de l'intégration Gestion des actifs - Approvisionnement

Séparation de domaine figure dans tous les aspects de l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

- Vous pouvez créer plusieurs profils d'intégration d'Approvisionnement dans chaque domaine. Vous ne devez avoir qu'un seul profil publié et actif dans chaque domaine, y compris le domaine parent.
- Pour que le bon de commande crée une demande dans votre application d'achat externe, un profil d'intégration d'Approvisionnement publié doit être présent dans le domaine du bon de commande.
- Tous les bons de commande, lignes de bons de commande, bordereaux de réception, lignes de bordereaux de réception, autorisations, erreurs d'importation d'autorisations et enregistrements de lignes de dépense que vous avez créés sont marqués avec le domaine respectif du bon de commande.

La table Tâche d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job] n'est pas séparée par domaine.

Toutefois, chaque tâche d'intégration d'Approvisionnement est associée à un profil d'intégration d'Approvisionnement. L'exécution de la tâche synchronise uniquement les mises à jour de l'application d'achat externe vers les bons de commande marqués avec le profil d'intégration d'Approvisionnement correspondant.

Tables séparées par domaine

- Profil d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_profile]
- Journal des tâches d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job_log]

Traduction automatique

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

Modules d'extension requis

- Extension Séparation de domaine (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- Approvisionnement (com.snc.procurement)

Autres modules d'extension pris en charge

Catalogue de services – Séparation de domaine (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Intégration à Coupa

L'intégration de Coupa à Gestion des actifs logiciels vous permet de créer des demandes de logiciels directement sur Coupa. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation d'autorisations après réception de ces demandes sur Coupa.

Remarque :
Cette intégration ne permet pas de transférer les demandes créées sur Coupa vers Gestion des actifs logiciels.

Avant de commencer

- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.
- Vous devez disposer d'une licence d'entreprise Gestion des actifs logiciels .
- Activez le spoke Coupa. Pour plus d'informations, consultez Coupa Spoke .
- Activez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Approvisionnement.

Synchroniser les données de référence

ServiceNow Approvisionnement et Coupa disposent tous deux de leur propre ensemble de tables et de types de données de référence. Pour une intégration fluide et réussie, vous devez synchroniser les données de référence. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

Avertissement :
Si vous ne synchronisez pas les données, vous risquez de rencontrer quelques problèmes lors de la création d'une demande sur Coupa.

Créer un profil d'intégration Coupa

Créez un profil d'intégration Coupa pour vérifier l'état des travaux planifiés d'Approvisionnement, des autorisations et des erreurs d'importation des autorisations créées par le biais de ce profil.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Créez une connexion OAuth 2.0 avec Coupa pour obtenir l'ID et le secret client. Pour en savoir plus, consultez OAuth 2.0 - Introduction à l'API Coupa . Enregistrez l'ID et le secret client en lieu sûr pour une utilisation ultérieure.

Traduction automatique

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

Vous devez définir les champs d'application suivants lors de la création d'une connexion OAuth 2.0 avec Coupa.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.common.read
- core.contract.read
- core.contrat.écriture
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read
- core.inventaire.commun.write
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.facture.écriture
- core.item.read
- core.item.write
- core.legal_entity.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.sourcing.pending_supplier.read
- core.sourcing.pending_supplier.écrire
- core.sourcing.read
- core.approvisionnement.réponse.récompense.écriture
- core.sourcing.response.read
- core.approvisionnement.réponse.écriture
- core.sourcing.write
- core.supplier.read

Traduction automatique

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

- core.fournisseur.écriture
- core.user.read
- core.user.write

Remarque :
Si ces champs d'application ne sont pas associés à l'ID et au secret client, le flux de jetons OAuth échoue sur ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail actifs logiciels** > **Opérations de licence** > **Achat** > **Intégrations d'approvisionnement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un profil d'intégration d'Approvisionnement

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du profil d'intégration d'Approvisionnement. Par exemple, Intégration Coupa.
Connexion et informations d'identification	Alias de connexion et d'informations d'identification pour Coupa. Ce champ est automatiquement renseigné avec **sn_coupa_spoke. Coupa_OAuth**.
Type de profil	Type de profil d'intégration. Sélectionnez **Intégration Coupa**.
Statut	État du profil d'intégration. ○ Si vous n'avez pas publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Brouillon. ○ Si vous avez déjà publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Publié.
Actif	Ce champ n'est visible et défini sur true que lorsque le profil d'intégration est publié. Si vous attribuez la valeur false à ce champ, les demandes associées à ce profil d'intégration ne sont ni créées ni suivies.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez l'icône Aperçu ⓘ en regard du champ Connexion et informations d'identification.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification.
6. Sélectionnez **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification** dans la section Liens connexes pour créer des informations d'identification de connexion.

Traduction automatique

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

7. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom (connexion)	Nom permettant d'identifier la connexion de manière unique. Par exemple, `Connexion OAuth Coupa`.
URL de connexion	URL permettant d'établir une connexion avec Coupa. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>`. ○ Pour les instances client, utilisez le format `https://{organization_name}.coupahost.com`. ○ Pour les instances partenaires et de démonstration, utilisez le format `https://{organization_name}.coupacloud.com`.
Nom (informations d'identification)	Nom permettant d'identifier de manière unique les informations d'identification. Par exemple, `Informations d'identification OAuth Coupa`.
URL de jeton	URL utilisée pour générer le jeton OAuth. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>/oauth2/token`.
ID client OAuth	Identificateur (ID client) généré dans Coupa.
Secret client OAuth	Secret (secret client) généré dans Coupa.

8. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.
Votre instance ServiceNow crée un jeton OAuth pour Coupa, puis vous renvoie automatiquement au formulaire Profil d'intégration.

9. **Facultatif :** Créez un alias enfant permettant d'identifier de manière unique la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration.
Le premier profil d'intégration Coupa que vous créez utilise l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut (parent) pour Coupa. Chaque profil d'intégration Coupa supplémentaire que vous créez requiert un alias enfant unique afin de différencier la connexion et les informations d'identification des différents profils d'intégration.

   a. Dans le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification, sélectionnez le lien situé sous **Alias enfants > Parentalias=***** pour ajouter des alias enfants.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Donnez un nom à l'alias enfant dans le champ Nom.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Une fois le formulaire rechargé, sélectionnez le lien connexe **Create New Connection & Credential** (Créer une connexion et des informations d'identification).

   f. Répétez les étapes 7 et 8.

Traduction automatique

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

g. Dans le champ Connexion et informations d'identification du formulaire Profil d'intégration, sélectionnez l'icône de recherche pour localiser et sélectionner l'alias enfant que vous avez créé.
La sélection de l'alias enfant associe l'alias au profil d'intégration. Votre instance ServiceNow utilise cet alias pour identifier la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration

10. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Une fois le profil d'intégration publié, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* s'exécute quotidiennement et récupère l'état des demandes déjà créées.

Remarque :
Si vous n'avez créé aucune demande, le travail planifié ne s'exécute pas.

Vous pouvez consulter ces informations en cliquant sur l'onglet **Tâches d'intégration d'Approvisionnement** (Travaux d'intégration d'Approvisionnement).

Que faire ensuite

Vérifiez si la tâche *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* planifiée a été exécutée avec succès en sélectionnant l'onglet **Résultats des travaux planifiés d'intégration** . Si le travail a échoué, vous pouvez consulter la liste des erreurs en procédant comme suit :

1. Dans le formulaire Profil d'intégration d'Approvisionnement, sélectionnez la liste connexe **Journal de travaux d'intégration d'Approvisionnement**
2. Ouvrez l'enregistrement du journal des travaux dans lequel l'état affiché correspond à un échec.
3. Sélectionnez la liste connexe **Détails du journal des tâches** de la ressource pour connaître la raison de l'échec de la tâche.

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement pour acheter des logiciels.

Si vous souhaitez supprimer le profil d'intégration Coupa, consultez Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe.

Créer une demande sur Coupa via l'application Approvisionnement

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement pour acheter des logiciels.

Avant de commencer

Pour créer une demande sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement, vous devez effectuer les tâches suivantes.

- Créez et publiez un profil d'intégration Coupa. Pour en savoir plus, consultez Créer un profil d'intégration Coupa.
- Assurez-vous que le bon de commande que vous créez comporte au moins une ligne de bon de commande, et que toutes les lignes de bon de commande concernent des produits logiciels.
- Synchronisez les types de données de référence sur les applications ServiceNow Approvisionnement et Coupa. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

Traduction automatique

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

Si toutes ces conditions sont remplies, vous pouvez créer une demande dans Coupa.

Si les conditions ne sont pas remplies, les demandes ne sont pas créées sur Coupa et le flux d'approvisionnement hérité se poursuit sur l'application Approvisionnement.

Rôle requis : sam_admin et procurement_integrator

Remarque :
Le rôle procurement_integrator est ajouté au rôle sam_admin. Le rôle procurement_integrator permet à l'administrateur de SAM de visualiser les connexions et les alias.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une demande sur Coupa en suivant les méthodes ci-dessous :

- Lorsqu'un utilisateur demande un logiciel par l'intermédiaire du Catalogue de services. Pour en savoir plus, consultez Demander un élément de catalogue à partir du Portail des services .
- Si un utilisateur doté du rôle procurement_user ou sam_admin crée directement un bon de commande sur l'application Approvisionnement. Pour en savoir plus, consultez Créer un bon de commande.
- Lorsqu'un utilisateur doté du rôle sam_user crée un bon de commande directement à partir du formulaire Options de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez View software model results .

Les types de demandes sont les suivants :

- **Demande catalogue** : demande créée pour un élément déjà présent dans l'application d'achat externe.
- **Demande hors catalogue** : demande créée pour un élément qui ne figure pas dans le catalogue de produits de l'organisation.

Pour en savoir plus sur la création d'un bon de commande, consultez Créer un bon de commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Approvisionnement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande. **Remarque :** L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow Approvisionnement.
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Purchase order expected delivery date .)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

Traduction automatique

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

4. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez à ce fournisseur. Pour en savoir plus sur la création d'un élément de ligne de bon de commande, consultez Créer un élément de ligne de bon de commande. Une ligne de demande est créée avec un ID unique dans Coupa.
5. Une fois que vous avez ajouté au moins un élément de ligne de bon de commande, sélectionnez **Order** (Commander).
   Un ID de demande s'affiche sur votre bon de commande et les ID de ligne de demande correspondants apparaissent sur vos lignes de bon de commande.

> **Remarque :**
> Attendez un peu, puis rechargez le formulaire de bon de commande pour voir les ID ou les erreurs générés.

Résultats

Lorsque l'état du bon de commande passe à **Reçu** sur Coupa, les activités suivantes se produisent :

- Les **actifs** et les **bordereaux de réception** sont créés et le **numéro du bon de commande** apparaît sur le formulaire Bon de commande.
- L'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration génère automatiquement des autorisations.
- À la réception des actifs, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* crée un bordereau de réception et des lignes de bordereau de réception dans l'application ServiceNow Approvisionnement. Ce travail extrait également les champs Coupa tels que Numéro de pièce du fabricant, État et Quantité reçue. Les valeurs renvoyées par Coupa via les transactions de réception sont utilisées pour renseigner les autorisations créées. Toutefois, si ces valeurs ne sont pas disponibles sur les bordereaux de réception, l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration utilise les valeurs renseignées sur le bon de commande de l'application Approvisionnement.
- En cas d'anomalie sur le bon de commande, Gestion des actifs - Approvisionnement Integration génère des erreurs d'importation d'autorisations. Vous pouvez visualiser les erreurs en sélectionnant l'onglet **Entitlement Import Errors** (Erreurs d'importation d'autorisations) sous un bon de commande, un élément de ligne de bon de commande et une ligne de bordereau de réception.

Synchronisation des données de référence

Pour une intégration réussie de Coupa à Gestion des actifs logiciels, vous devez synchroniser les types de données de référence suivants dans l'application ServiceNow Approvisionnement et dans Coupa.

Formulaire de demande ou de bon de commande

Champ de demande de Coupa	Champ de bon de commande de ServiceNow Approvisionnement	Description
Demandés par	Demandés par	L'adresse e-mail associée à l'enregistrement Requested by (Demandés par) est utilisée pour rechercher l'enregistrement de référence correspondant dans Coupa.

Traduction automatique

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

Champs d'élément de ligne de demande ou de ligne de bon de commande

Champs de ligne de demande de Coupa	Champs d'élément de ligne de bon de commande de ServiceNow Approvisionnement	Description
Fournisseur	Fournisseur	Fournisseur auprès duquel le produit logiciel doit être commandé.
unit-price (Prix unitaire)	Coût	Coût ou prix d'un modèle de produit unique, remise comprise.
Devise	Coût	Devise est un champ de référence dans Coupa. Pour une intégration réussie, vérifiez que les codes de devise indiqués dans Coupa et ServiceNow correspondent.
Élément	Élément de catalogue	Les éléments de Coupa et les éléments de catalogue de ServiceNow Approvisionnement doivent partager le même nom d'affichage. **Remarque :** ce champ n'est utilisé que pour les demandes de catalogue.
Description	Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande. **Remarque :** ce champ n'est utilisé que pour les demandes autres que de catalogue.

Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe

Si vous souhaitez arrêter d'utiliser une application d'approvisionnement externe pour créer des demandes de logiciels via Gestion des actifs logiciels, vous pouvez supprimer le profil d'intégration.

Le rôle sam_admin peut supprimer un profil d'intégration en sélectionnant **Supprimer** dans l'enregistrement du profil d'intégration.

Lorsque vous supprimez un profil d'intégration directe, tous les travaux planifiés et les résultats des travaux associés au profil sont supprimés. Les références du profil d'intégration sont également supprimées des enregistrements de bons de commande dans ServiceNow.

Une fois le profil d'intégration supprimé, Gestion des actifs logiciels ne prend en compte aucune demande en cours. Assurez-vous que toutes les demandes en cours sont terminées avant de supprimer le profil d'intégration.

Traduction automatique

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

Séparation de domaine et Approvisionnement

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

Niveau de prise en charge : Standard*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP). Cette configuration est effectuée par locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Approvisionnement

Pour créer ou modifier des bons de commande (PO) ou des éléments de ligne de bons de commande qui distinguent le domaine, les clients doivent travailler dans le domaine approprié. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour choisir le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Catalogue de produits

Le catalogue de produits est un ensemble d'informations sur les modèles individuels. Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Les gestionnaires des actifs utilisent le catalogue de produits comme un référentiel centralisé pour l'information sur les modèles.

Un catalogue de produits détaillé et bien géré peut se coordonner avec les informations du catalogue de services, de l'actif, de l'approvisionnement, de la demande, du contrat et du fournisseur.

Les modèles publiés dans le catalogue de produits sont automatiquement publiés dans le Service Catalog . Le catalogue de services comprend des informations sur les biens (modèles) et les services. Si le modèle est disponible chez plusieurs fournisseurs, il peut être répertorié plusieurs fois. Les modèles sont inclus dans l'application Gestion des actifs.

Gardez à l'esprit les points suivants lorsque vous travaillez avec le catalogue de produits.

Traduction automatique

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

- Un élément de catalogue de produits peut être lié à plusieurs éléments de catalogue du fournisseur ou à un seul modèle.
- Un modèle ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.
- Un élément de catalogue fournisseur ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.

Information associée

Asset and CI management

Composants installés avec Catalogue de produits

Les composants suivants sont installés avec le module d'extension Catalogue de produits.

Les données de démonstration sont disponibles avec le catalogue de produits. Les données de démonstration fournissent plusieurs modèles, catégories de modèle, éléments du catalogue de produits, éléments de catalogue du fournisseur et fournisseurs.

Tables installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Catalogue de matériel [pc_hardware_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de matériels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle de produit [cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].
Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item]	Stocke toutes les informations du catalogue de produits. Cette table étend la table Élément de catalogue [sc_cat_item].
Catalogue de logiciels [pc_software_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de logiciels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle de produit [cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].
Élément de catalogue du fournisseur [pc_vendor_cat_item]	Stocke toutes les informations sur les éléments de catalogue du fournisseur.

Rôles installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les rôles suivants.

Rôle	Description	Contient les rôles
model_manager	Peut créer des modèles de CMDB.	aucun

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Contient les rôles
category_manager	Peut faire tout ce que les gestionnaires de modèles peuvent faire et peut gérer les catégories de modèles.	model_manager

Include de script installé avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute l'include de script suivant.

Table	Description
ProductCatalogUtils	Utilitaires pour la création et la maintenance des éléments du catalogue de produits dérivés des modèles et des éléments de catalogue du fournisseur.

Scripts clients installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute le script client suivant.

Script client	Table	Contenus de script
Définir les champs de modèle	[pc_vendor_cat_item]	Ajoute la description et le prix, s'ils ne sont pas indiqués, lorsqu'un élément de catalogue du fournisseur est ajouté au catalogue de produits.

Règles métier installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les règles métier suivantes.

Business Rule	Table	Description
Supprimer le modèle	[pc_product_cat_item]	Supprime le lien sur un modèle lorsque le lien est supprimé du catalogue de produits.
Créer des entrées de catalogue de produits enfants	[cmdb_hardware_product_model]	Crée des entrées dans le catalogue de produits pour tous les éléments d'un modèle groupé lors de la création du modèle groupé.
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[pc_vendor_cat_item]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[cmdb_model]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.

Information associée

Règles métier

Modèles

Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Ils sont utilisés pour la gestion et le suivi des actifs par le biais de diverses applications d'actif de la plateforme ServiceNow, notamment Catalogue de produits, Gestion des actifs et Approvisionnement.

Traduction automatique

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

Les définitions de modèles peuvent être basées sur des critères fournis par le fournisseur, par exemple, le nom du fabricant Apple MacBook Pro, ou sur une description personnalisée, par exemple, Graphic Designer Workstation. Toutes les informations du modèle se trouvent dans l'application Catalogue de produits.

Un modèle peut appartenir à une ou plusieurs catégories de modèle. Par exemple, un ordinateur portable peut être un ordinateur et un serveur. Les définitions de modèle spécifient si le modèle crée un actif, un élément de configuration ou les deux. Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles.

Sauf indication contraire, vous devez disposer du rôle model_manager pour utiliser les modèles de produit. Ce rôle est inclus dans d'autres rôles, tels que sam, category_manager et asset.

Création de modèles

Les modèles sont créés dans le **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles** module.

Voir Champs de formulaire de modèle pour obtenir une liste des champs qui figurent dans tous les modèles, quel que soit le type de modèle.

Information associée

Gestion des actifs

Approvisionnement

Champs de formulaire de modèle

Certains champs du formulaire de modèle s'appliquent à tous les types de modèles.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle. Une propriété système appelée `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou le nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que **Ordinateur portable Agent de terrain**.
Édition	L'édition du modèle logiciel, tel que **Professionnel**.
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	Les catégories auxquelles le modèle est affecté. Ce champ est une liste Glide et ne peut pas être utilisé pour créer des rapports.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus de suivi du modèle. Vous pouvez choisir entre :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• **Laisser dans la catégorie** : le modèle est transparent et la catégorie définit la classe d'actifs. • **Créer des actifs consommables** : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. • **Ne pas créer d'actifs** : le modèle bloque l'instanciation de l'actif, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont **Les deux**, **Acheter** ou **Louer**.
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le Use depreciation with fixed assets pour le modèle.
Valeur de récupération	La valeur estimée réalisée par un actif lors de sa vente à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant. Définir la propriété système `glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup` sur vrai vous permet de rechercher le numéro de modèle des modèles matériels via le script MakeAndModelJS.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre : • **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. • **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qui pourraient être utiles à d'autres personnes.
Actifs	Les actifs créés à partir de ce modèle. Cette création peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration. Par exemple, avec un seul modèle matériel, vous pouvez avoir des actifs et aucun élément de configuration, des éléments de configuration et aucun actif, ou avoir les deux.
Éléments de configuration	Les éléments de configuration créés à partir de ce modèle. Peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration.
Catalogue de produits	Les informations sur le modèle telles qu'elles apparaissent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.

Créer des modèles matériels

Utilisez des modèles matériels pour suivre les actifs d'équipement tels que les serveurs et les racks. Vous pouvez créer un nouveau modèle matériel.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de matériels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Les champs de modèles matériels répertoriés se trouvent dans la section Informations du formulaire.

Champs de formulaire de modèle pour les modèles matériels

Champ	Description
Hauteur (U)	La hauteur totale de l'élément matériel, en pouces.
Débit (pi3/min)	Le débit du modèle matériel, exprimé en pieds cube par minute.
Alimentation acoustique (bels)	La mesure du bruit, en bels (1 bel = 10 décibels).

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter des modèles compatibles à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles, vous donnant une bonne méthode pour suivre les actifs matériels qui peuvent fonctionner ensemble.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles compatibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter un élément compatible**.
4. Sélectionnez un modèle compatible.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle sélectionné est répertorié dans la liste connexe **Compatibles**.

Information associée

Modèles

Modèles groupés

Ajouter des modèles de substitution à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des substituts pour détecter les modèles matériels qui peuvent être substitués par un autre modèle matériel.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, un moniteur de 19 pouces peut remplacer un moniteur de 17 pouces. Notez que les substitutions sont directionnelles, par conséquent, dans le cas présent, un moniteur de 17 pouces n'est pas une substitution d'un moniteur de 19 pouces. Les informations sur les modèles de substitution valides sont utiles lorsque vous sélectionnez des modèles tout en créant des ordres de transfert.

Lorsque vous sélectionnez des modèles de substitution, notez les conditions suivantes.

- Les modèles de substitution peuvent être utilisés avec des ordres de transfert de gestion du travail. En outre, ils ne sont pas utilisés dans l'approvisionnement en pièces d'acquisition.
- Les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles de substitution.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter une substitution**.
4. Dans la liste **Collection** à gauche, double-cliquez sur un modèle matériel.
   Le modèle matériel est ajouté à la **Liste** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le modèle est répertorié dans la liste connexe **Substituts**.

Information associée

Modèles

Modèles groupés

Gérer les ordres de transfert

Approvisionnement

Créer des modèles de consommables

Les consommables sont des éléments qui sont suivis en groupe, et non individuellement. Le clavier d'ordinateur est un exemple d'élément consommable.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de consommables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles de consommables.
   Tous les actifs consommables que vous créez et affectez au nouveau modèle sont affichés dans la liste connexe des **Consommables** sur l'enregistrement du modèle.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Modèles groupés

Un modèle groupé est un modèle unique composé de modèles individuels. Par exemple, un ordinateur portable, une imprimante, un clavier et une souris peuvent être combinés en un seul modèle groupé. Si vous affectez un actif du modèle groupé à une personne, cette personne reçoit tous les composants du groupe.

Le modèle groupé est un modèle qui sert à définir le type d'actifs qui font partie des lots d'actifs. Pour que les lots d'actifs et les modèles groupés restent cohérents, cochez la case **Lots d'actifs** dans la section Formulaire modèle du produit. Une fois la case cochée, le modèle groupé a l'état **Version** par défaut. Avec l'état Version, vous pouvez ajouter des modifications au modèle groupé. Si vous avez faites passer l'état à **En production**, plus aucun changement ne peut être apporté au modèle groupé. Une fois que le modèle groupé est en lecture seule, vous pouvez créer des lots d'actifs à partir de ce dernier. Vous pouvez revenir à l'état **Version** du modèle groupé à condition qu'il n'y ait aucun lot d'actifs associé au modèle groupé.

Remarque :
La case **Actifs en lot** peut uniquement être cochée avec l'Gestion des actifs matériels application sous licence. Gestion des actifs matériels est disponible dans ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur la fonctionnalité de lot d'actifs, consultez Lots d'actifs .

Les modèles groupés peuvent être abstraits ou concrets.

Abstrait

Permet l'utilisation d'un seul modèle dans plusieurs groupes. Le groupe abstrait est créé comme un conteneur. Un actif du groupe est désigné comme le composant principal. Les catégories de modèles définissent les actifs qui peuvent être inclus dans un groupe. Les catégories de modèles définissent également ce qui peut être le composant principal d'un groupe.

Ajoutez un composant principal pour faciliter le suivi des composants du groupe. Par exemple, créez un groupe abstrait en ajoutant un ordinateur comme composant principal et une souris et un clavier comme composants supplémentaires. Lorsque le groupe est affecté à un utilisateur, l'enregistrement d'actif de l'ordinateur affiche l'ordinateur, la souris et le clavier comme étant tous affectés à l'utilisateur. Les groupes abstraits sont utilisés plus souvent que les groupes concrets.

Concret

Est un groupe fixe dont le composant principal est une actif. Spécifiez le composant principal et les autres composants pour créer un groupe exact. Les groupes concrets ne permettent pas une relation plusieurs-à-plusieurs avec les modèles.

Gardez à l'esprit les conseils suivants lors de la création et de l'utilisation des modèles groupés.

- Les groupes peuvent être imbriqués dans des groupes.
- N'importe quel type de modèle peut être utilisé dans un groupe.
- Quand un lien parent est défini, les champs associés à l'affectation et à l'état des actifs enfants sont en lecture seule. Ils sont renseignés en fonction de l'affectation du parent et des champs d'état.
- Si vous apportez une modification au groupe parent, les enfants du groupe sont affectés. Par exemple, si vous affectez un groupe à une personne, tous les enregistrements d'actifs enfants désignent cette même personne comme la personne affectée.
- Vous ne pouvez pas préallouer des groupes.

Traduction automatique

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

- Dans un groupe, les consommables sont consommés et les actifs sont définis avec le même état que le composant principal.
- Seul le groupe, et non les composants individuels, peut faire partie d'un ordre de transfert.
- Vous contrôlez ce qui peut intégrer un groupe à travers la catégorie de modèle. Par exemple, la catégorie de modèles **Serveurs** peut être définie pour ne jamais autoriser les serveurs dans les groupes.
- Pour créer une collection de logiciels, vous devez créer une suite au lieu d'un modèle groupé.
- Une licence logicielle ne peut pas être le composant principal d'un groupe.

Pour créer un modèle abstrait, définissez la catégorie de modèle sur **Groupe**, puis ajoutez les composants. Pour créer un modèle concret, créez un modèle dans le **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés** et d'ajouter des composants.

Information associée

Consume consumable assets

Create pre-allocated assets

Catégories de modèles

Ajouter des composants de modèle à un groupe

Ajoutez des composants de modèle à un modèle au besoin, par exemple, lorsque vous mettez à niveau un groupe pour inclure des actifs supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager et asset

Procédure

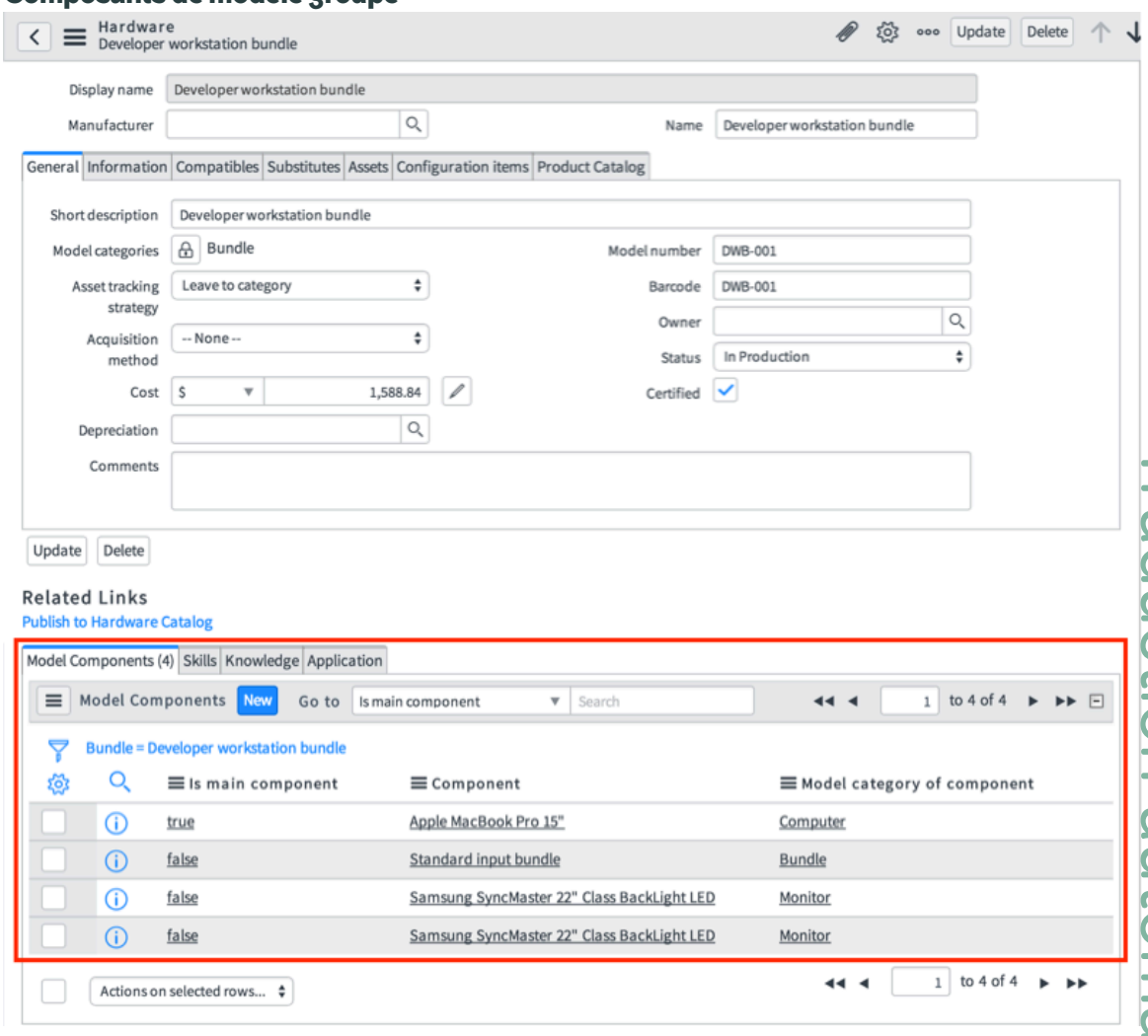
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez la **Catégorie de modèle** du composant, telle que **Ordinateur**.
5. Sélectionnez le **Composant**, tel que **Apple Computer MacBook Pro 17"**.
6. Cochez la case **Est un composant principal** s'il s'agit du composant auquel les autres composants sont attachés.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour ajouter d'autres composants au groupe.

Traduction automatique

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

Tous les composants que vous ajoutez au modèle groupé sont affichés dans la liste connexe **Composants de modèle**.

Composants de modèle groupé



Information associée

Modèles

Supprimer les composants de modèle d'un groupe

Supprimez un composant d'un modèle groupé, par exemple, lorsque vous souhaitez le remplacer par un composant différent.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Aucun historique de composant n'est conservé. Si vous supprimez un composant d'un modèle groupé, aucun enregistrement indiquant que le composant a fait partie d'un groupe n'est enregistré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, sélectionnez le composant que vous souhaitez supprimer.
4. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
5. Cliquez sur **OK**.

Publier des modèles groupés dans Catalogue de produits

Vous pouvez publier des modèles groupés dans Catalogue de produits pour que ceux-ci soient disponibles dans Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez publier un modèle groupé uniquement dans les conditions suivantes :

- Le modèle doit être créé dans la table cmdb_model.
- Le modèle ne doit pas comporter d'élément de catalogue existant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de produits**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Sélectionnez **OK**.

Modèles logiciels

Les modèles logiciels sont créés dans le cadre du processus de gestion des actifs. Vous pouvez créer des modèles de produits pour les logiciels à partir du catalogue de produits, mais vous ne pouvez pas gérer tous les aspects des modèles logiciels.

Les modèles logiciels sont utilisés dans les compteurs logiciels. Pour en savoir plus sur la création des modèles logiciels, consultez Créer des modèles logiciels .

Créer des modèles d'application

Vous pouvez créer des modèles d'application pouvant être gérés et suivis dans le cadre d'un processus de développement Scrum.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles d'application.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Information associée

Agile Development 2.0

Modèles de commande de travaux

Lorsque la gestion du travail est activée, la plateforme ServiceNow ajoute les modules Modèles de commandes de travaux et Modèles de tâches de travail au catalogue de produits.

Les utilisateurs disposant du rôle wm_admin peuvent définir de nouveaux enregistrements de modèle, qui peuvent être utilisés en tant que modèles pour créer des commandes de travaux pour les procédures communes.

Modèles créés pour le support VMware et Amazon EC2

Lorsque vous activez Orchestration pour VMware ou Amazon EC2, le système crée automatiquement des modèles.

Le système crée les modèles suivants :

- Instance vmware pour VMware
- Instance ec2 pour Amazon

Lorsque l'ordinateur virtuel est arrêté, l'état de l'actif bascule sur **Hors service**.

Ajouter des compétences à un modèle

Vous pouvez associer des compétences à n'importe quel modèle. La création d'associations entre les compétences et les modèles est utile si vous utilisez la gestion du travail et que vous souhaitez affecter des tâches à des agents en fonction de leurs compétences avec des modèles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans la liste connexe **Compétences**, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des éléments de la liste **Collection** à la liste **Compétences**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels

Vous pouvez publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels pour rendre les modèles disponibles dans le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
   Lorsque vous publiez un élément de catalogue à partir d'un modèle, la propriété `glide.model.catalog_item_currency` détermine la devise de l'élément de catalogue. Par défaut,

Traduction automatique

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

cette propriété est définie sur false et la valeur est définie sur la devise de la session utilisateur. Si vous définissez cette propriété sur true, la valeur est définie sur la devise du modèle.

3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels** ou **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Cliquez sur **OK**.

Supprimer des modèles

Si un modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez le supprimer dans la mesure où aucun actif ou aucun élément de configuration ne l'utilise.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Cochez la case en regard du modèle de produit.
3. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
4. Cliquez sur **OK**.

Éléments de catalogue du fournisseur

Le catalogue fournisseur est une liste de marchandises disponibles auprès de différents fournisseurs.

Un catalogue fournisseur précis et complet favorise la conservation des éléments en stock au meilleur prix possible.

Vous pouvez lier plusieurs éléments de catalogue du fournisseur à un seul élément du catalogue de produits, ce qui vous permet de suivre les informations sur un seul élément chez différents fournisseurs.

Par exemple, pour un élément du catalogue de produits iPhone 5, vous pouvez créer des éléments de catalogue de fournisseurs différents tels que Apple et Amazon. Sélectionnez le fournisseur avec le meilleur prix lorsque vous vous procurez un élément. Les utilisateurs doivent disposer du rôle model_manager pour utiliser les éléments de catalogue du fournisseur.

Synchroniser les informations

Certaines informations sont synchronisées entre les modèles, les éléments du catalogue de produits et les éléments de catalogue du fournisseur.

Lorsque vous utilisez des modèles, des éléments du catalogue de produits et des éléments de catalogue du fournisseur, gardez à l'esprit les points suivants :

- Les modifications apportées à l'enregistrement du modèle actualisent automatiquement les éléments de catalogue du fournisseur uniquement si les éléments de catalogue du fournisseur sont publiés et non liés.
- Si un modèle est lié à un élément de catalogue du fournisseur, toute modification apportée au modèle ne met pas à jour l'élément de catalogue du fournisseur.
- Après avoir publié un modèle ou un élément de catalogue du fournisseur dans le catalogue de matériels ou de logiciels, certains champs basculent en lecture seule

Traduction automatique

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

sur l'enregistrement de l'élément de catalogue du fournisseur ou l'enregistrement de l'élément du catalogue de produits. Vous pouvez mettre à jour les informations uniquement sur l'enregistrement du modèle.

Liste des champs synchronisés :

- Description
- Brève description
- Nom
- ID produit
- Prix
- Fournisseur
- Caractéristiques
- Fonctionnalités
- Modèle
- UPC
- Numéro de modèle
- Coût
- Fabricant

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créez un élément de catalogue du fournisseur pour associer des modèles de produits à un fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs d'élément de catalogue du fournisseur

Champ	Description
Nom	Le nom de l'élément est formé à partir des informations contenues dans les champs **Modèle de produit**, **Fournisseur** et **ID produit**.
Fournisseur	Le fournisseur qui fournit l'élément.
Modèle de produit	La version spécifique ou la configuration de l'élément.
Épuisé	L'option qui indique si l'élément est indisponible à la commande. Ce champ est important si vous gérez l'approvisionnement des éléments de demande. Décochez cette case si l'élément est disponible à la commande.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par votre entreprise.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Prix catalogue	Le prix auquel l'élément se vend, hors remises du fournisseur.
Prix fournisseur	Le prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue du fournisseur. Si le fournisseur offre une remise, le prix fournisseur reflète le prix réduit.
Niveau de classement	Affiche le classement global des produits et services de ce fournisseur, selon les critères Partenaire apprécié ou Fournisseur tactique, par exemple. Le champ Niveau de rang exprime l'opinion de votre entreprise sur les performances de ce fournisseur. Il aide à décider s'il faut promouvoir les produits du fournisseur, ou cesser de les utiliser. Les utilisateurs disposant du rôle vendor_manager sont habilités à modifier ce champ.
Brève description	Courte description de l'élément.
Section Généralités	
Élément du catalogue de produits	Nom de l'élément du catalogue de produits, si l'élément a été ajouté au catalogue de produits. Laissez ce champ vide si vous prévoyez de lier un élément de catalogue du fournisseur au catalogue de matériels.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier de façon unique et suivre les éléments à vendre.
Actif	Cochez la case pour inscrire l'élément dans le catalogue fournisseur. Décochez cette case pour masquer l'élément dans le catalogue fournisseur.
Description	Description détaillée de l'élément.
Section Informations	
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Lier un élément au catalogue de matériels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de matériels pour consultation.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément du catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de matériels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.

Traduction automatique

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

5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de matériels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Lier un élément au catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de logiciels pour consultation.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.
5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de logiciels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Publier un élément dans le catalogue de matériels

Après avoir créé un élément matériel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de matériels pour consultation. Le catalogue de matériels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de matériels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de matériels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de matériels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels**.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de matériels.

Publier un élément dans le catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément logiciel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de logiciels pour consultation. Le catalogue de logiciels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de logiciels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de logiciels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de logiciels.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de logiciels.

Afficher une liste de fournisseurs

Vous pouvez consulter une liste de fournisseurs depuis le catalogue de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste répertorie toutes les entreprises qui ont l'option **Fournisseur** sélectionnée dans leur enregistrement.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur n'importe quel **Nom** de fournisseur pour plus d'informations.

Éléments du catalogue de produits

Les éléments du catalogue de produits désignent les matériels et les logiciels que vous pouvez suivre et proposer dans le catalogue de services.

Traduction automatique

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

Le catalogue de produits est une extension du Service Catalog qui contient une liste des Modèles disponibles. Les utilisateurs disposant du rôle catalog_admin peuvent créer, activer et désactiver des éléments du catalogue de produits.

Créer un élément de catalogue de produits

Créez des éléments du catalogue de produits matériels et logiciels à inclure dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez activer les éléments séparément avant qu'ils n'apparaissent dans le catalogue de produits ou de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
   Certains des champs énumérés n'apparaissent qu'une fois l'élément de catalogue de produits enregistré.

Champs d'éléments de catalogue de produits

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément tel que vous souhaitez l'afficher dans le catalogue de produits.
Catalogues	Catalogue dans lequel cet élément est répertorié.
Fournisseur	Fournisseur qui fournit l'élément. Si l'élément est acheté auprès de plusieurs fournisseurs, utilisez le catalogue fournisseur et laissez ce champ vide.
Niveau de rang	Classement général des produits et services du fournisseur sélectionné. Ce champ est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Modèle	Version spécifique ou la configuration de l'élément.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par votre entreprise.
Prix	Prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue de produits. Saisissez une valeur numérique et sélectionnez la devise appropriée.
Prix récurrent	Prix récurrent de l'élément. Par exemple, un abonnement à un contrat de téléphonie mobile pourrait coûter 500,00 $, avec un prix récurrent mensuel de 30,00 $.
Fréquence de prix récurrent	Intervalle auquel le prix récurrent est cumulé.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Classe** est défini sur **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Le coût peut être inférieur au **Prix catalogue** si votre entreprise a bénéficié d'une remise du vendeur. Ce champ n'est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits que lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Omettre le prix dans le panier	Lorsque cette case est cochée, le prix est masqué lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Décochez la case pour afficher le prix dans le catalogue de services.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ n'est visible que dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels**.
Workflow	Workflow associé à cet élément. Vous pouvez afficher les activités, les conditions et les étapes associées au workflow en sélectionnant **Afficher le workflow**.
Plan d'exécution	Plan d'exécution associé à cet élément.
Brève description	Brève description de l'élément.
Lien d'élément commandé	Liste des liens contenant davantage d'informations sur les éléments. Les liens peuvent être réutilisés à travers plusieurs éléments.
Classe	Classe d'élément de catalogue à laquelle appartient cet élément. Sélectionnez **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**. Ce champ est visible par défaut. Lorsque vous sauvegardez l'enregistrement en tant qu'élément de catalogue de matériels ou de logiciels, le formulaire est renommé Catalogue de matériels ou de logiciels, respectivement.
Section Généralités	
Catégorie	Groupe d'éléments nommé auquel appartient l'élément.
Délai de livraison	Délai nécessaire pour livrer l'élément, à partir du moment où il est commandé depuis le catalogue de produits.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier et suivre les éléments.
Description	Description détaillée de l'élément. La description est affichée dans la liste du catalogue de produits.
Section Informations sur le produit	
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Ce champ n'est visible que lorsque la **Classe** est définie sur **Catalogue de logiciels**.
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.
Section Images	
Icône	Image miniature qui s'affiche en regard du nom lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Les types de fichiers pris en charge sont jpg, png, bmp, gif et jpeg.
Image	Image montrant l'élément. Les types de fichiers pris en charge sont jpg, png, bmp, gif et jpeg.
Listes connexes	
Inclut	Éléments de catalogue supplémentaires fournis avec cet élément. Cette liste connexe est fournie à des fins d'information uniquement.
Variables	Variables de catalogue de services associées à cet élément. Une variable de catalogue de services capture et transmet des informations sur les choix effectués par un client lors de la commande d'un élément à partir du catalogue de services.

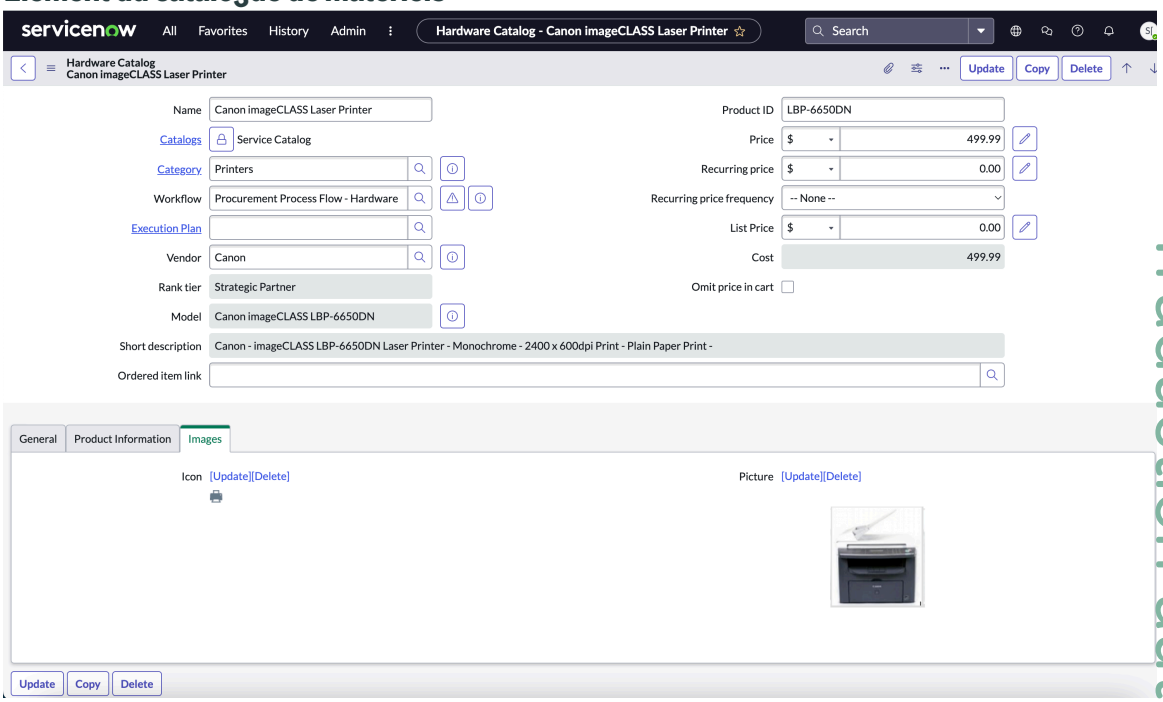
Traduction automatique

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

Champ	Description
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur associés à cet élément. Les éléments de catalogue du fournisseur vous permettent de suivre les informations sur cet élément par spécifications pour chaque fournisseur.

Example
Enregistrement d'élément du catalogue de matériels avec une icône et une image de l'élément.

Élément du catalogue de matériels



4. **Facultatif :** Sélectionnez **Testez-le** pour prévisualiser l'élément tel qu'il apparaît dans le catalogue de services.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Information associée

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créer un plan d'exécution

Variables du catalogue de services

Activer un élément du catalogue de produits

Activez un élément du catalogue de produits pour le rendre disponible dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Activer un ou plusieurs éléments de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et sélectionnez **Activer** sous la liste.
Activer à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Activer** sous **Liens connexes**.

Désactiver un élément du catalogue de produits

Désactivez un élément du catalogue de produits pour le retirer du catalogue de produits et du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez désactiver l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Désactiver à partir de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et cliquez sur **Désactiver** sous la liste.
Désactiver à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Désactiver** sous **Liens connexes**.

Importer un Catalogue de produits élément

Importez un élément du catalogue de produits matériels et logiciels d’une ServiceNow instance à une autre ServiceNow pour l’inclure dans le catalogue de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour importer des éléments du catalogue de produits matériels ou logiciels d’une ServiceNow instance à une autre, utilisez le fichier XML du modèle de produit et des ensembles de mises à jour exporté à partir de l’instance source ServiceNow .

Traduction automatique

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

Remarque :
Les enregistrements de modèles de produits ne sont pas inclus dans les ensembles de mises à jour. Lorsque vous importez un ensemble de mises à jour dans l'instance cible, seuls les enregistrements d'éléments de catalogue sont transférés. Pour éviter les erreurs de validation, importez d'abord les enregistrements de modèle de produit, puis importez l'ensemble de mises à jour de l'élément de catalogue dans l'instance cibleServiceNow.

Procédure

1. Dans l'instance source ServiceNow , exportez le fichier XML de l'enregistrement de modèle de produit matériel ou logiciel.

2. Dans l'instance source ServiceNow , procédez comme suit pour exporter l'ensemble de mises à jour local contenant l'élément de catalogue.
   a. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
   b. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour local dansAME pour ouvrir l'enregistrement de l'ensemble de mises à jour.
   c. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Exporter en XML**.
   d. Enregistrez le fichier XML d'ensemble de mises à jour exporté sur votre système local.
3. Dans l'instance cible ServiceNow , importez le fichier XML d'enregistrement de modèle de produit matériel ou logiciel.
   Le modèle de produit a été importé avec succès dans l'instance cible ServiceNow et s'affiche sur la page des modèles.
4. Dans l'instance cible ServiceNow , effectuez les étapes ci-dessous pour importer le fichier XML de l'ensemble de mises à jour qui contient l'élément de catalogue.
   a. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
   b. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Importer un ensemble de mises à jour à partir de XML**.
   c. Sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML de l'ensemble de mises à jour enregistré précédemment à l'étape 2.
   d. Sélectionnez **Charger**.
   L'enregistrement de l'ensemble de mises à jour importé est disponible en tant qu'ensemble de mises à jour récupéré avec l'état **Loaded**.
   e. Ouvrez l'ensemble de mises à jour récupéré et sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.
   Examinez les mises à jour et résolvez les erreurs.

Résultats

Les éléments de catalogue sont importés dans l'instance cible ServiceNow .

Que faire ensuite

Accédez à la page Modèles matériels ou modèles logiciels dans l'instance cible ServiceNow , affichez l'enregistrement de modèle matériel ou logiciel importé, ainsi que ses éléments de catalogue publiés.

Traduction automatique

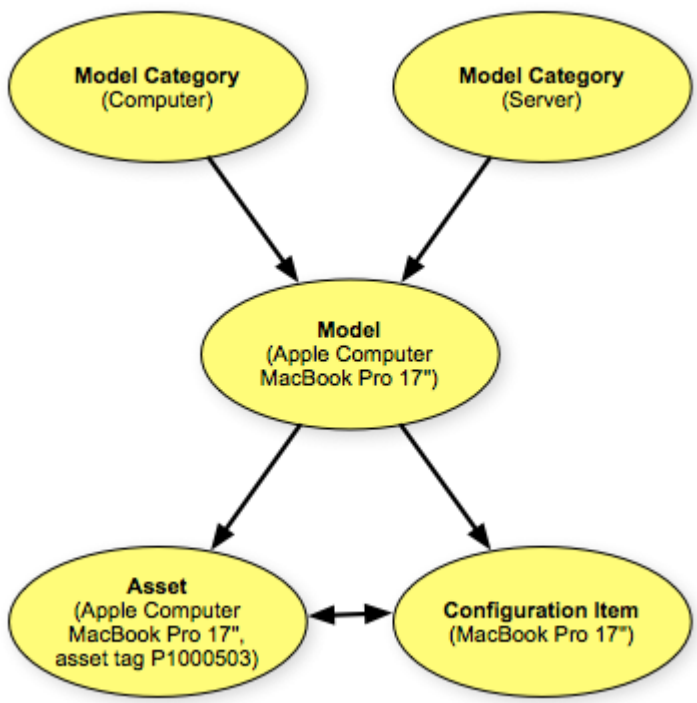
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Catégories de modèles

Les catégories de modèle associent les classes CI aux classes d'actifs. Les catégories de modèle font partie de l'application Catalogue de produits.

La configuration de la catégorie de modèle détermine si la plateforme ServiceNow crée un actif à partir d'un CI, et, dans ce cas, la classe d'actifs. Les classes d'actifs du système de base sont **Matériel**, **Licence de logiciel** et **Consommable**. Vous pouvez associer une catégorie de modèle à de nombreux modèles, ainsi qu'un modèle à de nombreuses catégories de modèle. Par exemple, un modèle spécifique d'ordinateur peut être un **Ordinateur** et un **Serveur**.

Diagramme de modèles



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

Remarque :
La classe d'éléments de base d'installation est disponible dans le formulaire Catégorie de modèle uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. Actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est pris en charge lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée. Pour en savoir plus, consultez Medical device install base item table . Lorsqu'une classe d'IBI est créée, elle s'associe à un actif si celui-ci existe, sinon un actif est créé.

Les champs de la classe d'actifs et de la classe d'IBI sont synchronisés comme suit :

1. Lorsqu'une classe d'IBI est mise à jour, les changements des champs Compte, Consommateur, Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe d'actifs.
2. Lorsqu'une classe d'actifs est mise à jour, les changements des champs Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe d'IBI.

Traduction automatique

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

Information associée

Classifications CMDB et dépendance de classe

Create an asset class

Afficher les catégories de modèle

Les catégories de modèle par défaut sont incluses dans le catalogue de produits. Vous pouvez afficher une liste des catégories par défaut et des catégories que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle pour afficher ses détails.

Créer des catégories de modèle

Vous pouvez ajouter des catégories de modèle personnalisées pour votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez des catégories de modèle, gardez à l'esprit les points suivants :

- Le système de base fournit une catégorie de modèle pour chaque classe CI dans la CMDB. Au fur et à mesure que vous créez des classes `cmdb_ci`, créez une ligne correspondante dans la table de catégorie de modèle afin de pouvoir utiliser la table de modèle.
- Si vous sélectionnez une **Classe d'actifs** dans n'importe quelle catégorie de modèle existante, le système crée automatiquement des actifs pour tous les éléments de configuration associés à la catégorie de modèle, s'il est configuré pour le faire. Si aucun actif n'est créé automatiquement, vous pouvez le créer manuellement. Une fois qu'une classe d'actifs est sélectionnée pour une catégorie de modèle, la classe d'actifs ne peut pas être modifiée.
- Les options **Autoriser la préallocation**, **Autoriser dans le groupe** et **Autoriser comme principal** ne sont disponibles que si une classe d'actifs est spécifiée pour la catégorie de modèle.
- Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel** pour la classe d'actifs, l'option **Autoriser dans le groupe** est disponible, mais pas les options **Autoriser la préallocation** ou **Autoriser comme principal**.
- Lorsqu'un CI est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi des actifs, le système crée automatiquement un enregistrement d'actif pour la classe d'actifs spécifiée dans la catégorie de modèle. Cet enregistrement d'actif est alors lié au CI. Si un modèle est spécifié, la catégorie de modèle du CI est déterminée par une combinaison de la classe CI et de la liste des catégories prises en charge par le modèle. Le suivi des actifs est spécifié sur l'enregistrement du modèle.
- Lorsqu'un actif est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi de CI, le système crée automatiquement un enregistrement de CI de la classe spécifiée par la catégorie et le relie à l'actif.
- La liste Catégories de modèle (**Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**) affiche toutes les classes de CI et la classe d'actifs qui est générée côté actif.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champs de catégorie de modèle

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour cette catégorie.
Classe CI	Si une classe CI est nécessaire, elle doit être spécifiée au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter ultérieurement la classe CI à la catégorie de modèle.
Classe d'actifs	Options par défaut et toutes les nouvelles classes d'actifs que vous avez créées. La définition de la classe d'actifs déclenche la création d'actifs en fonction de la catégorie de modèle sélectionnée. Vous pouvez ajouter ultérieurement une classe d'actifs à la catégorie de modèle, mais elle n'est plus modifiable une fois ajoutée. Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** bascule en lecture seule, car les consommables et les licences de logiciel ne créent pas de CI. Si vous spécifiez une classe CI, puis sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** est automatiquement défini sur **Aucun**. ◦ Actif : élément qui peut être suivi individuellement. ◦ Consommable : actif qui n'est pas suivi individuellement, tel que les claviers. ◦ Matériel : équipement informatique physique, tel qu'un ordinateur portable ou un serveur. ◦ Licence de logiciel : déclaration juridique définissant l'utilisation des logiciels, telle que le nombre d'installations autorisées ou les conditions de distribution.
Classe d'élément de base d'installation	Classe permettant de suivre l'actif en tant qu'élément de base d'installation. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. De plus, actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est disponible lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée.
Classe de modèle de produit	Table de classes dans laquelle les modèles sont stockés. Par défaut, les valeurs sont les suivantes : ◦ Application ◦ Consommable ◦ Contrat ◦ Installation ◦ Matériel ◦ Service ◦ Logiciel

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Une fois que vous avez sélectionné une valeur, le contenu de la table, les vues de formulaire et les fonctionnalités globales des modèles créés dans la catégorie de modèle sont impactés.
Est instance de produit	Détermine si la catégorie de modèle est associée à l'instance de produit, qui est un regroupement logique des classes d'actifs, de CI et d'IBI. **Remarque :** Cette case est en lecture seule et est prise en charge uniquement pour la catégorie de modèle d'appareil médical. Une fois que vous avez sélectionné cette option, l'identificateur d'instance de produit (PID), un identificateur unique pour la classe d'actifs, de CI et d'IBI est généré chaque fois que vous créez un actif de cette catégorie de modèle. Toutefois, pour les actifs existants, le PID est généré uniquement lorsque l'un des champs d'actif tel que Numéro de série, ID de composant de modèle ou Parent est mis à jour.
Autoriser la préallocation	Ajouter et suivre des éléments de cette catégorie commeCreate pre-allocated assets .
Autoriser dans le groupe	Utilisez des éléments de cette catégorie dans des groupes.
Autoriser comme principal	Utilisez les éléments de cette catégorie en tant que composant principal d'un groupe.
Appliquer la vérification de CI	Empêche le système de créer automatiquement des actifs dans une catégorie de modèle spécifique quand les CI sont ajoutés manuellement ou détectés avec Découverte. Cette option permet à un administrateur d'examiner et de vérifier les nouveaux CI avant de les ajouter en tant qu'actifs.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Détection

Créer des actifs manuellement

Sous certaines conditions, la plateforme ServiceNow AI Platform ne crée pas automatiquement un actif. Vous pouvez créer un actif manuellement au besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un actif n'est pas automatique notamment sous les conditions suivantes.

- Vérification de CI forcée : si vous cochez la case **Appliquer la vérification de CI** dans le formulaire **Catégorie de modèle**, le système ne crée pas automatiquement un actif à la création ou détection d'un CI. Lorsque l'option **Appliquer la vérification de CI** est activée, les CI nouvellement créés ne déclenchent pas la création automatique d'un actif. Au lieu de cela, le champ **Requiert une vérification** de ces CI nouvellement créés bascule automatiquement sur true, et les actions d'interface utilisateur suivantes du CI s'affichent :

Traduction automatique

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

- *Create Asset* : crée un actif et définit le champ *Requires verification* sur false.
- *Merge CI* : fusionne les doublons d'un CI. Cette action est utile si un actif de CI a été créé dans un processus distinct, qui a créé un CI associé. Puis un deuxième CI a été créé manuellement ou via la source de détection, et les CI en double n'ont pas été correctement fusionnés.

- Erreurs de configuration : il arrive parfois que le système ne crée pas automatiquement l'actif. Cette défaillance peut se produire si vous attribuez le modèle et la catégorie de modèle au CI dans le mauvais ordre.

Suivez ces étapes pour créer un actif manuellement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle qui n'a aucune classe CI affectée.
3. Cliquez sur **Créer des actifs**.
   Cette action crée des actifs à partir de tous les CI reportés aux fins de vérification dans cette catégorie de modèle. Cette option est disponible uniquement aux utilisateurs disposant du rôle admin.

Modifier les catégories de modèle

Toutes les catégories de modèle par défaut peuvent être modifiées, à l'exception de la catégorie de modèle Contrat. Vous pouvez modifier toutes les catégories de modèle personnalisées que vous avez créées à un moment donné.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Ouvrez un enregistrement de catégorie de modèle.
3. Modifiez les champs si nécessaire.

   Remarque :
   Si une classe CI est nécessaire, vous devez la spécifier au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter la classe CI à la catégorie de modèle ultérieurement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer des catégories de modèle

Si une catégorie de modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez la supprimer.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seules les catégories de modèle qui ne sont référencées par aucun modèle peuvent être supprimées.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Cochez la case en regard de la catégorie de modèle **Nom**.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** situé sous la liste, cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Séparation de domaine et Catalogue de produits

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

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Catalogue de produits

Les employés et les locataires du propriétaire de domaine peuvent utiliser les mêmes processus si le travail est effectué dans le domaine correct. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour sélectionner le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Benchmarks

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi que des observations comparatives relatives aux moyennes de résultats de vos homologues du secteur et aux meilleurs exécutants du secteur. Vous pouvez comparer la performance de votre organisation avec les normes du secteur reconnues, consulter une comparaison de la performance avec des points de référence mondiaux et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer la performance.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de Benchmarks

Cette vidéo vous fournit une vue d'ensemble de Benchmarks. Vue d'ensemble de Benchmarks

Premiers pas

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Explorer	Configurer
Découvrir les fonctionnalités et avantages Benchmarks	Configurer et personnaliser les KPI Benchmarks

Traduction automatique

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

Découvrir comment analyser les données Benchmarks

Utiliser

Référence

Obtenir des détails sur les composants Benchmarks, tels que les KPI, rôles et tendances

Dépannage et demande d'aide

Contact Service client et assistance.

Explorer Benchmarks

Utilisez Benchmarks pour ITSM afin d'obtenir un aperçu comparatif par rapport aux moyennes de vos pairs et aux meilleurs exécutants du secteur. Benchmarks vous offre une visibilité rapide de vos indicateurs clés de performance (KPI) et des tendances.

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Analyse des performances collecte des données quotidiennes sur les instances des clients. Les données du mois précédent sont chargées au début du mois suivant via une tâche planifiée. En cas d'erreurs, plusieurs tentatives sont effectuées.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble et vous explique la mise en route de Benchmarks.

Mise en route de Benchmarks

Pendant le mois où les données sont chargées, les données sont agrégées et les résultats mensuels (les résultats de votre instance, les résultats globaux et votre classement) sont téléchargés sur l'instance du client en milieu de mois. Les candidats de recommandation mensuels sont fournis ; vous pouvez les implémenter pour aider à

Traduction automatique

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

améliorer les performances de vos KPI. Une notification par e-mail est envoyée lorsque les données globales sont disponibles.

ServiceNow compte plus de 2 850 clients qui ont opté pour le programme Benchmarks. Tous les clients ServiceNow sont autorisés à participer au programme Benchmarks en s'abonnant à partir de leur instance de production ServiceNow, sauf :

- Clients Express
- Clients fédéraux
- Clients ayant des instances sur place

Remarque :
vous devez disposer d'une instance de production pour vous abonner au programme Benchmarks.

Les fournisseurs de services gérés (MSP) et les instances gérées par des MSP sont pris en charge et disposent d'un accès exclusif aux données globales de score agrégé MSP. Toutes les instances prendront en charge les points de référence suivants qui peuvent être téléchargés à des fins de comparaison dans le tableau de bord Benchmarks :

- Global, qui s'applique à tous les clients
- Catégorie de secteur
- Taille des utilisateurs basée sur le nombre d'utilisateurs actifs
- Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire à la vôtre
- Régions géographiques

Remarque :

- Ces points de référence ne sont pas calculés à l'aide des données MSP.
- En plus des points de référence ci-dessus, vous recevrez également les meilleurs exécutants dans chacune de ces catégories.
- La modification de la configuration des KPI en cours de mois nécessite un à deux mois de collecte de données avant que vos valeurs mensuelles ne reflètent ce changement.
- l'utilisateur Benchmark Scheduler (bm.scheduler) est ajouté avec Benchmarks. Il est nécessaire pour la collecte de données Benchmarks.

Fonctionnalités principales

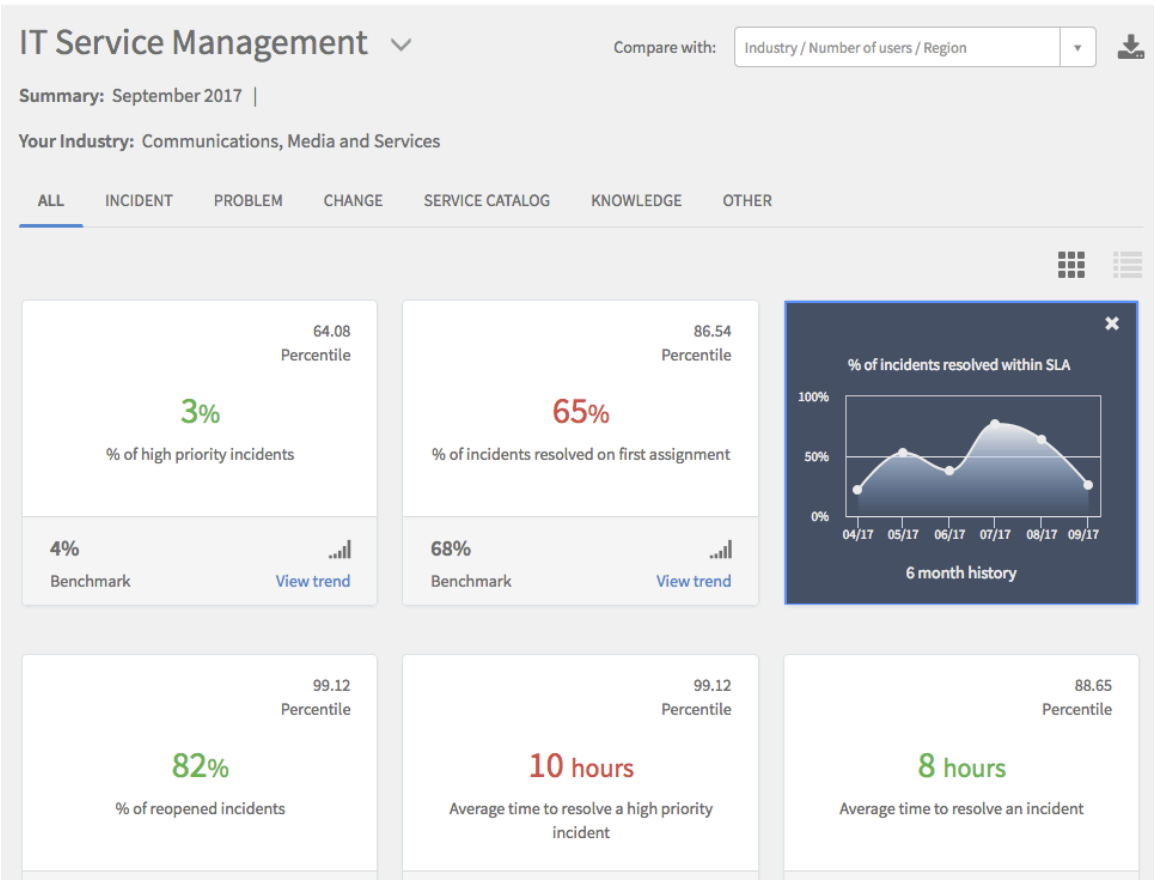
- KPI disponibles à partir d'autres applications ServiceNow parmi lesquelles ITSM, ITOM et Opérations de sécurité. Pour en savoir plus, consultez KPI de point de référence.
- Possibilité de changer les définitions KPI pour qu'elles correspondent aux personnalisations.
- Tableau de bord Benchmarks dans Portail de services (adapté aux mobiles).
- Possibilité de télécharger des rapports KPI.
- Possibilité de filtrer les données en fonction des paramètres suivants :
  - Secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.
  - Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire.
- Notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles.

Traduction automatique

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

- Classement centile pour indiquer votre position au sein de votre groupe de pairs participant.
- Candidats de recommandation avec configuration guidée pour aider à améliorer les performances des KPI.
- Rôles basés sur la catégorie de produits pour limiter l'accès aux données.
- Intégration à Analyse des performances pour la collecte quotidienne de données et exploration des données KPI.

Tableau de bord Benchmarks



Benchmarks avantages

Avantages

Avantage	Description
Anonymat mondial	Les visualiseurs de votre organisation disposent de points de référence d'accès pour votre organisation, mais les points de référence globaux sont anonymes et n'incluent aucune information sur l'entreprise.
Comparaison par rapport au secteur	Grâce au menu déroulant **Comparaison avec** accessible depuis le tableau de bord de Benchmarks, vous pouvez filtrer les résultats des points de référence par secteur, par nombre d'utilisateurs de ServiceNow ou par région géographique pour

Traduction automatique

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

Avantages (suite)

Avantage	Description
	que les résultats soient plus pertinents pour votre organisation. • Le secteur est déterminé en fonction du code industriel standard dans l'enregistrement de compte de la société. • Le nombre d'utilisateurs est déterminé par le nombre d'utilisateurs actifs de ServiceNow au sein de l'entreprise, de sorte que vous puissiez comparer votre entreprise à des implémentations de ServiceNow de taille similaire et obtenir un aperçu de votre entreprise. • La région est déterminée en fonction du champ **Région** de la table Société. Si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.
Tendances	Vous pouvez voir les résultats de tous les KPI publiés ainsi que les six mois précédents de l'historique. Vous pouvez ensuite utiliser les données de tendance pour mesurer et rendre compte des progrès réalisés dans la livraison de service sur une période et déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.
Recommandations	Les données sont analysées et des candidats de recommandation sont fournis pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données du mois précédent.
Rapports	Les rapports Benchmarks sont actualisés mensuellement et peuvent être téléchargés au format PDF. Une notification par e-mail est envoyée au client lorsque de nouvelles données sont disponibles.

Configurer Benchmarks

Activez Benchmarks pour ITSM et configurez les paramètres permettant d'assurer le suivi du KPI Benchmarks et des tendances.

Vous devez adhérer à Benchmarks pour participer à la collecte de données Benchmarks. Cependant, vous pouvez annuler votre adhésion à tout moment.

Pour maintenir les données de comparaison Benchmarks propres, vous pouvez vous abonner à Benchmarks uniquement depuis votre instance de production.

Traduction automatique

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

Six mois de données globales sont disponibles après l'adhésion. Si disponibles, les données correspondantes pour votre instance sont également incluses.

Remarque :
les données passées pour votre instance ne sont disponibles que pour les utilisateurs Benchmarks effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente.

Activation de Benchmarks

Activez Benchmarks en y adhérant en vue de participer à la collecte de données Benchmarks. Grâce à Benchmarks, vous pouvez comparer les performances de votre organisation avec celles des normes reconnues de l'industrie.

Avant de commencer

Pour maintenir les données de comparaison Benchmarks propres, vous pouvez vous abonner à Benchmarks uniquement depuis votre instance de production.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous devez installer les applications Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles pour accéder aux KPI Benchmarks respectifs. Pour en savoir plus sur ces KPI, consultez la rubrique KPI de point de référence.

Une fois que vous avez adhéré manuellement à Benchmarks, activez et configurez les KPI de point de référence. Depuis le tableau de bord Benchmarks, affichez les données KPI de Benchmarks, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Remarque :
L'application Portail de services doit être installée pour afficher le tableau de bord Benchmarks.

Six mois de données globales sont disponibles après l'adhésion. Si disponibles, les données correspondantes pour votre instance sont également incluses.

Remarque :
les données passées pour votre instance ne sont disponibles que pour les utilisateurs Benchmarks effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente.

Procédure

1. Abonnez-vous à Benchmarks à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.
2. Cliquez sur **Accord d'adhésion** et lisez l'accord.
3. Après avoir lu l'accord, cliquez sur **Terminé**.
4. Cochez la case **Oui, j'ai lu et j'accepte l'accord d'adhésion** et cliquez sur **Adhésion**.
   L'écran de confirmation d'adhésion s'affiche.

Que faire ensuite

Activez et configurez vos KPI.

Premier pas avec la console d'administration de Tableau de bord des performances ITSM

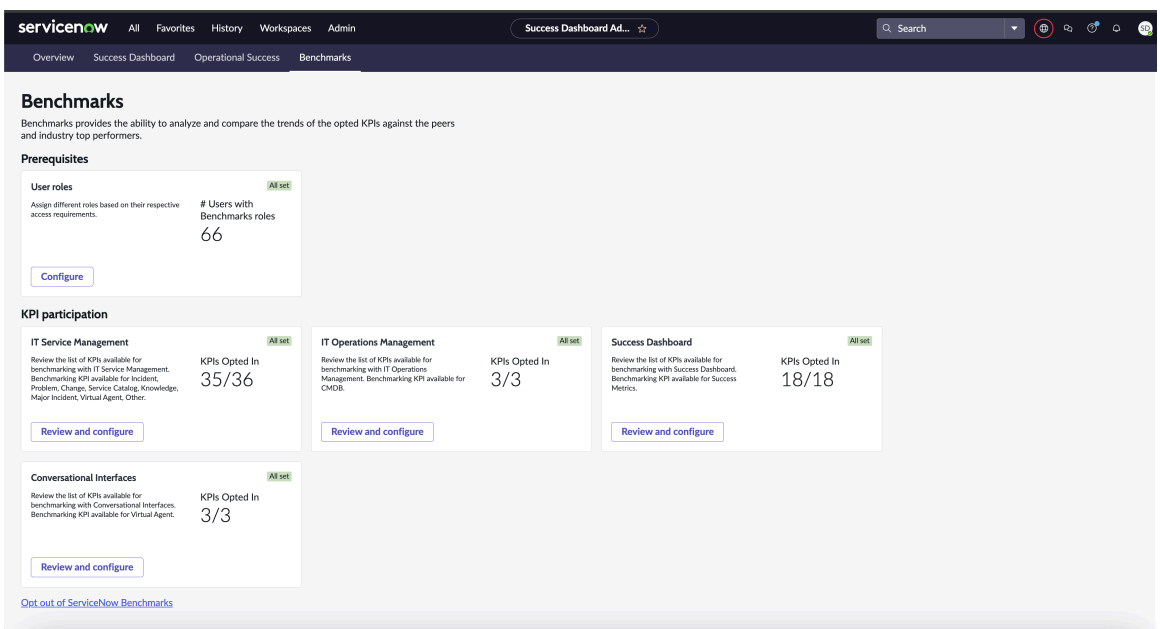
Avec la nouvelle console d'administration Tableau de bord des performances ITSM, vous pouvez accéder à l'application Benchmarks.

Traduction automatique

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

La console d'administration affiche les mises à jour ou les modules d'extension requis pour Benchmarks afin d'optimiser les performances des KPI sélectionnés. Il vous aide également à configurer Benchmarks et à personnaliser les KPI et les tendances en fonction des besoins de votre organisation.Pour en savoir plus sur la console d'administration, reportez-vous à la section Console d'administration Tableau de bord des performances ITSM.

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.
- Participation aux KPI : vous pouvez examiner et configurer les KPI choisis pour les catégories ITSM, ITOM et Tableau de bord des performances.
- Annulation : vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.



https://player.vimeo.com/video/1013200251?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Affecter des rôles pour Benchmarks les utilisateurs

Affectez des rôles aux utilisateurs en fonction de Benchmarks leurs besoins d'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Procédure

1. Adhérez à l'application Benchmarks .
   Pour plus d'informations, consultez .
2. Sur la page de Benchmarks configuration, localisez la section Rôles d'utilisateur et sélectionnez **Configurer**.
3. Sur la page Rôles d'utilisateur, sélectionnez un rôle dans la liste déroulante **Sélectionner un rôle** .
   Une liste des utilisateurs actuellement affectés au rôle sélectionné et un graphique montrant la répartition des utilisateurs dans différents rôles s'affichent.

   Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Benchmarks la section Rôles Benchmarks.

Traduction automatique

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

4. Ajouter des utilisateurs à une liste de rôles.
   a. Sélectionnez **Ajouter un utilisateur**.
   b. Commencez à saisir le nom d'utilisateur et sélectionnez-le dans la liste déroulante.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Supprimer les utilisateurs d'une liste de rôles.
   a. Cochez la case en regard du nom d'utilisateur que vous souhaitez supprimer.
   b. Sélectionnez **Supprimer un utilisateur**.

Annulation de l'adhésion à Benchmarks

Vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous vous retirez du forum Benchmarks, cela signifie que vous n'avez plus accès aux informations de benchmarking pour votre organisation. Vos données d'utilisation sont également retirées de l'ensemble de données de Benchmarks à l'avenir. Toutefois, votre société peut rejoindre le programme Benchmarks à tout moment.

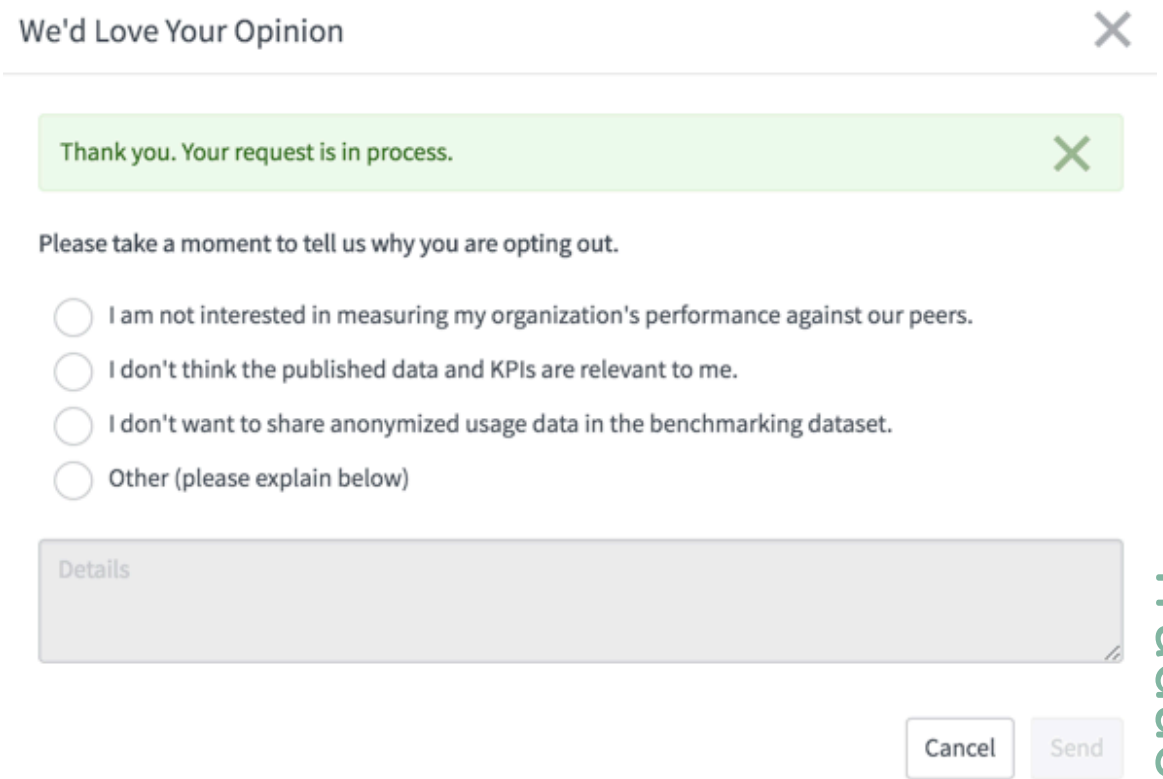
Remarque :
cela peut prendre jusqu'à deux cycles d'actualisation mensuels pour que la demande soit traitée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Annuler l'adhésion à ServiceNow Benchmarks**.
3. Cliquez sur **Annuler l'adhésion**.
4. **Facultatif :** Pour envoyer vos commentaires, fournissez les informations pertinentes et cliquez sur **Envoyer**.
   Sinon, cliquez sur **Annuler** pour ignorer l'enquête.

Traduction automatique

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



La confirmation d'annulation de l'adhésion s'affiche. Vous pouvez réadhérer à tout moment.

KPI de point de référence

Vous pouvez activer ou désactiver un KPI de référence et personnaliser les conditions KPI. L'intégration à Analyse des performances fournit une collecte quotidienne des données et des options d'exploration des données KPI.

Benchmarks propose des KPI regroupés en six catégories. Les catégories sont les suivantes : ITSM, ITOM, Opérations de sécurité Tableau de bord des performances, Interfaces conversationnelles et Gestion stratégique des portefeuilles.

Remarque :
la mise à niveau de Benchmarks ne modifie pas l'état ou la configuration des KPI de la version précédente. Les nouveaux KPI sont activés par défaut.

Benchmarks utilise des données d'utilisation anonymes, agrégées, provenant de clients qui ont opté pour le calcul des points de référence globaux et du secteur. Les KPI dans l'application Benchmarks désignent des indicateurs d'analyse des performances qui collectent uniquement les données du nombre d'utilisations, par exemple, le nombre total d'incidents dans un mois, en fonction des agrégats mensuels. Au cours de la collecte de données, l'application Benchmarks ne prend pas en compte d'autres détails tels que la description des incidents ou des informations sur les demandes, les changements ou les applications.

Les clients participants pour chaque catégorie de cohorte dans les agrégats de catégorie du secteur, de taille de l'utilisateur et de trois régions géographiques sont assez nombreux pour calculer les valeurs de points de référence mensuelles et pour maintenir l'anonymat intégral. Pour garantir l'anonymat des données, l'interface utilisateur des points de référence vous permet d'utiliser un seul filtre à la fois.

Traduction automatique

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

KPI ITSM

Incident

KPI	Description
Remarque : dans certains environnements, les KPI impliquant des incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données des incidents résolus.	
% d'incidents de priorité haute résolus	[Nombre d'incidents de priorité 1 (P1) et de priorité 2 (P2) résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Le Nombre d'incidents est généré à partir de la table Incident. **Remarque :** La définition des incidents P1 et P2 est susceptible de varier d'un participant à l'autre. Vos incidents P1 et P2 peuvent être similaires ou non aux incidents d'autres personnes. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	[Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Première affectation apparaît lorsque le champ **Nombre de réaffectations** est de 0 pour l'incident.
% d'incidents résolus selon le SLA	[Nombre d'incidents dont les SLA ont été respectés résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Les SLA respectés sont calculés à partir de la table task_sla des incidents résolus au cours du mois.
% d'incidents rouverts	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui ont été rouverts] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Rouvert apparaît lorsque le champ **Nombre de réouvertures** est supérieur à 0 pour l'incident.

Traduction automatique

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

Incident (suite)

KPI	Description
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute	[Somme de la durée de tous les incidents de priorité haute résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents de priorité haute résolus au cours du même mois] • Durée est le délai écoulé de la création à la résolution. • Les incidents de Priorité haute incluent la priorité 1 (P1) et la priorité 2 (P2).
Délai moyen de résolution d'un incident	[Somme de la durée de tous les incidents résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la résolution.
Nombre d'incidents créés par utilisateur	Nombre d'incidents par utilisateur créés au cours du mois. Global est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Problème

KPI	Description
% de problèmes de priorité élevée	[Nombre de problèmes de priorité haute fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Les problèmes de Priorité haute incluent la priorité 1 (P1) et la priorité 2 (P2).
% d'incidents résolus par problème	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui sont associés à un problème] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]
Délai moyen de fermeture d'un problème	[Somme de la durée de tous les problèmes fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois]

Traduction automatique

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

Problème (suite)

KPI	Description
	• Durée est le délai écoulé de la création à la clôture. • Les problèmes vont de la priorité 1 (P1) à la priorité 5 (P5).

Changement

KPI	Description
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.
% de changements échoués	[Nombre de changements en échec au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]
Délai moyen de clôture d'un changement	[Somme de la durée de tous les changements fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] • Durée représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.

Catalogue de services

KPI	Description
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus au cours du mois] / [Nombre total de demandes fermées au cours du même mois] Les SLA rompus sont calculés à partir de la table task_sla des demandes fermées au cours du mois.

Traduction automatique

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

Catalogue de services (suite)

KPI	Description
Délai moyen de traitement d'une demande	[Somme de la durée des demandes de Catalogue de services exécutées au cours du mois] / [Nombre total de demandes de Catalogue de services exécutées le même mois] • **Durée** représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • **Nombre de demandes de Catalogue de services exécutées** représente le nombre d'enregistrements de la table sc_req_item qui ont été fermés au cours d'un mois.
Nombre de demandes créées par utilisateur	Nombre de demandes par utilisateur créées au cours du mois.

Connaissances

KPI	Description
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[Nombre d'incidents avec articles de la base de connaissances résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du mois]
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	Nombre de vues des articles de la base de connaissances par utilisateur au cours du mois. • **Les vues de la base de connaissances** sont générées à partir de la table kb_use. • **Global** est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Agent virtuel ITSM

KPI	Description
% de déviation d'appels	[Nombre d'incidents et de demandes créés à l'aide de Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents et de demandes créés] Nombre de fois, en pourcentage, où l'incident ou la demande ont été envoyés à l'aide de Agent virtuel. Cette valeur est

Traduction automatique

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

Agent virtuel ITSM (suite)

KPI	Description
	déterminée par le modèle de déviation ajouté dans la rubrique Agent virtuel.
% d'incidents résolus automatiquement	[Nombre d'incidents résolus automatiquement par Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents résolus] Nombre de fois, en pourcentage, où les incidents ont été automatiquement résolus à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique des problèmes .

Autre

KPI	Description
Satisfaction client moyenne	[Somme de valeurs métriques normalisées de toutes les instances d'enquête effectuées au cours du mois] / [Nombre total d'instances d'enquête effectuées au cours du même mois] • Table : asmt_metric_results. • Enquête : Enquête de satisfaction des clients • La valeur métrique est normalisée en fonction des poids de catégorie. **Remarque :** ce KPI utilise l'enquête de satisfaction des clients du système de base. Si vous utilisez une autre enquête pour collecter les commentaires des utilisateurs, vous pouvez personnaliser la définition KPI.
Nombre de demandes par prestataire	[Nombre d'utilisateurs (non-ITIL) demandeurs actifs au cours du mois] / [Nombre total d'utilisateurs ITIL actifs au cours du même mois]

Traduction automatique

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

KPI ITOM

CMDB

KPI	Description
% de duplication des CI	% moyen de CI en double au cours du mois. Les CI en double sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI en double varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI en double peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI non conformes	% moyen de CI non conformes au cours du mois. Les CI non conformes sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des audits de conformité des CI varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition d'audit de conformité des CI peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI périmés	% moyen de CI périmés au cours du mois. Les CI périmés sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI périmés varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI périmés peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.

Traduction automatique

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

KPI Interfaces conversationnelles

Agent virtuel

KPI	Description
% d'utilisateurs utilisant Agent virtuel	[Nombre total d'utilisateurs utilisant Agent virtuel] / [Nombre total d'utilisateurs actifs] Pourcentage d'utilisateurs uniques qui utilisent Agent virtuel pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
% de conversations remises à un agent actif	[Nombre de conversations affectées à un agent actif] / [Nombre total de conversations] Pourcentage de conversations d'Agent virtuel qui ont été redirigées pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
Score CSAT de Agent virtuel	Utilise le score moyen quotidien des enquêtes menées pour analyser la qualité des interactions avec les utilisateurs avec les conversations Agent virtuel.

Opérations de sécurité des KPI

Réponse aux incidents de sécurité

KPI	Description
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	[Nombre d'incidents de sécurité critiques et priorité haute créés au cours du mois] / [Nombre total de tous les incidents de sécurité créés au cours du même mois]

Réponse aux vulnérabilités

KPI	Description
Âge moyen de vulnérabilité critique	[Âge cumulé des éléments vulnérables critiques] / [Nombre d'éléments vulnérables critiques]
Âge moyen de vulnérabilité	[Âge cumulé des éléments vulnérables] / [Nombre d'éléments vulnérables]

Traduction automatique

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

Réponse aux vulnérabilités (suite)

KPI	Description
Vulnérabilité moyenne par actif	[Somme des éléments vulnérables actifs] / [Nombre total d'éléments de configuration analysés]
Délai moyen de rattrapage (MTTR) du VI	[Somme de la durée des éléments vulnérables fermés] / [Nombre total d'éléments vulnérables fermés affichés comme moyenne d'exécution sur 30 jours]
% d'efficacité de la remédiation	[Nombre d'éléments vulnérables fermés au cours d'un mois] / [Nombre d'éléments vulnérables nouveaux ou rouverts au cours du même mois]

KPI du Tableau de bord des performances

Vous devez installer l'application Tableau de bord des performances ITSM pour accéder aux KPI du Tableau de bord des performances. Pour plus d'informations, consultez Installer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

KPI	Formule	Description
% d'auto-résolution	[Auto-résolution (VA, KB, QnA, Engagement proactif) + Résolutions automatisées] / [Total des résolutions de tickets + Auto-résolus (VA, KB, QnA, Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications Réinitialisation du mot de passe]*100	Le pourcentage d'auto-résolution est calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents. Il comprend le nombre d'éléments suivants : • Auto-résolution à l'aide de Agent virtuel. • Auto-résolution à l'aide des articles de la base de connaissances. • Auto-résolution à l'aide de questions-réponses. • Auto-résolution à l'aide de PE. • Résolutions automatisées. Il peut notamment s'agir des incidents résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
% de déviation d'appels	[Soumissions de tickets de catalogue + Soumissions de tickets	La déviation d'appels est calculée à partir du nombre de fois par jour

Traduction automatique

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

KPI	Formule	Description
	VA + Auto-résolus (VA, KB, QnA et Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications de Réinitialisation du mot de passe] / [Total des tickets soumis + Auto-résolus (VA, KB, QnA et Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications Réinitialisation du mot de passe]*100	où les demandeurs ont effectués les actions suivantes sans intervention des agents de niveau 1 : • Soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services • Soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide des articles de la base de connaissances
% de tickets structurés	[Tickets structurés terminés]/[Total des résolutions de tickets]*100	Nombre du pourcentage de tickets terminés et structurés. Il peut notamment s'agir du traitement d'un élément demandé ou d'un ticket RH pour lequel une ambiguïté en matière de paie a été résolue.
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle (CSAT)	[Score de satisfaction de la clientèle ITSM] + [Score de satisfaction de la clientèle Agent virtuel]	Moyenne des scores de satisfaction de la clientèle basée sur les enquêtes effectuées après la résolution du problème. **Remarque :** Le score de satisfaction de la clientèle ITSM et le score de satisfaction de la clientèle Agent virtuel sont normalisé avec une base de 10.
MTTR - Délai de résolution moyen	[Délai de résolution]/[Problèmes résolus]/24	Le délai moyen de résolution (MTTR) est calculé à partir de la moyenne quotidienne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket. La carte affiche le MTTR moyen pour la plage de rapport.
% de violations de SLA	[Problèmes résolus avec SLA rompus]/[Problèmes résolus]*100	Le pourcentage de violation d'accord sur les niveaux de service (SLA) est calculé à partir du nombre moyen quotidien de problèmes qui ont été fermés après une violation de SLA.
Résolution de la première affectation	[Tickets résolus sans réaffectation]/[Problèmes résolus]*100	Tickets résolus sans réaffectation à un agent.
% des résolutions automatisées	([[Résolutions automatisées]]/[[Résolution	Nombre total de tickets terminés et fermés à l'aide de workflows

Traduction automatique

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

KPI	Formule	Description
	automatique - pourcentage (dénominateur)]])*100	automatisés, par résolution automatique des problèmes ou par l'application Web/Windows Réinitialisation du mot de passe.
% de BC : auto-résolu (nombre)	([[BC - Auto-résolu (nombre)]]/[[BC - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés ou fermés après consultation des articles de la base de connaissances. Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs consultent les articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket dans un délai de 24 heures.
% de VA : auto-résolu (nombre)	([[VA - Auto-résolu (nombre)]]/ [[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de conversations automatisées ayant permis de résoudre le problème. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	([[Déviation d'appel si auto-résolu (nombre)]]/[[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de problèmes ou de demandes résolus à l'aide de l'Agent virtuel ou des articles de la base de connaissances ayant donné lieu à une déviation d'appel.
% de soumissions de tickets VA (nombre)	([[VA - Soumissions de tickets (nombre)]]/[[Déviation d'appel - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	([[Soumissions de tickets de catalogue (nombre)]]/ [[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets (tickets, incidents, éléments demandés, etc.) soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou NOW Mobile.
Moments de productivité : productivité dans la recherche par utilisateur	[[Productivité dans la recherche (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances, l'Expérience de visite ou autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.
Moments de productivité : productivité dans l'acheminement par utilisateur	[[Productivité dans l'acheminement (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances, l'Expérience de visite ou autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.
Moments de productivité : productivité dans le traitement par utilisateur	[[Productivité dans l'exécution (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base

Traduction automatique

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

KPI	Formule	Description
		de connaissances, l'Expérience de visite ou autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.
Moments de productivité : productivité dans la génération d'articles de la base de connaissances	[[Productivité dans la génération d'articles de la base de connaissances]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances, l'Expérience de visite ou autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.

Pour en savoir plus sur les définitions et les formules KPI du Tableau de bord des performances, consultez Définitions et formules des indicateurs KPI d'Tableau de bord des performances ITSM.

KPI de Gestion stratégique des portefeuilles

Benchmarks prend en charge les KPI Gestion stratégique des portefeuilles. Vous devez installer l'application Gestion stratégique des portefeuilles pour accéder aux KPI respectifs Benchmarks . Pour plus d'informations sur , consultez KPI benchmarking SPM .

Configurer la participation aux KPI

Examinez et configurez la Benchmarks participation aux KPI en vous abonnant ou en vous désabonnant des KPI catégorisés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Procédure

1. S'abonner à Benchmarks.
   Pour plus d'informations, consultez .
2. Sur la Benchmarks page de configuration, affichez les catégories de KPI dans la section Participation aux KPI.
3. Sélectionnez la catégorie pour laquelle vous souhaitez afficher les détails des KPI, puis sélectionnez **Examiner et configurer**.
   Sur la page de catégorie respective, un résumé des KPI, l'état actuel de la participation, des descriptions, des formules de calcul des KPI et des conditions pour les indicateurs de contribution sont affichés.
4. Optez pour la participation aux KPI.
   a. Sélectionnez les points de suspension verticaux en regard du KPI auquel vous souhaitez vous abonner.
   b. Sélectionnez **S'inscrire**.
5. Refus de la participation aux KPI.
   a. Sélectionnez les points de suspension verticaux en regard du KPI dont vous souhaitez vous désabonner.
   b. Sélectionnez **Se désabonner**.
6. Modifiez les détails des KPI.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez les points de suspension verticaux en regard du KPI que vous souhaitez modifier.

b. Sélectionnez **Modifier**.

c. Modifiez les détails des KPI tels que la description, la formule de calcul des KPI et les conditions des indicateurs de contribution.

7. Créez ou planifiez une tâche de collecte de Benchmarks données historiques pour un KPI nouvellement activé.
   Pour en savoir plus sur la création ou la planification d'une tâche de collecte de données, consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données . L'intervalle de temps recommandé pour collecter des données pour un nouveau KPI est de 60 jours.

8. Exécutez la tâche de collecte de Benchmarks données historiques pour collecter des données pour le nouveau KPI.

   a. Accédez à la **Platform Analytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**.

   b. Recherchez et ouvrez la tâche de collecte de données historiques que vous avez créée.

   c. Sélectionnez **Exécuter**.
      Les scores des données collectées sont stockés dans la table des scores de Platform Analytics (pa_scores).

9. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

   a. Dans la tâche de collecte de Benchmarks données historiques, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches** .

   b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
      Cet état indique que la tâche est terminée et que toutes les données pour la période définie sont collectées.

   c. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   d. Recherchez et ouvrez la tâche **de table Copier les scores historiques de PA vers la table Benchmarks** .

   e. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

10. **Facultatif :** Téléchargez les Benchmarks scores manuellement sur votre instance pour afficher les scores avant qu'ils ne soient automatiquement téléchargés.

    a. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

    b. Recherchez et ouvrez la tâche **Télécharger les scores du point de référence** .

    c. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Configuration des KPI Benchmarks pour les incidents résolus

La source pour les KPI contenant des données d'incidents résolus est le champ **resolved_at** dans la table Incident [incident], qui peut ne pas exister dans certains environnements. Dans ce cas, une configuration supplémentaire est nécessaire pour utiliser ces KPI.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Remarque :
Si vous n'avez jamais suivi d'incidents résolus dans votre environnement auparavant, installez le module d'extension Champs de résolution d'incident (com.snc.incident_resolution_fields), qui ajoute automatiquement le champ **resolved_at** à la table Incident. Aucune autre étape n'est requise.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous recevez des erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks pour les KPI d'incidents résolus car vous utilisez un champ personnalisé (créé par l'utilisateur) pour suivre les incidents résolus, la procédure suivante est nécessaire pour la récupération correcte de données à l'aide de ces KPI Benchmarks.

- % d'incidents de priorité haute résolus
- % d'incidents résolus lors de leur première affectation
- % d'incidents résolus selon le SLA
- % d'incidents rouverts
- Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute
- Délai moyen de résolution d'un incident
- Nombre d'incidents créés par utilisateur

Configurez les conditions KPI et le script pour utiliser votre champ personnalisé (au lieu du champ **resolved_at** par défaut) pour les KPI Benchmarks d'incidents résolus.

Procédure

1. Configurez la condition source d'indicateurs Benchmark.Incidents.Resolved avec votre champ personnalisé.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
   b. Sélectionnez la source d'indicateurs **Benchmark.Incidents.Resolved** et passez en mode d'édition.
   c. Dans la section Conditions, sélectionnez votre champ personnalisé dans la liste (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Configurez le script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours avec le nom de votre champ personnalisé.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Scripts**.
   b. Sélectionnez le script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** et passez en mode d'édition.
   c. Remplacez l'occurrence du nom de champ `resolved_at` dans le script par le nom de votre champ personnalisé (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Vérifiez que vous ne recevez plus d'erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks.

Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence

Vous pouvez personnaliser les conditions KPI pour qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Le rôle administrateur de Benchmarks ne fournit pas de rôles spécifiques aux applications. Par conséquent, bien qu'un administrateur Benchmarks puisse accéder à un KPI via l'application Benchmarks, les modifications apportées aux conditions KPI exigent le rôle spécifique à l'application de KPI.

Par exemple, un administrateur Benchmarks ne peut pas modifier les conditions pour le KPI de la base de connaissances (table Knowledge Use [kb_use]), le KPI SLA (table Task SLA [task_sla]), les KPI ITOM (table Tableau de résultats Intégrité CMDB [cmdb_health_scorecard]), les Opérations de sécurité des KPI (tables Vulnerable Item [sn_vul_vulnerable_item] ou Incident de sécurité [sn_si_incident]) à partir de Benchmarks sans accès spécifique accordé à ces tables (rôles knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access).

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La personnalisation des conditions KPI est utile pour ajuster les critères, et ce afin de représenter plus précisément les données qui intéressent votre société.

Par exemple, si votre implémentation n'utilise pas d'incidents de priorité 1, vous pouvez modifier les critères pour les KPI de priorité haute de 1 à 0, ce qui renvoie des données plus précises pour votre organisation.

Remarque :
cela prend un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les changements apportés aux conditions KPI. Par exemple, les modifications apportées au cours du mois comprennent une combinaison de données :

- Données pour la condition précédente (jusqu'à la date à laquelle la condition a été modifiée)
- Données pour la nouvelle condition à partir de cette date

Pour une analyse plus approfondie, vous pouvez lier un indicateur Analyse des performances que vous utilisez déjà à l'indicateur Benchmarks correspondant pour voir les répartitions, en plus des scores individuels, lors de l'analyse des données KPI.

Par exemple, liez **Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné** à **Point de référence : nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation** pour afficher les valeurs de répartition par priorité, groupe d'affectation et catégorie.

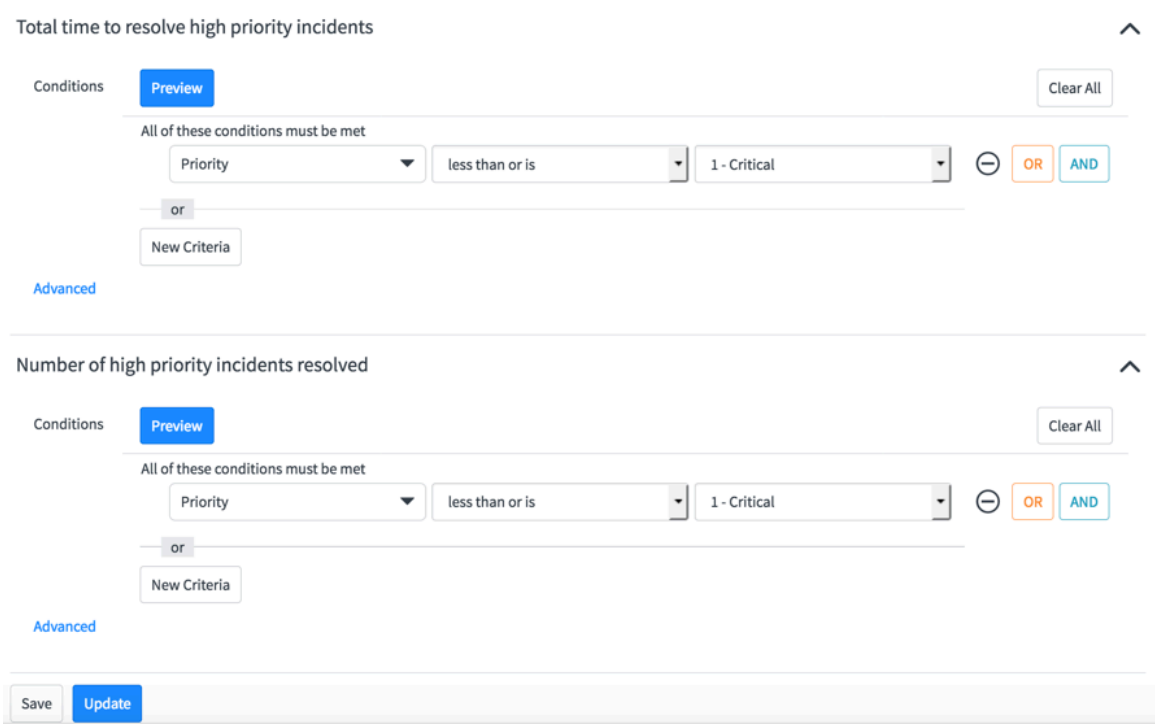
Remarque :
Les scores individuels sont affichés par défaut, mais vous devez disposer de l'application Analyse des performances pour utiliser les liens et afficher les répartitions.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Configuration** et cliquez sur un KPI pour accéder aux conditions KPI.



2. Modifiez les conditions, le cas échéant.
3. Pour lier un indicateur Analyse des performances à un indicateur Benchmarks, suivez la procédure de la rubrique Liaison d'un indicateur automatisé à un point de référence .

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d'utilisateurs actifs	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs
Délai total de fermeture des changements	--	Point de référence : délai total de fermeture des changements
% de changements échoués	[Nombre de changements ayant échoué au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements échoués
Nombre de changements ayant échoué	--	Point de référence : Nombre de changements manqués
Nombre de changements fermés	--	Point de référence : nombre de changements fermés

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements urgents
Nombre de changements urgents fermés	--	Point de référence : nombre de changements urgents fermés
Délai moyen de clôture d'un changement	[Point de référence : délai total de fermeture des changements] / [[Point de référence : nombre de changements fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un changement
% de CI périmés	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI périmés
% de duplication des CI	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI en double
% de CI non conformes	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI non conformes
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	[[Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée]] / [[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident à priorité élevée
% d'incidents résolus selon le SLA	(([[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] - [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus]]) / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus au sein du SLA
Nombre total d'incidents résolus par problème	--	Point de référence : Nombre total d'incidents résolus par problème
Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d’incidents de priorité élevée	--	Point de référence : nombre d’incidents à priorité élevée résolus
Délai moyen de résolution d’un incident	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d’un incident
Nombre d’incidents résolus avec SLA	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec SLA
Nombre d’incidents créés par utilisateur	[[Point de référence : nombre d'incidents créés / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre d’incidents créés par utilisateur
Délai total de résolution des incidents de priorité élevée	--	Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée
% d’incidents de priorité élevée	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d’incidents à priorité élevée
Nombre d’incidents créés	--	Point de référence : nombre d’incidents créés
Nombre d’incidents résolus avec des articles de la base de connaissances joints	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints
Nombre d’incidents résolus avec des SLA rompus	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus des SLA rompus
Nombre total d’incidents	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus
Nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation
% d’incidents résolus lors de leur première affectation	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] /	Point de référence : % d’incidents résolus lors de leur première affectation

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	
Délai total de résolution des incidents	--	Point de référence : délai total de résolution d'un incident
% d'incidents rouverts	[[Point de référence : nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts]] / [[Point de référence : nombre d'incidents fermés]] * 100	Point de référence : % d'incidents rouverts
Nombre d'incidents fermés	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés
Nombre de vues d'articles de la base de connaissances	--	Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances
Nombre de vues par utilisateur de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de vues de bases de connaissances par utilisateur
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances
Nombre d'instances d'enquête	--	Point de référence : Nombre d'instances d'enquête
Nombre d'utilisateurs ITIL actifs	--	Point de référence : Nombre d'utilisateurs ITIL actifs
Satisfaction normalisée des clients	--	Point de référence : Satisfaction normalisée des clients
Satisfaction client moyenne	[[Point de référence : satisfaction normalisée des clients]] /	Point de référence : Satisfaction client moyenne

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'instances d'enquête]]	
Nombre de demandeurs par prestataire	(([[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]) / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]	Point de référence : Nombre de demandeurs par prestataire
% de problèmes de priorité élevée	[[Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]] * 100	Point de référence : % de problèmes à priorité élevée
Délai total de fermeture des problèmes	--	Point de référence : délai total de fermeture des problèmes
% d'incidents résolus par problème	[[Point de référence : nombre total d'incidents résolus par problème]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus par problème
Nombre de problèmes de priorité élevée fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés
Nombre de problèmes fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	[[Point de référence : délai total de fermeture des problèmes]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un problème
% d'incidents de sécurité de priorités critique et haute	[[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité]] /	Point de référence : % d'incidents de sécurité critiques et haute priorité

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité]] * 100	
Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	--	Point de référence : Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité	--	Point de référence : Nombre d'incidents de sécurité
Nombre de demandes créées	--	Point de référence : nombre de demandes créées
Nombre de demandes fermées	--	Point de référence : nombre de demandes fermées
Délai moyen de traitement d'une demande	[[Point de référence : délai total de traitement des demandes]] / [[Point de référence : nombre de demandes fermées]]	Point de référence : délai moyen de traitement d'une demande
Nombre de demandes fermées avec SLA	--	Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA
Nombre de demandes créées par utilisateur	[[Point de référence : nombre de demandes créées / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de demandes créées par utilisateur
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	--	Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus
Délai total de réponse aux demandes	--	Point de référence : délai total de traitement des demandes
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[[Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus]] / [[Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA]] * 100	Point de référence : % de demandes fermées avec des SLA rompus

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d'éléments de vulnérabilité critique	--	Point de référence : Nombre d’éléments de vulnérabilité critiques
Nombre d'éléments de vulnérabilité	--	Point de référence : Nombre d’éléments de vulnérabilité
Âge moyen de vulnérabilité	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables
Âge moyen de vulnérabilité critique	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables critiques]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité critiques]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables critiques	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
Déviation d'appel (triage VA et création)	--	Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)	Incidents créés avec Agent virtuel et suivis avec le modèle de déviation *ITSM VA-Triage and Created*.
Déviation d'appel (analyse du catalogue VA)	--	Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse du catalogue)	Demandes créées avec Agent virtuel et suivies chaque fois que Agent virtuel a fait référence à un catalogue pour soumission.
% de déviation d'appels	([[Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)]] + [[Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse de catalogue)]]) / ([[Point de référence : nombre	Point de référence : % de déviation VA	Nombre de fois où Agent virtuel a résolu les incidents ou terminé les demandes automatiquement.

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
	de demandes créées]] + [[Point de référence : nombre d'incidents créés]]) * 100		
IAR (intercepter et résolu)	--	Point de référence : IAR VA (intercepter et résolu)	Incidents qui ont été résolus avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Intercept & Resolved*.
VA résolu automatiquement	--	Point de référence : VA résolu automatiquement	Chaque fois que l'utilisateur a pu résoudre lui-même les incidents ou terminer des demandes avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Self Resolving*.
Nombre d'incidents résolus	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus	Nombre total d'incidents résolus.
% d'incidents qui ont été résolus automatiquement avec VA	([[Point de référence : VA IAR (Intercepter et résolu)]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) / ([[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) * 100	Point de référence : % d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de VA.	Pourcentage d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
Nombre d'utilisateurs de VA par mois	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs de VA par mois	Nombre d'utilisateurs mensuels qui utilisent Agent virtuel.
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs mensuels de VA]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] * 100	Point de référence : % d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	Pourcentage d'utilisateurs de l'organisation qui utilisent Agent virtuel comme canal d'engagement.
Nombre de conversations VA remises à un agent	--	Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent	Les conversations qui n'ont pas été résolues par Agent virtuel et qui ont dû être transmises à un agent actif.
nombre total de conversations dans VA	--	Point de référence : nombre total de conversations dans VA	Toutes les conversations qui se sont produites dans Agent virtuel.

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
% de conversations VA remises à l'agent actif	[[Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent]] / [[Point de référence : nombre total de conversations dans VA]] * 100	Point de référence : % de conversations VA remises à l'agent actif	Nombre de fois qu'une conversation a été remise à un agent, en pourcentage.
Score de satisfaction normalisé VA	--	Point de référence : score de satisfaction normalisé VA	Dans l'ensemble, le score normalisé total de toutes les enquêtes menées pour les conversations Agent virtuel.
Instances d'enquête VA	--	Point de référence : instances d'enquête VA	Nombre total d'enquêtes auxquelles un agent a répondu pour évaluer le score de satisfaction.
Score CSAT de l'Agent virtuel	[[Point de référence : score de satisfaction normalisé VA]]/[[Point de référence : instances d'enquêtes VA]]	Point de référence : score CSAT VA	Score moyen de satisfaction de Agent virtuel.

Utiliser des données Benchmarks pour l'analyse de la gestion des valeurs

Collectez manuellement des données Benchmarks historiques pour analyser les avantages de la croissance année après année lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Benchmarks.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez analyser les performances année après année, vous devez collecter au moins 24 mois de données Benchmarks. Utilisez la propriété système **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** pour définir le nombre de mois pour lequel vous souhaitez collecter des données historiques Benchmarks à compter du mois en cours.

Procédure

1. Configurez la collecte de données historiques Benchmarks.

   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Collecte de données** > **Tâches**.

   b. Sélectionnez la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*.

   c. Dans le champ **Début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

   d. Dans le champ **Intervalle de début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

Traduction automatique

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

L'intervalle recommandé est de 24 mois.

e. Sélectionnez **Exécuter**.
Pour en savoir plus sur la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données .

2. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

a. Dans la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches**.

b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Cet état indique que toutes les données de la tâche ont été traitées avec succès et qu'elles ont été recueillies pour la période définie.

c. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

d. Sélectionnez *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

e. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Les données sont automatiquement envoyées pour analyse de la gestion des valeurs. Contactez votre représentant de compte pour recevoir le rapport et discuter des avantages pour la gestion des valeurs de votre organisation.

Analyser Benchmarks

Utilisez l'application ServiceNow Benchmarks pour collecter des données historiques en vue d'analyser les avantages de la croissance année après année. Affichez les données KPI Benchmarks et analysez les performances.

Utiliser des données Benchmarks pour l'analyse de la gestion des valeurs

Collectez manuellement des données Benchmarks historiques pour analyser les avantages de la croissance année après année lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Benchmarks.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez analyser les performances année après année, vous devez collecter au moins 24 mois de données Benchmarks. Utilisez la propriété système **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** pour définir le nombre de mois pour lequel vous souhaitez collecter des données historiques Benchmarks à compter du mois en cours.

Procédure

1. Configurez la collecte de données historiques Benchmarks.

a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Collecte de données** > **Tâches**.

b. Sélectionnez la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*.

Traduction automatique

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

c. Dans le champ **Début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

d. Dans le champ **Intervalle de début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.
L'intervalle recommandé est de 24 mois.

e. Sélectionnez **Exécuter**.
Pour en savoir plus sur la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données .

2. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

a. Dans la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches**.

b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Cet état indique que toutes les données de la tâche ont été traitées avec succès et qu'elles ont été recueillies pour la période définie.

c. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

d. Sélectionnez *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

e. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Les données sont automatiquement envoyées pour analyse de la gestion des valeurs. Contactez votre représentant de compte pour recevoir le rapport et discuter des avantages pour la gestion des valeurs de votre organisation.

Nouveau tableau de bord Benchmarks

Le tableau de bord Benchmarks affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Le tableau de bord des KPI Benchmarks affiche tous les KPI et peut être consulté via Portail de services.

Les fonctionnalités de ce tableau de bord sont les suivantes :

- Les KPI sont affichés sous forme de liste ou de carte.
- Les rapports téléchargeables de la liste des KPI sont disponibles au format PDF.
- Les données sont filtrées par type de secteur, nombre d'utilisateurs, fournisseurs de services gérés (MSP) ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

  Remarque :
  Seuls les MSP peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

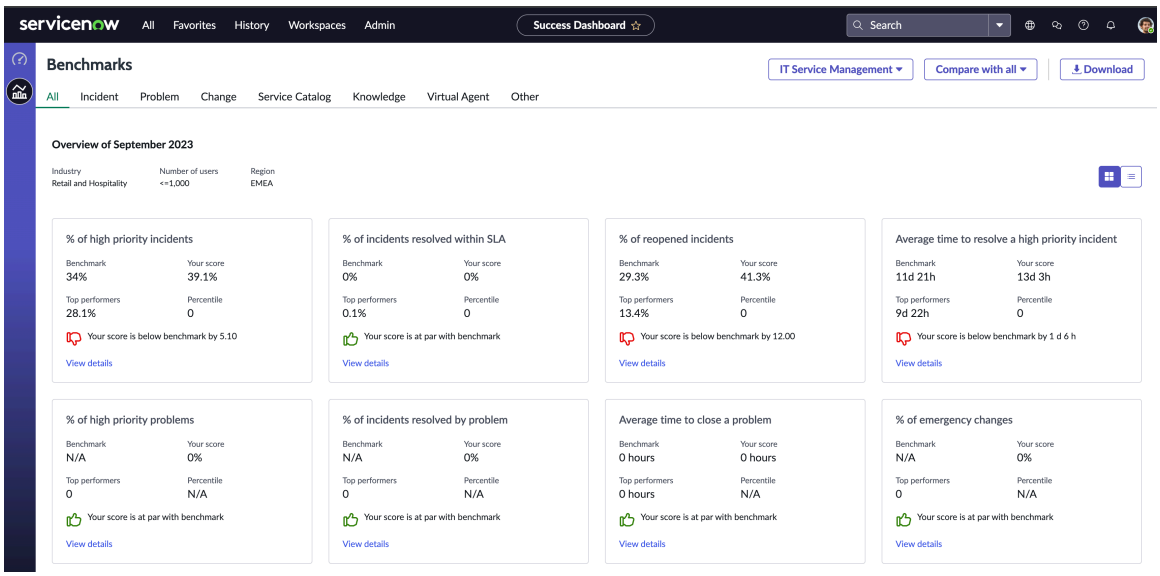
- La performance par rapport aux données globales est indiquée par un pouce vers le haut ou vers le bas.

Traduction automatique

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

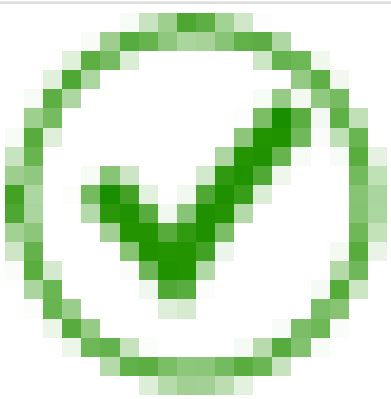
- Selon l'abonnement, il est possible d'afficher de six mois à deux ans de données KPI historiques.
- Les valeurs de temps peuvent s'afficher en heures ou en jours à l'aide de la propriété du système *sn_bm_client.dashboard_display_unit*.

Remarque :
Le nouveau tableau de bord Benchmarks est disponible dans le magasin ServiceNow.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus		

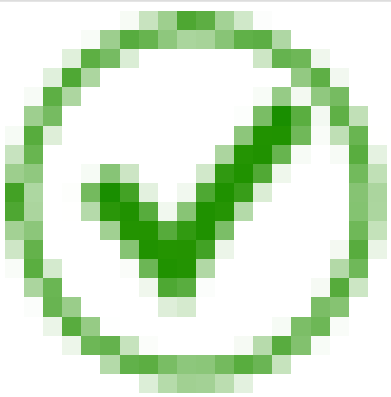
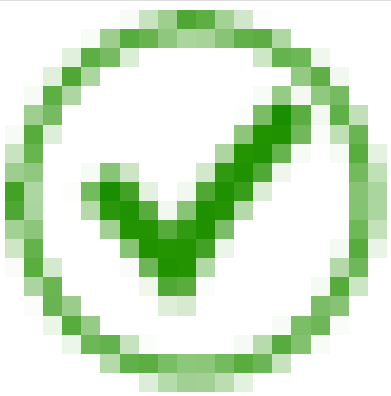
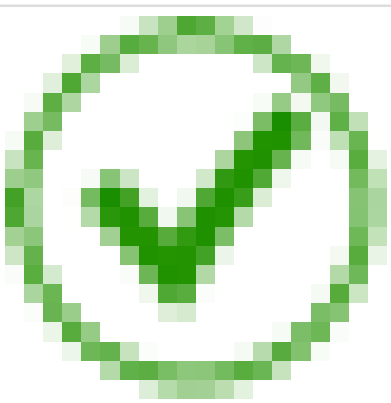
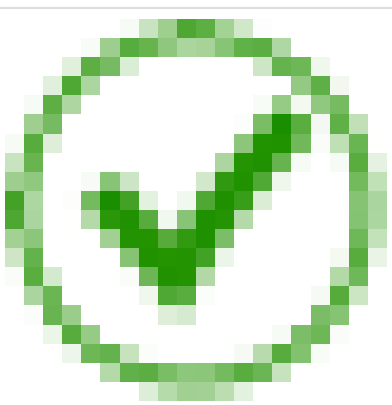
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗

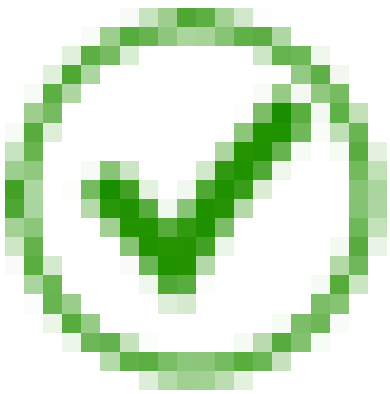
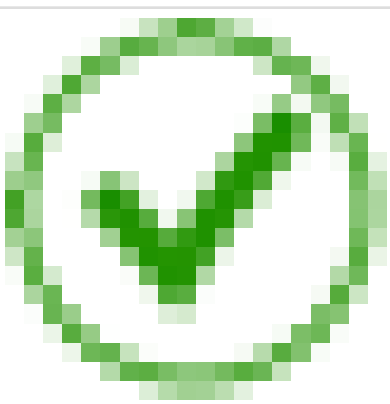
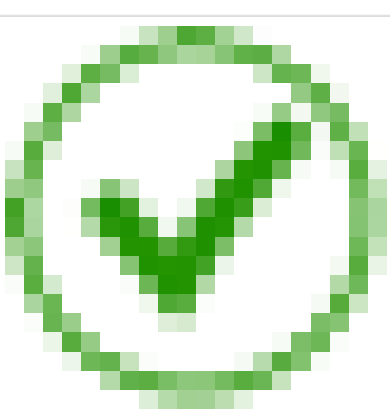
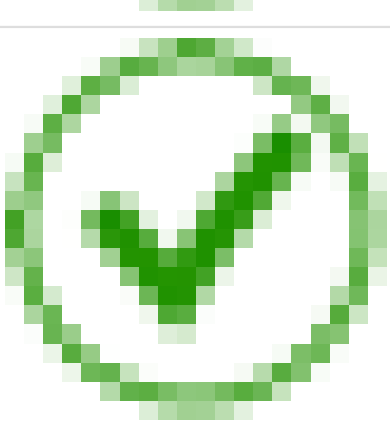
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de résolution d'un incident		
Nombre d'incidents créés par utilisateur		
Problème		
% de problèmes de priorité élevée		
% d'incidents résolus par problème		

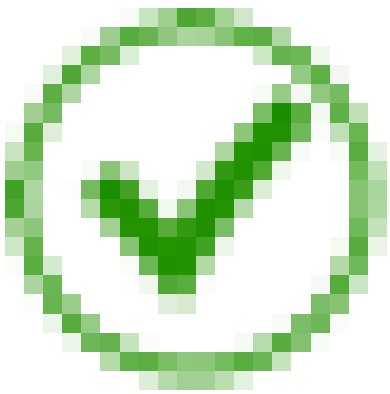
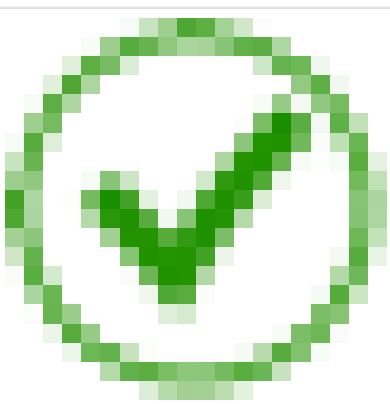
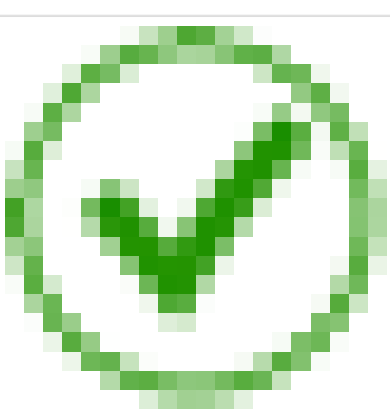
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de fermeture d'un problème		
Changement		
% de changements urgents		
% de changements échoués		
Délai moyen de clôture d'un changement		

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus		
Délai moyen de traitement d'une demande		
Nombre de demandes créées par utilisateur		
Connaissances		

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	✗	✓
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels	✗	✓
% d'incidents résolus automatiquement	✗	✓

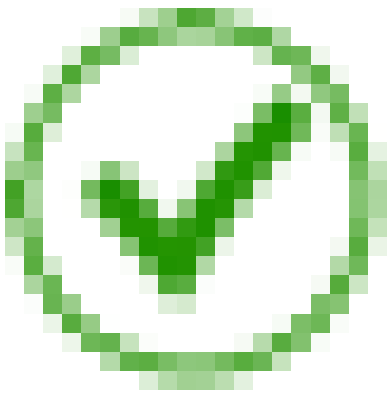
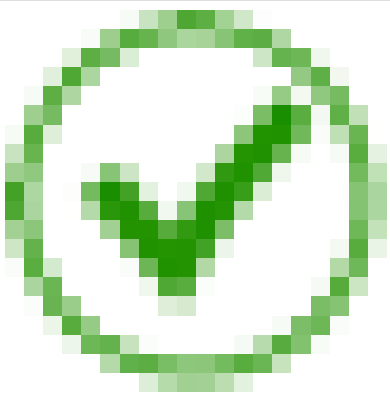
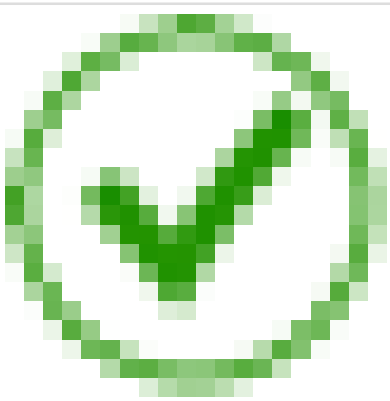
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Autre		
Satisfaction client moyenne	✗	✓
Nombre de demandeurs par prestataire	✗	✓
CMDB		
% de duplication des CI	✓	✗

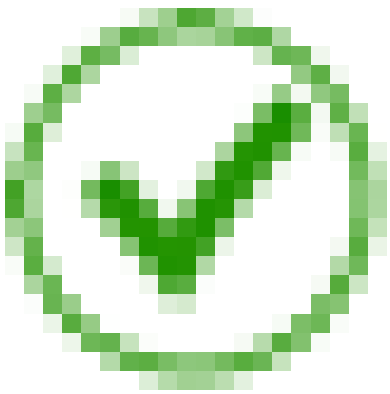
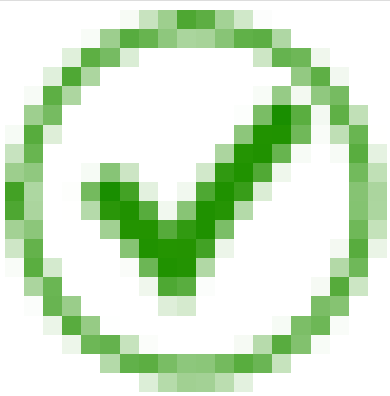
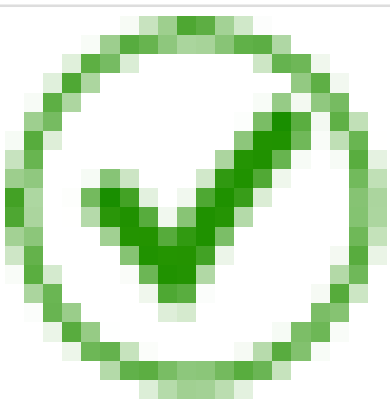
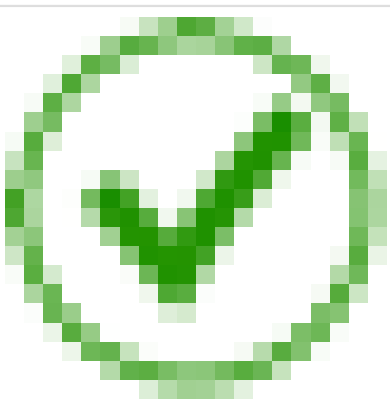
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de CI non conformes		
% de CI périmés		
Réponse aux incidents de sécurité		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité		
Réponse aux vulnérabilités		

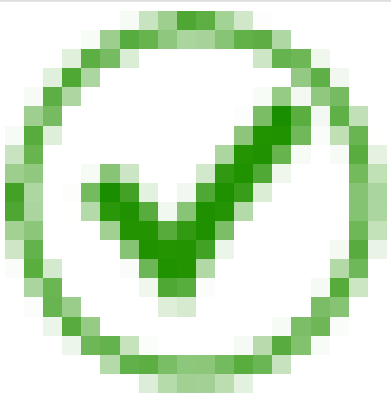
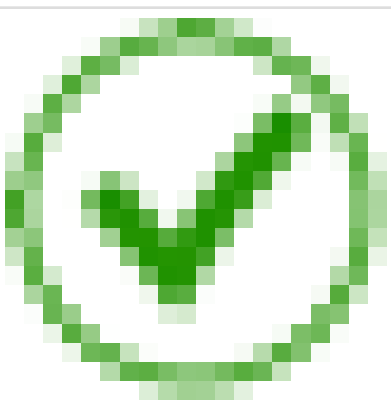
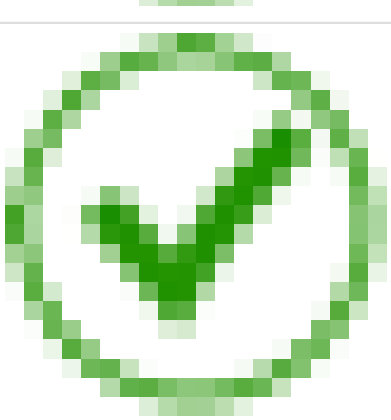
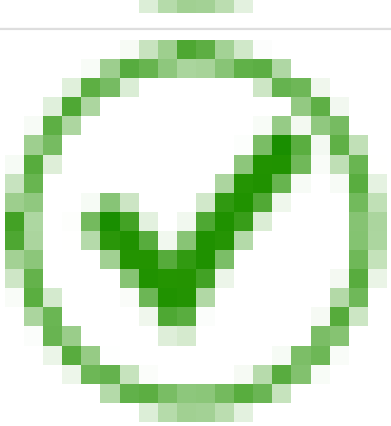
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Âge moyen de vulnérabilité critique		
Âge moyen de vulnérabilité		
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel		
% de conversations remises à un agent actif		

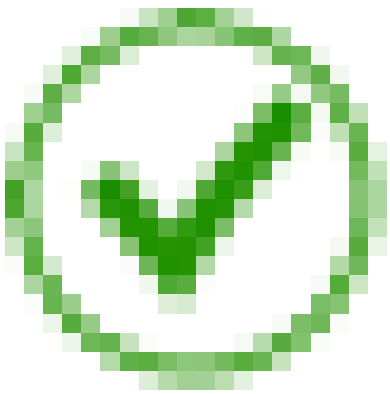
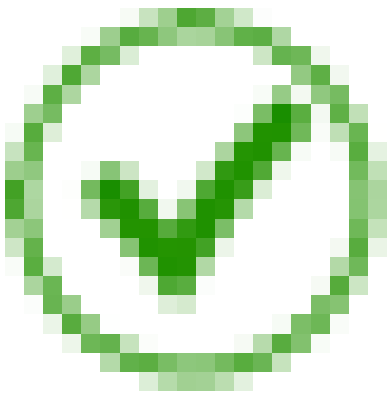
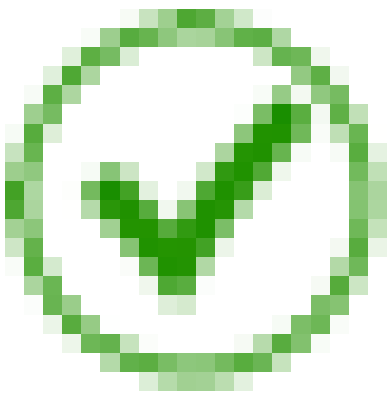
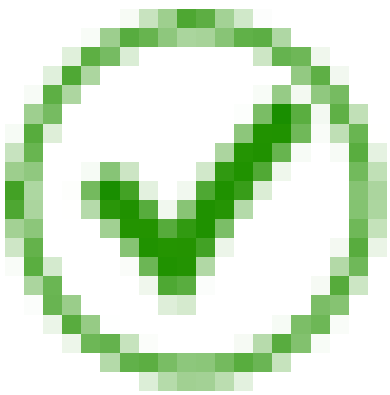
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Score CSAT de l'Agent virtuel		⊗
Tableau de bord des performances		
% d'auto-résolution		⊗
% de déviation d'appels		⊗
% de tickets structurés		⊗

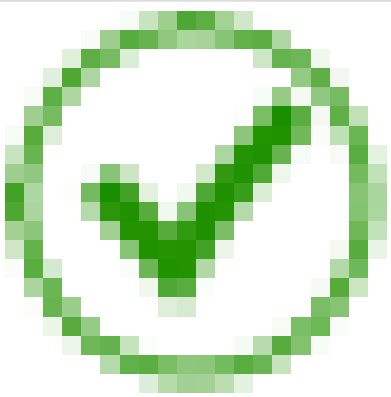
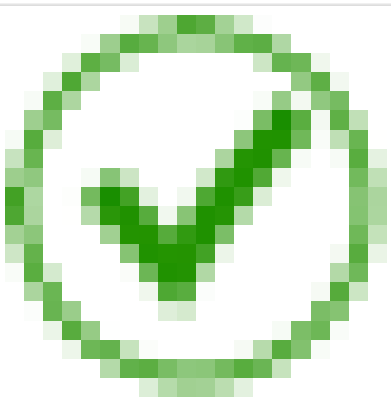
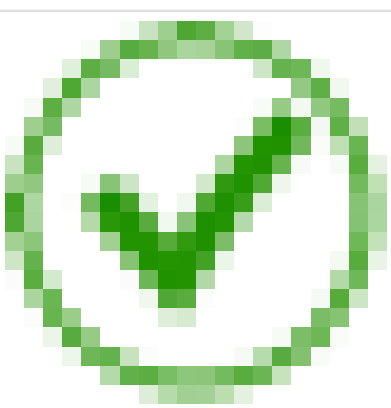
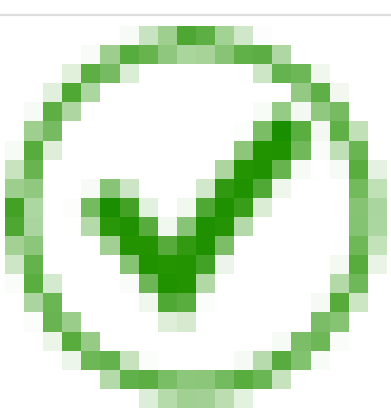
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle		✗
MTTR - Délai de résolution moyen	✗	
% de violations de SLA	✗	
Résolution de la première affectation		✗

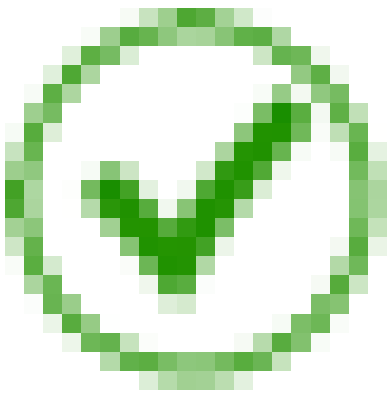
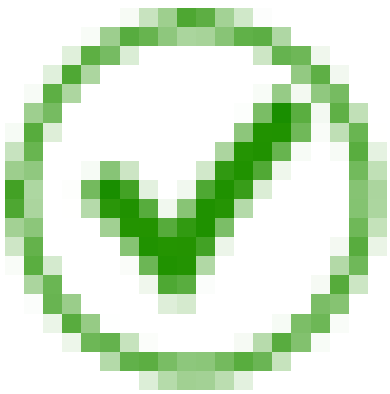
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% des résolutions automatisées		✗
% de BC : auto-résolu (nombre)		✗
% de VA : auto-résolu (nombre)		✗
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)		✗

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de soumissions de tickets VA (nombre)		
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)		

Affichage des données KPI de point de référence

Les données KPI Benchmarks s'affichent dans le tableau de bord Benchmarks intégré à l'interface utilisateur Next Experience. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste des KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

> **Remarque :**
> Si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez examiner la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

Traduction automatique

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

Remarque :
si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur le bouton **Télécharger**.

Que faire ensuite
Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances de performances KPI Benchmarks.

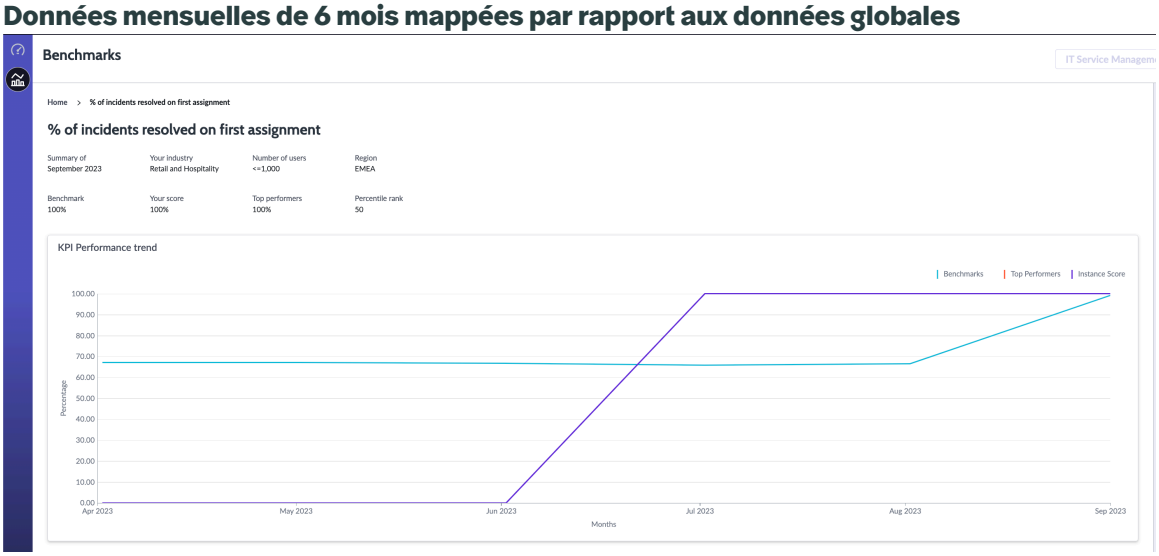
Tendances de performances KPI Benchmarks

La vue des tendances du graphique des performances KPI Benchmarks affiche vos performances KPI par rapport aux données globales et fournit des détails sur les KPI dans le panneau latéral contextuel.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

Traduction automatique

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

Référence de Benchmarks

Consultez les différents rôles, tableaux de bord, catégories de KPI et tendances proposés par ServiceNow Benchmarks.

Rôles Benchmarks

Ces rôles sont introduits avec Benchmarks.

Un aperçu de la fonctionnalité Benchmarks dans ServiceNow, y compris l'adhésion, la configuration de Benchmarks, la lecture du tableau de bord KPI, la lecture des cartes KPI, les recommandations et leur implémentation.

Rôles

Rôle	Options	Rôles hérités
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configuration de Benchmarks à partir d'une instance • Adhésion ou annulation de l'adhésion au programme Benchmarks • Activation, désactivation ou modification des indicateurs (notamment la modification de la source de l'indicateur Analyse des performances, du script et des conditions pour les KPI ne nécessitant pas de rôles spécifiques à l'application) • Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles • Toutes les fonctions des rôles de visualiseur Benchmarks et de recommandations Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Affichage des rapports de point de référence complets dans Portail de services • Affichage des visualisations de données et des analyses des	

Traduction automatique

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

Rôles (suite)

Rôle	Options	Rôles hérités
	tendances (et non des tableaux de bord PA) • Téléchargement des visualisations • Affichage des comparaisons de catégories ou de tailles du secteur	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Affichage des candidats de recommandation KPI de point de référence.	sn_process_optimization_viewer

Erreurs de résolution des problèmes Benchmarks

Résolvez et résolvez les erreurs courantes lors de la configuration ou de l'exécution Benchmarks de .

Scénarios d'erreur de données

Scénario	Motif	Action
Aucune donnée dans le tableau de bord après avoir adhéré.	L'API REST de téléchargement pendant six mois a échoué ou un échec de connexion est survenu.	Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores.6months est traité.
Aucune donnée d'instance n'est affichée dans le tableau de bord pour le dernier mois.	Échec de la collecte des données PA ou de l'API du tableau de résultats.	• Assurez-vous que la condition de la source d'indicateur, le champ de script dans l'indicateur et les conditions supplémentaires dans l'indicateur sont corrects. • Vérifiez que les données historiques du dernier mois pour le KPI sont collectées. 1. Accédez à la **Platform Analytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**. 2. Recherchez et ouvrez la tâche de collecte de données historiques pour le KPI. 3. Accédez à la liste connexe **Journaux des tâches** .

Traduction automatique

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

Scénarios d'erreur de données (suite)

Scénario	Motif	Action
		4. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Aucun score de point de référence global ou de cohorte dans le tableau de bord pour le dernier mois.	• L'API REST de téléchargement a échoué ou un échec de connexion est survenu. • Les données minimales requises pour générer des scores globaux ou de cohorte pour un KPI ne sont pas disponibles en raison d'une participation insuffisante des clients dans un segment de cohorte ou de groupe de pairs.	• Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores est traité. • Assurez-vous que chaque cohorte compte un minimum de 10 clients participants.
Le processus d'adhésion échoue.	L'authentification a échoué ou le type d'instance n'est pas pris en charge.	Contactez l'équipe Service client et assistance.
Données KPI incorrectes ou inexistantes dans le tableau de bord Benchmarks.	• Configuration de la condition des KPI • Les scores de données historiques minimum pour les KPI ne sont pas disponibles.	• Vérifier la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**. • Assurez-vous qu'au moins un à deux mois de données historiques mensuelles agrégées pour un KPI sont disponibles. L'intervalle de temps recommandé est de 60 jours.
Aucune donnée dans la vue de liste Classement centile.	Le classement centile affiche N/A pour les raisons suivantes. • Vous visualisez un secteur dont vous ne faites pas partie. • Les données minimales requises pour générer des scores globaux ou de cohorte pour un KPI ne sont pas disponibles en	• Consultez le secteur dans lequel vos scores sont inclus. • Assurez-vous que chaque cohorte compte un minimum de 10 clients participants.

Traduction automatique

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

Scénarios d'erreur de données (suite)

Scénario	Motif	Action
	raison d'une participation insuffisante des clients dans un segment de cohorte ou de groupe de pairs.	
Aucune donnée dans le score du meilleur exécutant.	Le score du meilleur exécutant affiche N/A si les scores de données historiques minimaux pour les KPI ne sont pas disponibles.	Assurez-vous qu'au moins un à deux mois de données historiques mensuelles agrégées pour un KPI sont disponibles. L'intervalle de temps recommandé est de 60 jours.

Séparation de domaine et Benchmarks

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

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des changements

L'application Gestion des changements de ServiceNow® offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements et apporte des changements bénéfiques en garantissant une perturbation minimale des services informatiques.

ServiceNow Gestion des changements s'intègre au module d'extension Réponse aux vulnérabilités pour inclure des fonctionnalités supplémentaires.

Traduction automatique

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

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur les concepts et les Gestion des changements fonctionnalités.

Configurer

Configurez les environnements, les outils et l’accès des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Utiliser

Découvrez comment utiliser Gestion des changements.

Référence

Obtenez des détails sur Gestion des changements les composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

Explorer Gestion des changements

Les processus Gestion des changements pour une demande de changement sont contrôlés par des workflows définis pour un type de demande de changement spécifique.

Modèles de changement

Les gestionnaires de changement peuvent utiliser la fonctionnalité de modèles de changement pour adapter facilement les activités et les flux de changement aux cas d'utilisation spécifiques.

Cette fonctionnalité est une extension des types et workflows de changement déjà existants dans IT Infrastructure Library (ITIL) OOB. Vous pouvez l'utiliser pour transiter vers des modèles adaptés aux besoins et vers ServiceNow® *Studio de workflow* sans compromettre les options existantes.

Les modèles de changement vous permettent de définir :

- Des modèles d'état adaptés aux besoins
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Par défaut, les modèles suivants sont fournis à titre d'exemples pour les modes 1 et 2 des processus ITIL. Ces modèles sont disponibles en activant le

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

module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation).

- Mode ITIL 1 - Il s'agit d'une approche traditionnelle et séquentielle visant à traiter les demandes de changement. Ce mode passe par un processus séquentiel défini pour mener à bien un changement.
- Mode ITIL 2 - Il s'agit d'une approche adaptable visant à accélérer la demande de changement. Ce mode prend en charge le processus adapté à un changement donné afin de s'assurer qu'un changement n'est pas un obstacle à un autre changement.

Modèles de changement

Modèle de changement	Description
Normal	Modèle de changement utilisé pour les changements normaux en mode 1 ITIL.
Urgence	Modèle de changement utilisé pour les changements urgents en mode 1 ITIL.
Standard	Modèle de changement utilisé pour les changements standard en mode 1 ITIL.
Enregistrement des changements	Modèle de changement utilisé pour capturer les demandes de changement dans un système externe. Aucune approbation n'est associée à ce modèle.
Infrastructure de cloud	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui activent et désactivent les services d'infrastructure de cloud.
Site Reliability Ops	Modèle de changement utilisé pour les opérations de fiabilité du site.
Changement non autorisé	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui sont créées à partir d'événements de changement non autorisé.
DevOps	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.

Propriétés des modèles de changement

Configurez les propriétés des modèles de changement pour accéder à leurs options lors de la création d'une demande de changement.

Les propriétés suivantes vous permettent d'accéder aux fonctionnalités des modèles de changement. Pour les utilisateurs ayant effectué une mise à niveau, ces propriétés sont définies sur **vrai**.

Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation et saisissez `*change_model` dans le panneau de recherche pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés des modèles de changement

Propriété	Description
com.snc.change_management.change_model.hide	Masque la fonctionnalité des modèles de changement lorsque la propriété

Traduction automatique

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

Propriétés des modèles de changement (suite)

Propriété	Description
	com.snc.change_management.change_model.type_compa est activée. Lors de la création d'un nouveau changement, vous n'avez pas l'option de choix du modèle, et le champ **Modèle** n'est pas disponible dans le formulaire de demande de changement.
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	Active la prise en charge de la gestion des workflows pour l'API ChangeRequest si le module d'extension *com.snc.change_management.state_model* est installé. La méthode « deleteDefaultWorkflowContext » sera appelée pour des changements d'état et de type spécifiques.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	Permet la compatibilité des types de changement pour les modèles de changement si le module d'extension *com.snc.change_management.state_model* est installé. Si la valeur est définie sur True, les changements peuvent être créés avec le workflow basé sur le type et les modèles de changement.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Gestion des changements

Créez un enregistrement de critères d'utilisateur pour contrôler l'accès des utilisateurs aux widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changement**.
2. Sélectionnez un modèle de changement.
3. Sélectionnez **Sécurité avancée**.
4. Dans la liste connexe située au bas de l'enregistrement, sélectionnez **Available For** (Disponible pour) afin de gérer l'accès aux widgets.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Actif	Option pour rendre la condition active.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels l'accès doit être accordé.
Groupes	Groupes auxquels l'accès doit être accordé.
Rôles	Rôles auxquels l'accès doit être accordé.
Sociétés	Sociétés auxquelles l'accès doit être accordé.
Emplacements	Emplacements auxquels l'accès doit être accordé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Départements	Départements auxquels l'accès doit être accordé.
Respecter tout	Détermine si tous les éléments de chaque champ de critères renseigné doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance.
Avancé	Affiche ou masque le champ **Script**.
Script	Définit tous les critères supplémentaires et renvoie vrai ou faux. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Types de changements

Gestion des changements prend en charge les trois types de changements de service décrit par ITIL : standard, urgent et normal. Le type de changement détermine le modèle d'état invoqué et le processus de changement à suivre.

Visionnez cette vidéo de huit minutes pour obtenir un aperçu de Gestion des changements dans ITSM. Introduction à Gestion des changements ; types de changements ; création et utilisation des demandes de changement ; amélioration de l'efficacité via des changements standard.

Changement standard

Un changement standard est un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.

Un changement standard est un changement fréquemment implémenté, comprenant des étapes d'implémentation reproductibles et ayant fait ses preuves par le passé. Les changements standard étant pré-approuvés, ils suivent un processus optimisé dans lequel les étapes d'autorisation CAB (Change Advisory Board, Comité consultatif sur les changements) et d'approbation par les pairs ou de niveau groupe ne sont pas nécessaires.

Les demandes de changement standard approuvées peuvent être prédéfinies dans un catalogue de modèles pour améliorer l'accès et le processus de demande d'un changement standard. Cette capacité permet également à l'équipe Gestion des changements de contrôler les changements standard autorisés.

Changement urgent

Ce type de changement doit être implémenté dès que possible, par exemple pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Ce changement est d'une priorité telle qu'il contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Les changements urgents couvrent les types d'urgence suivants :

Traduction automatique

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

- Résolution de situations d'échec ou de rétroactivité dans lesquelles l'impact sur le service a déjà été ressenti.
- Échec ou situations d'échec où l'impact sur le service est imminent si aucune action n'est appliquée.

Ces changements ne suivent pas le cycle de vie complet d'un changement normal en raison de la rapidité avec laquelle ils doivent être autorisés. Par conséquent, ils progressent directement vers l'état **Autoriser** pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Lors d'un changement urgent, une activité imprévue de changement de CI peut se produire. Dans ce cas, une demande de changement non autorisée est créée et envoyée pour approbation. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demande de changement non autorisé.

Changement normal

Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.

Les demandes de changement normal suivent un processus prescriptif qui requiert deux niveaux d'approbation avant leur implémentation, revue et fermeture. Ces changements requièrent une gamme complète d'évaluations et d'autorisations telles que l'approbation technique ou par les pairs, la gestion des changements et l'autorisation du Comité consultatif sur les changements (CAB), afin d'assurer l'exhaustivité, l'exactitude et entraîner le moins de perturbations possibles du service. Ces changements sont le plus souvent planifiés hors des fenêtres de proscription de changement définies ou pendant les fenêtres de maintenance définies. Le type normal est utilisé pour implémenter un changement bénéfique, apporté à un service, qui n'est ni standard ni urgent.

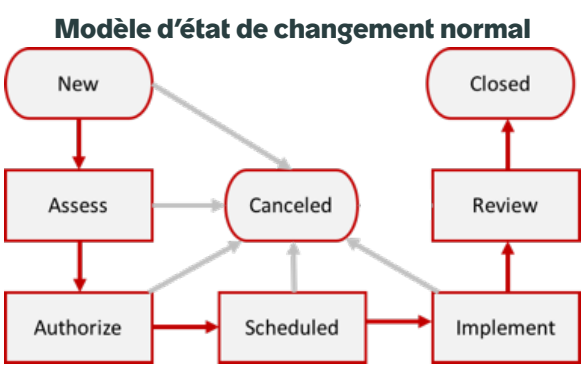
Information associée

Ajouter un nouveau type de demande de changement

Progression de l'état pour les changements de type Normal, Standard et Urgence

Chaque modèle de demande de changement passe par un certain nombre de valeurs d'état dans un ordre spécifique.

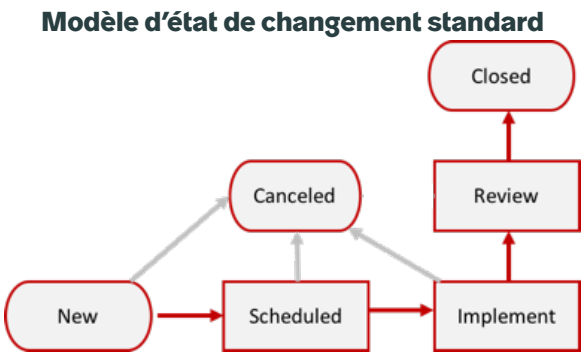
Progression de l'état d'un changement normal

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Évaluer**	Oui	
3.	**Autoriser**	Oui	
4.	**Planifié**	Oui	
5.	**Implémenter**	Oui	
6.	**Revue**	Non	
7.	**Fermé**	Non	

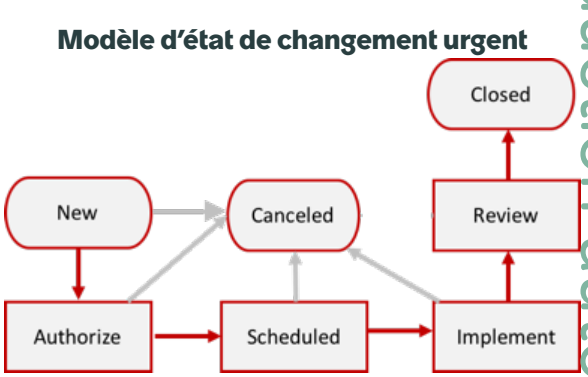
Traduction automatique

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

Progression de l'état d'un changement standard

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Planifié**	Oui	
3.	**Implémenter**	Oui	
4.	**Revue**	Non	
5.	**Fermé**	Non	

Progression de l'état d'un changement urgent

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Autoriser**	Oui	
3.	**Planifié**	Oui	
4.	**Implémenter**	Oui	
5.	**Revue**	Non	
6.	**Fermé**	Non	

Traduction automatique

Modifier la notification par e-mail pour les modifications apportées à l'état des demandes de changement

Si elle est activée, une notification par e-mail de demande de changement est envoyée à l'utilisateur lorsque l'état progresse vers les états **Planifié**, **Implémenter**, **Revue** ou **Annulé**. Vous pouvez modifier la notification de demande de changement pour spécifier le moment de l'envoi, le destinataire et le contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la notification est envoyée à l'utilisateur qui a initialement demandé le changement. Les notifications ne sont pas envoyées à l'utilisateur qui a mis à jour l'état dans la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Recherchez et ouvrez **Notification de changement d'état de la demande de changement**.
3. Dans le formulaire, modifiez les informations des sections de formulaire suivantes : **Quand envoyer**, **Qui recevra**, **Ce qu'il contiendra**.

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

Pour en savoir plus sur les notifications par e-mail et les champs du formulaire, consultez Créer une notification par e-mail .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Politiques d'approbation de changement

Dans les politiques d'approbation de changement, les définitions d'approbation sont utilisées pour générer des approbations en fonction des besoins de votre entreprise.

Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement. Elle utilise un ensemble d'entrées variables pour évaluer les décisions qui lui sont associées. Pour chaque décision de correspondance, la définition d'approbation associée est appliquée.

Une politique d'approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée. Si une ou plusieurs décisions correspondent, toutes les définitions d'approbation connexes sont évaluées.

Utilisez l'activité de workflow **Politique d'approbation de changement** au lieu des activités du workflow **Utilisateur** et **Approbation de groupe** pour gérer les approbations à une étape particulière du workflow. Pour plus d'informations, voir Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Remarque :
pour utiliser les politiques d'approbation de changement après la mise à niveau :

1. Configurez les politiques d'approbation selon vos besoins.
2. Remplacez les activités **Utilisateur** et **Approbation de groupe** par l'activité **Politique d'approbation de changement** dans le workflow.

Une politique d'approbation de changement comprend trois composants :

- **Entrées de la politique** : sources variables évaluées dans la condition définie sur une décision.
- **Décisions** : en fonction des conditions, détermine si la définition de l'approbation de changement associée s'applique.
- **Définitions d'approbation :** définit le type d'approbation qui peut s'appliquer.

Console du comité consultatif sur les changements (CAB)

La console du comité consultatif sur les changements (CAB) permet à un responsable CAB de planifier et de gérer les réunions CAB.

Les réunions CAB visent généralement à passer en revue et à autoriser les demandes de changement, ainsi qu'à examiner les changements récemment implémentés. Un ordre du jour standard avec les détails pertinents des demandes de changement permet aux membres du CAB d'effectuer des analyses de risque et d'impact avant la réunion CAB.

Aperçu de la console CAB. Cette vidéo couvre les thèmes suivants : Qu'est-ce que la console CAB, Responsable CAB, Avantages de la console CAB, Structures clés de la console CAB.

La console CAB vous aide à gérer les réunions CAB comme suit :

Définir un calendrier pour les réunions CAB

Traduction automatique

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

Planifiez une série récurrente de réunions CAB pour les membres du CAB afin d'évaluer l'impact et le risque des demandes de changement avant les réunions.

Définir les participants à la réunion CAB

Définissez les membres qui assisteront à cette série de réunions CAB pour chaque événement. Par exemple, définissez les membres du comité CAB ou des délégués si le responsable CAB ne peut assister aux réunions.

Définir l'ordre du jour de la réunion CAB

Définissez des critères de filtre qui déterminent les demandes de changement à inclure dans une réunion CAB. Si une demande de changement est incluse dans un ordre du jour, le demandeur de changement est informé de la réunion CAB au cours de laquelle la demande fera l'objet d'une discussion. Le demandeur de changement peut assister et présenter les raisons du changement proposé, ainsi qu'expliquer les résultats escomptés et les risques potentiels du changement.

Afficher le calendrier des changements

Planifiez les changements en affichant la planification existante dans un calendrier des changements sous forme de vue quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. La vue de calendrier contient également les fenêtres de maintenance et de proscription, le cas échéant.

Approuver ou rejeter une demande de changement

Approuvez ou rejetez une demande de changement fondée sur la décision prise lors de la réunion CAB.

Afficher et enregistrer les notes de réunion

Enregistrez les notes d'une réunion CAB spécifique et partagez-les avec d'autres participants.

La table Définition de CAB (cab_definition) hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier (cmn_schedule), qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine. Comme la table Définition de CAB utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique, lorsque l'attribut domain_master est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de domaine pour les calendriers .

Mise à niveau de Gestion des changements

Suivez les instructions ci-après pour mettre à niveau votre système Gestion des changements.

Avant de commencer

Avant la version Geneva, la fonction Demande de changement installait par défaut les modules d'extension Détection de conflit, Best Practice Calculateur de risques de changement, Évaluation des risques de changement et Bulk CI Changes.

Pour les nouvelles instances à partir de la version Geneva, les modules d'extension Catalogue de changement standard, State Model et Mass updates CI sont également installés par défaut.

Rôle requis : administrateur

Procédure

Choisissez une des options suivantes.

- Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des changements Core, State Model, Catalogue de changement standard, et Mass updates CI. Les modules d'extension State Model et Catalogue de changement

Traduction automatique

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

standard, dépendent du module d'extension Gestion des changements Core. Par conséquent, l'activation des modules d'extension State model ou Catalogue de changement standard, entraîne l'activation du module d'extension Gestion des changements Core.

Tenez également compte des conséquences suivantes de l'activation de Gestion des changements Core et des modifications ultérieures que vous devrez peut-être apporter pour répondre au mieux aux exigences de votre organisation :

- Les types de changement précédents sont mis à jour, passant de Routine, Complet et Urgence à Standard, Normal et Urgence respectivement. Analysez les personnalisations que vous avez peut-être effectuées et qui référencent d'anciennes valeurs de type de changement, car elles sont affectées et requièrent une mise à jour.
- lorsque Gestion des changements Core est activé, les types de changement sont mis à jour.

- Effectuez les tâches suivantes après avoir activé Gestion des changements Core pour vous assurer que les types de changement et les personnalisations sont mis à jour, si vous avez déjà effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva.
  - Si vous avez créé d'autres types de changement en plus de ceux par défaut, vous devez les personnaliser en fonction des nouveaux types de changement introduits.
  - Modifiez les personnalisations qui sont affectées pour utiliser les nouvelles valeurs de type de changement.
  - Une nouvelle ACL (*change_request.type*) empêche les utilisateurs de mettre à jour le type de changement. Si vous autorisez des rôles à mettre à jour le type de demande de changement (par ex. de **Normal** à **Urgence**), modifiez l'ACL. Supprimez **nobody** de la liste **Demande un rôle** et ajoutez les rôles autorisés à mettre à jour le type de changement.
  - Si vous aviez installé le module d'extension Bulk CI, installez le module d'extension Mass updates CI pour obtenir une expérience utilisateur améliorée et un alignement avec les nouveaux modules d'extension.

Configurer Gestion des changements

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des changements en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Configuration guidée ITSM fournit une séquence de tâches qui vous permet de configurer Gestion des changements sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration ITSM guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Modules d'extension de Gestion des changements

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension de Gestion des changements s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Divers modules d'extension de Gestion des changements parmi les suivants sont activés dans le système de base. D'autres peuvent être activés lorsque vous voulez les utiliser. Les modules d'extension de Gestion des changements inactifs dans le système de base comprennent les éléments suivants.

Traduction automatique

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

- Mass Update CI pour Gestion des changements (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Évaluation des risques pour Gestion des changements (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension de Gestion des changements suivants.

Demander ITSM des rôles - Gestion des changements

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles - Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents de changement, techniciens et gestionnaires disposent dans votre processus Gestion des changements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM fournit davantage de contrôle sur l'accès dont disposent les utilisateurs dans le processus.

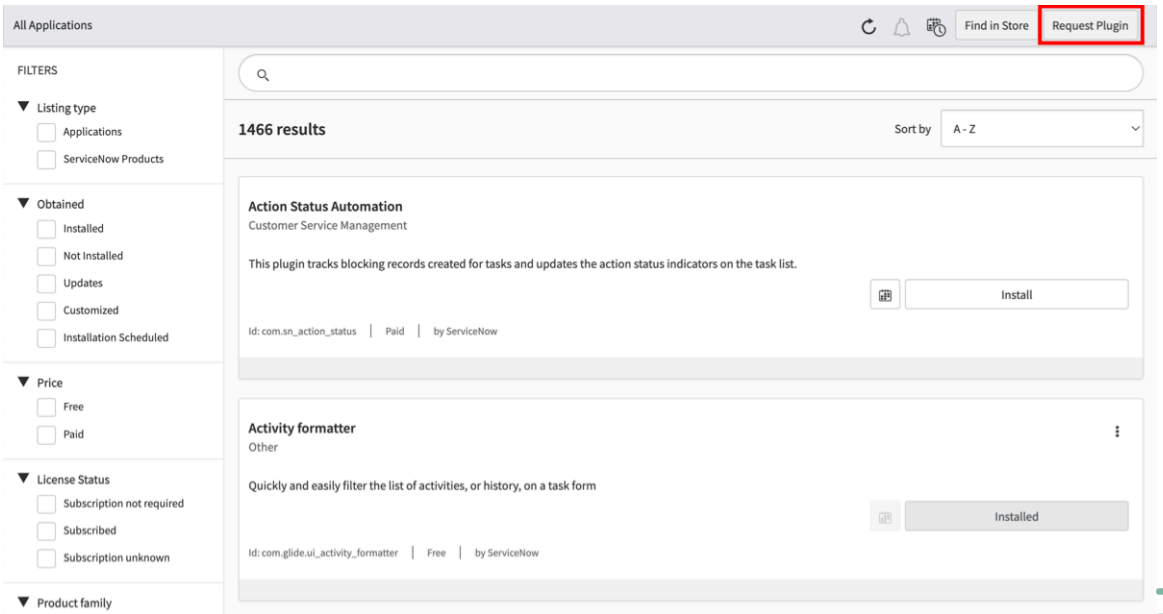
Par défaut, cette fonctionnalité est activée uniquement dans les nouvelles instances créées dans New York ou dans les versions ultérieures. Elle n'est pas automatiquement activée lors de la mise à niveau vers New York ou des versions plus récentes à partir d'une version antérieure à New York.

Procédure

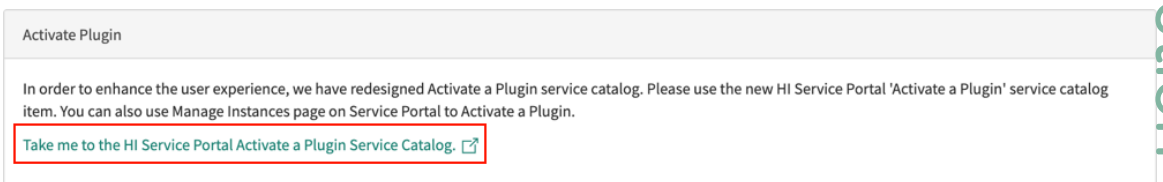
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

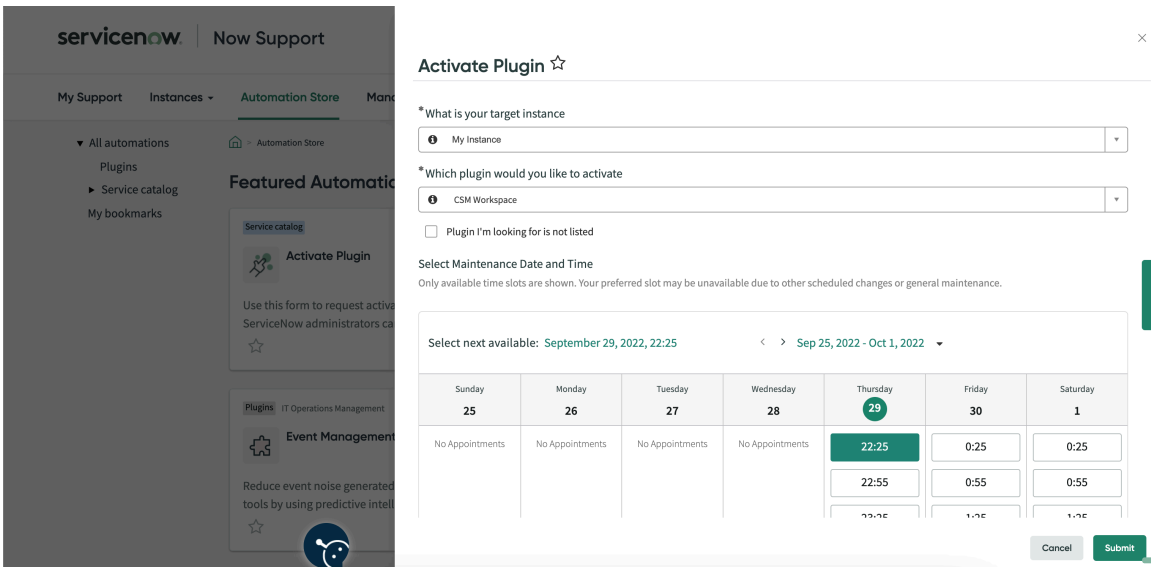
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Composants installés avec ITSM Rôles - Gestion des changements

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles.change_management). Des ACL de sécurité pour la prise en charge du modèle de sécurité pour Gestion des changements et des fonctionnalités connexes sont également installées.

Lorsque vous installez le module d'extension Gestion des changements Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles.change_management), le module d'extension met à jour les listes de contrôle d'accès (ACL) de sécurité, en intégrant les scripts révisés et d'autres fichiers afin de réviser le modèle de sécurité de ces applications.

Traduction automatique

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

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Changement lecture [sn_change_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes. **Remarque :** un utilisateur avec le rôle sn_change_read peut afficher toutes les demandes de changement ainsi que la console CAB.	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
Changement écriture [sn_change_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
Lecture d'incident [sn_incident_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes. **Remarque :** Un utilisateur ESS (utilisateur sans rôle) ne peut voir que les incidents qu'il crée ou que quelqu'un crée en son nom. Un utilisateur disposant du rôle sn_incident_read peut voir tous les incidents ainsi que la console des incidents majeurs.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Écriture d'incident [sn_incident_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes.	• sn_incident_read • template_editor
Lecture des problèmes sn_problem_read	Accès en lecture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	N/A
Écriture des problèmes [sn_problem_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	Lisez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item) uniquement pour un utilisateur qui est aussi l'approbateur de la demande ou de l'élément demandé.	N/A

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
	Remarque : Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder.	
sn_request_write	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Accès en écriture aux commentaires de l'élément demandé (sc_req_item). **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous aurez besoin d'un accès en écriture pour la table.	N/A
[sn_service_desk_agent]	Permet la collecte et la vérification d'informations, ainsi que la fourniture de résolutions rapides pour les agents du centre de services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension IA générative ITSM (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également disponibles : • knowledge_user • now_assist_panel_user

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les ITSM niveaux du produit.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension ITSM Rôles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension ITSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Traduction automatique

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

Activer Gestion des changements - State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - State Model (com.snc.change_management.state_model) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle d'état active le module d'extension connexe suivant s'il n'est pas déjà activé.

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management]	L'application Gestion des changements est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, les valeurs du champ **Type** dans la demande de changement sont mises à jour.

Remarque :
Si vous installez le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management), le module d'extension Gestion des changements - Modèle d'état (com.snc.change_management.state_model) ne fonctionne pas comme prévu. Vous ne devez pas installer le module d'extension Gestion des changements - Modèle d'état (com.snc.change_management.state_model) si vous installez le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Traduction automatique

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

Mise à jour des états des demandes de changement

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état après avoir activé Gestion des changements State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs d'état des enregistrements de changement actuels ne sont pas modifiées lorsque vous activez Gestion des changements State Model. Toutefois, vos enregistrements de changement actuels affichent les nouvelles étiquettes d'état dans le champ État.

Valeur d'état	Nouvelle étiquette d'état	Ancienne d'étiquette d'état
-5	Nouveau	En attente
-4	Évaluer	(Non utilisé)
-3	Autoriser	(Non utilisé)
-2	Planifié	(Non utilisé)
-1	Implémenter	(Non utilisé)
0	Revue	(Non utilisé)
1	(Non utilisé)	Ouvert
2	(Non utilisé)	En cours de résolution
3	Fermé	Fermé terminé
4	Annulé	Fermé incomplet
7	(Non utilisé)	Fermé ignoré

Par exemple, avant l'activation de Gestion des changements State Model, les enregistrements d'une valeur d'état de -5 présentent l'étiquette d'état **En attente**. Une fois State Model activé, ces enregistrements conservent la valeur d'état de -5, mais présentent l'étiquette **Nouveau**. Pour utiliser le processus Gestion des changements requis par votre organisation avec State Model, vous devez mettre à jour les valeurs d'état vers les nouvelles étiquettes dans vos enregistrements de changement existants comme il convient, manuellement ou via un script.

Vous devez également mettre à jour tous les rapports qui exécutent des requêtes basées sur d'anciennes étiquettes d'état pour refléter les nouvelles étiquettes d'état.

Procédure

1. Pour mettre à jour automatiquement les valeurs de champ d'état d'anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état, personnalisez le script d'exemple suivant et exécutez-le :

```
updateStates();

function updateStates() {

 function hasApprovers(changeGr) {
   var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
   approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
```

Traduction automatique

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

```
  approverGr.query();
  return approverGr.getRowCount() > 0;
}

function hasRunningWorkflows(changeGr) {
  var workflow = new Workflow();
  var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
  var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
  return hasRunningFlows;
}

// Old State Model
var PENDING = '-5';
var OPEN = '1';
var CLOSED_COMPLETE = '3';
var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
var CLOSED_SKIPPED = '7';

// New State Model
var NEW = '-5';
var ASSESS = '-4';
var AUTHORIZE = '-3';
var SCHEDULED = '-2';
var IMPLEMENT = '-1';
var REVIEW = '0';
var CLOSED = '3';
var CANCELLED = '4';

// Find all change requests
var record = new GlideRecord('change_request');
record.query();

// Update state from old value to new value
while (record.next()) {
  switch(record.getValue('state')) {
    case OPEN:
      if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
        record.state = NEW;
      break;
    case CLOSED_COMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful";
      break;
    case CLOSED_SKIPPED:
      record.state = CANCELLED;
      record.close_code = "unsuccessful";
      break;
    case CLOSED_INCOMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful_issues";
      break;
  }
  record.autoSysFields(false);
  record.setWorkflow(false);
  record.update();
}
```

Traduction automatique

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

```
}
```

2. Vérifiez que les étiquettes d'état sont modifiées dans les enregistrements de demande de changement existants.

Composants installés avec le module d'extension Gestion des changements - State Model

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des changements - State Model.

Table modifiée avec le module d'extension Gestion des changements - State Model

Gestion des changements - State Model modifie la vue de liste de la table suivante.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Définit l'ordre de colonne dans la liste des demandes de changement.

Activer Gestion des changements - Collision Detector

Vous pouvez activer le modèle d'extension Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Traduction automatique

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

Composants installés avec Gestion des changements - Collision Detector

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des changements - Collision Detector.

Tables installées avec Gestion des changements - Collision Detector

Gestion des changements - Collision Detector ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Spécifie la couleur d'arrière-plan du message **État des conflits** en fonction de la présence d'un conflit.
Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout]	Représente un calendrier de proscription.
Calendrier de condition [cmn_schedule_condition]	Représente un calendrier de condition.
Conflit [conflit]	Représente les conflits trouvés au cours du processus de détection.
Calendrier de maintenance [cmn_schedule_maintenance]	Représente un calendrier de maintenance.

Activer Best Practice - Calculateur de risques de changement

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement (com.snc.bestpractice.change_risk) est activé par défaut dans le système de base. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions de risque et d'impact pour vos enregistrements de changement.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Traduction automatique

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

Composants installés avec Best Practice - Calculateur de risques de changement

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement

Tables installées avec Best Practice - Calculateur de risques de changement

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement ajoute la table suivante.

Table	Description
Conditions de risque [risk_conditions]	Représente les conditions de risque, par exemple **Délai insuffisant** ou **Service critique affecté.**

Activer Gestion des changements - Change Schedule

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Change Schedule

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Gestion des changements - Calendriers des changements version 1.0.0.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Change Schedule.

Modules d'extension installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des modules d'extension sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Module d'extension	ID	Description
Gestion des changements - Change Schedule	com.snc.change_management.soc	Il s'agit du module d'extension Calendriers des changements principal qui inclut la structure de la table Calendriers des changements de prise en charge, la page de destination et l'interface utilisateur Calendriers des changements.
Gestion des changements - Change Schedule foundation	com.snc.change_management.soc.foundation	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Gestion des changements - Calendriers des changements version 1.0.0.

Rôles installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Titre du rôle [name]	Description
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	Ce rôle dispose de tous les droits administratifs sur les pages Calendriers des changements.

Tables installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Gestion des changements - Change Schedule ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Règle de style	Définir une règle de style par défaut qui s'applique à toutes les définitions de Calendriers des changements pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page

Traduction automatique

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

Table	Description
[chg_soc_style_rule]	
Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page Calendriers des changements
Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement connexe affiché sur la page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Définir une page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements - Core [chg_soc_definition_child]	Définir des enregistrements connexes pour chaque enregistrement de changement présenté sur la page Calendriers des changements

Propriétés installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés à l'aide des propriétés suivantes à partir de la table Propriétés système [sys_properties]. Pour ouvrir la table Propriétés système, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriété	Utilisation
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher lors du chargement de la page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 40 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher à mesure que la page Calendriers des changements défile. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 20 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

Propriété	Utilisation
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	Définissez le nombre total d'enregistrements change_request qui peuvent s'afficher sur une page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1 000 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	Affichez un message lorsqu'un utilisateur épingle ou détache un calendrier des changements. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.schedule_window_days	Définissez le nombre de jours à prendre en compte avant et après le démarrage/la fin respectifs d'un enregistrement change_request lors de l'affichage d'étendues de fenêtre de proscription et de maintenance sur la page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Règles métier installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Business Rule	Table	Description
Créer une règle de style par défaut	Définition connexe [chg_soc_definition_child]	Définissez une règle de style standard de haut niveau pour les enregistrements connexes.
Champs de début et de fin différents	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que les champs de début et de fin sont différents en abandonnant une opération d'insertion ou d'enregistrement lorsque nécessaire.
Vider les listes de partage lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Vide les listes Partagé avec lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun.

Traduction automatique

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

Business Rule	Table	Description
Vider les listes Partager avec pour correspondre aux listes vides	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que l'option Partagé avec est mise à jour pour refléter les options de partage sélectionnées, telles que des groupes, des rôles ou des utilisateurs.
Mettre à jour le champ de style	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Met à jour la feuille de style définie dans le champ de style lorsque l'une des conditions suivantes est remplie : • La couleur de l'étiquette change. • Le poids de l'étiquette change. • La couleur de l'événement change. Fournir des paramètres avancés n'est pas défini sur true.

Politiques d'interface utilisateur installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Afficher la couleur de la maintenance	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Affiche uniquement le champ de couleur de la maintenance si l'option Afficher la maintenance a été activée.
Passer de De base à Avancé	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Affiche uniquement les options d'étiquette et d'événement si l'option Avancé de la règle de style est définie sur false. Si l'option Avancé est spécifiée, seul le champ de style est présenté.
Masquer les utilisateurs, les groupes et les rôles de partage si l'option Partager est définie sur Tout le monde	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Si l'option de partage avec tout le monde est activée, les autres options de partage sont masquées.
Afficher la couleur de la proscription	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Affichez uniquement le champ de couleur de la proscription si l'option Afficher la proscription a été activée.
Masquer le nom de la table	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Créateur de conditions requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.
Masquer le nom de la table	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Créateur de conditions requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.

Traduction automatique

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

Includes de script installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des Includes de script sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Include de script	Description
SoC	Classe de base qui fournit des utilitaires et des constantes pour Calendriers des changements.
SoCChangeRequest	Étend SoCChangeRequestSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCChangeRequestSNC	Fournit des utilitaires pour la table change_request.
SoCDefinition	Étend SoCDefinitionSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition.
SoCDefinitionChild	Étend SoCDefinitionChildSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_child_def.
SoCDefinitionChildStyleRule	Étend SoCDefinitionChildStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_def_child_style_rule.
SoCDefinitionStyleRule	Étend SoCDefinitionStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition_style_rule.
SoCLandingModelBuilder	Étend SoCLandingModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCLandingModelBuilderSNC	Crée le modèle de définition de calendriers des changements utilisé par la page de destination Calendriers des changements.
SoCModelBuilder	Étend SoCModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCModelBuilderSNC	Crée le modèle de calendrier des changements utilisé par la page Calendriers des changements.
SoCRefFieldsList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les champs dans la table actuelle qui référence la table parente.
SoCRefTablesList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les tables référençant le nom de la table fournie.
SoCStyleRule	Étend SoCStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour les règles de style.

Scripts d'interface utilisateur installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des scripts d'interface utilisateur sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Traduction automatique

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

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.change_soc	Module d'angle du calendrier des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.change_soc_filter	Module d'angle pour le filtrage de texte sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.config	Module d'angle pour le panneau de configuration sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.context_menu	Module d'angle pour le menu contextuel sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.data	Module d'angle pour le modèle de données sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.duration	Module d'angle pour un utilitaire de calcul de durée
sn_chg_soc.filter_control	Implémentation du module d'angle du widget de filtre
sn_chg_soc.filter_widget	Module d'angle qui fournit un contrôle de filtre similaire à un créateur de conditions
sn_chg_soc.gantt	Module d'angle qui gère des instances d'objets Gantt et la définition de l'échelle de Gantt
sn_chg_soc.keyboard	Module d'angle pour le panneau du clavier sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing.app	Module d'angle de la page de destination de calendriers des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.landing_accessibility	Module d'angle de la prise en charge de l'accessibilité sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_card	Le module d'angle définit une directive pour une carte de définition de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_decoration	Le module d'angle définit une directive qui fournit l'application d'un style
sn_chg_soc.landing_notifications	Module d'angle pour l'affichage des notifications
sn_chg_soc.landing_page_header	Le module d'angle fournit l'en-tête pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_sort	Le module d'angle fournit un utilitaire pour trier les cartes sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_splash_screens	Le module d'angle fournit un écran principal lorsqu'aucune définition de calendrier des changements n'est présente dans un onglet de la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_tabs	Le module d'angle fournit des onglets pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_wizard	Le module d'angle définit la création d'une nouvelle définition de calendrier des changements à partir de la page de destination
sn_chg_soc.loading	Le module d'angle définit le moment du chargement de la page de calendriers des changements en écoutant les demandes

Traduction automatique

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

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.mousedown	Module d'angle qui entraîne plusieurs exécutions d'un bouton en maintenant enfoncé le bouton de la souris
sn_chg_soc.notification	Module d'angle utilisé pour afficher les messages sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.popover	Module d'angle utilisé pour la prise en charge de l'accessibilité du popover qui s'affiche sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.share	Module d'angle pour le panneau de partage sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	Module d'angle qui prend en charge le défilement pour charger plus de contenu sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	Module d'angle du composant de panneau de partage qui ajoute des éléments au champ Partagé avec à la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	Module d'angle pour la page de destination de calendriers des changements qui est utilisé pour récupérer les définitions de calendriers des changements à partir du serveur
sn_chg_soc.style	Module d'angle pour le panneau de style sur la page de calendriers des changements

Activer Gestion des changements - Évaluation des risques

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques (com.snc.change_management.risk_assessment) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des changements - Évaluation des risques active les modules d'extension connexes suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Évaluation des risques

Module d'extension	Description
Assessment Components [com.snc.assessment]	Fournit les composants principaux requis pour les enquêtes héritées.
Best Practice - Calculateur de risques de changement [com.snc.bestpractice.change_risk]	Fournit des calculs simples de risque et d'impact pour Gestion des changements.
Concepteur d'évaluation [com.glide.assessment_designer]	Fournit une interface pour créer et modifier le formulaire d'évaluation des risques de changement, requis pour recueillir les informations utilisateur sur le risque de la demande de changement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions d'évaluation des risques pour les demandes de changement.

Information associée

- Conditions et calcul du risque
- Propriétés du Gestion des changements
- Liste des modules d'extension de Yokohama

Activer Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Catalogue de changement standard, active le module d'extension connexe suivant s'il n'est pas déjà activé.

Module d'extension pour Catalogue de changement standard,

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management]	L'application Gestion des changements est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, elle met à jour les valeurs du champ **Type** dans la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

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

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Catalogue de changement standard

Propriétés du Gestion des changements

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,.

Tables installées avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Gestion des changements - Catalogue de changement standard, ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Ajoute la version du modèle de changement standard à la table.
Version du créateur de changement standard [std_change_producer_version]	Contient le créateur d'enregistrement et la proposition de changement standard avec la version actuelle du modèle. Il comprend également le nombre et le pourcentage de demandes de changement approuvées et rejetées créées à partir de la proposition.
Propriétés de changement standard [std_change_properties]	Liste des propriétés du catalogue de changement standard.
Proposition de changement standard [std_change_proposal]	Liste des propositions de changement standard.
Créateur d'enregistrement de changement standard [std_change_record_producer]	Liste des créateurs d'enregistrement de changement standard.
Modèle de changement standard	Liste des modèles de changement standard.

Traduction automatique

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

Table	Description
[std_change_template]	

Activer Gestion des changements - Score de réussite de changement

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension active les module d’extensions connexes s’ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score) active ces modules d’extension associés s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d’extension pour Gestion des changements - Score de réussite de changement

Module d’extension	Description
Gestion des changements - Fondation Score de réussite de changement [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	Ajoute l'icône du score de réussite de changement au formulaire de changement, charge les enregistrements de notation par défaut et installe les configurations de base nécessaires pour utiliser la fonctionnalité du score de réussite de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Score de réussite de changement

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score), y compris les tables et les travaux planifiés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Mesures du score de réussite de changement (quotidien)	Collecte les mesures individuelles pour les changements effectués et les incidents signalés le jour précédent. Cette tâche s'exécute quotidiennement à 2h00 (UTC). Lorsque cette tâche est terminée, l'action des scripts de score de réussite de changement quotidien est exécutée. Cette action déclenche le calcul des indicateurs de formule d'ajustement et enregistre le nouveau score dans la table de mesures.
Score de réussite de changement pour aujourd'hui	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule les moyennes quotidiennes des 30 derniers jours.
Mesures du score de réussite de changement (données historiques)	Regroupe quotidiennement les mesures individuelles pour les 30 derniers jours. Ce résultat remplace ce qui est déjà enregistré dans PA et qui ne remonte pas à plus de 30 jours. Lorsque cette tâche est terminée, l'action des scripts de scores de réussite des changements historiques est exécutée. La fonctionnalité de cette action des scripts est similaire à celle du score de réussite de changement quotidien. En outre, la création d'un nouvel enregistrement de mesure historique pour chacun des 30 derniers jours.
Score de réussite de changement (données historiques)	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule la moyenne quotidienne des 30 derniers jours.

Remarque :

Les calculs historiques vous aident à décider si vous voulez modifier ultérieurement la formule globale ou les multiplicateurs pour les mesures individuelles. Vous pouvez exécuter des mesures de score de réussite de changement (données historiques) pour recalculer les mesures et le score au cours des 30 derniers jours de création d'un nouvel enregistrement d'historique.

Tables installées

Table	Description
Évaluation du score de réussite de changement [chg_success_score_rating]	Définit l'enregistrement qui associe un choix d'évaluation et une couleur avec une plage de scores de réussite de changement, par exemple, de 0 à 499.

Traduction automatique

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

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension pour Gestion des changements - Mass Update CI

Module d'extension	Description
Gestion des changements - State Model [com.snc.change_management.state_model]	State Model est utilisé pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Best Practice - Bulk CI Changes vous permet d'enregistrer une seule proposition de changement liée à tous les CI affectés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Mass Update CI

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Mass Update CI.

Table modifiée avec Gestion des changements - Mass Update CI

Gestion des changements - Mass Update CI met à jour la table suivante.

Traduction automatique

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

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Ajoute le champ **Mettre à jour en masse la classe CI** (is_bulk) à la table pour l'utiliser lorsque le changement effectue une mise à jour en masse d'éléments de configuration.

Activer Gestion des changements - Approval policy

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Approval policy (com.sn_chg_pol_appr) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Composants installés avec Gestion des changements - Approval policy

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Approval policy, qui inclut des tables.

Tables installées

Table	Description
Politique d'approbation du changement [chg_policy_approval]	Étend la table de politique de changement.

Activer Gestion des changements - Console CAB

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Console CAB (com.snc.change_management.cab) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension pour CAB Workbench

Module d'extension	Description
Portail de services [com.glide.service-portal]	Portail de services offre une expérience utilisateur alternative à l'interface utilisateur de la plateforme standard. Il est facile à configurer, personnaliser et étendre, comme pour d'autres produits de consommation avec lesquels les utilisateurs sont familiarisés.
[com.snc.app_common.service_portal]	Composants d'application communs pour Portail de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Console CAB

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Console CAB.

Tables installées avec Gestion des changements - Console CAB

Gestion des changements - Console CAB ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Point à l'ordre du jour de la réunion [mtg_agenda_item]	Table parente de la table Point à l'ordre du jour CAB.
Point à l'ordre du jour CAB	Contient la liste des points à l'ordre du jour CAB.

Traduction automatique

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

Table	Description
[cab_agenda_item]	
Participant CAB [cab_attendee]	Contient la liste des participants CAB.
Définition de réunion [mtg_definition]	Table parente de la table Définitions de CAB.
Définition de CAB [cab_definition]	Contient la liste des définitions de CAB.
Réunion [mtg_meeting]	Table parente de la table Réunion CAB.
Réunion CAB [cab_meeting]	Contient la liste des réunions CAB sans information de fin.
État d'exécution de la réunion [mtg_runtime_state]	Table parente de la table État d'exécution CAB
État d'exécution CAB [cab_runtime_state]	Contient la liste des états d'exécution de réunion CAB.

Activer Gestion des changements - ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des changements - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) charge les tests ATF lorsque le module d'extension Gestion des changements - State Model est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer Gestion des changements - Core

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension met à jour le champ Type sur la demande de changement pour obtenir les valeurs Normal, Standard ou Urgent.

La valeur Type des demandes de changement existantes est mise à jour comme suit :

Type de changement

Avant l'installation du module d'extension	Après l'installation du module d'extension
Routine	Standard
Complet	Normal
Urgence	Urgence

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension suivants :

- State model (com.snc.change_management.state_model)
- Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision)
- Best Practice - Calculateur de risques de changement (com.snc.bestpractice.change_risk)
- Évaluation des risques de changement (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- Mass update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Console CAB (com.snc.change_management.cab)

Vous pouvez maintenant configurer Gestion des changements.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Core

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Core.

Tables installées avec Gestion des changements - Core

Gestion des changements - Core modifie la table suivante.

Table	Description
CI de tâche [task_ci]	Ajoute le champ **Changement proposé manuel** (manual_proposed_change) si le changement proposé a été apporté manuellement, non via la fonction de mise à jour en masse de CI.

Demander Gestion des changements - Évaluation des risques

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements permettant de prédire le risque de changement à l'aide de Intelligence prédictive, demandez le module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

Traduction automatique

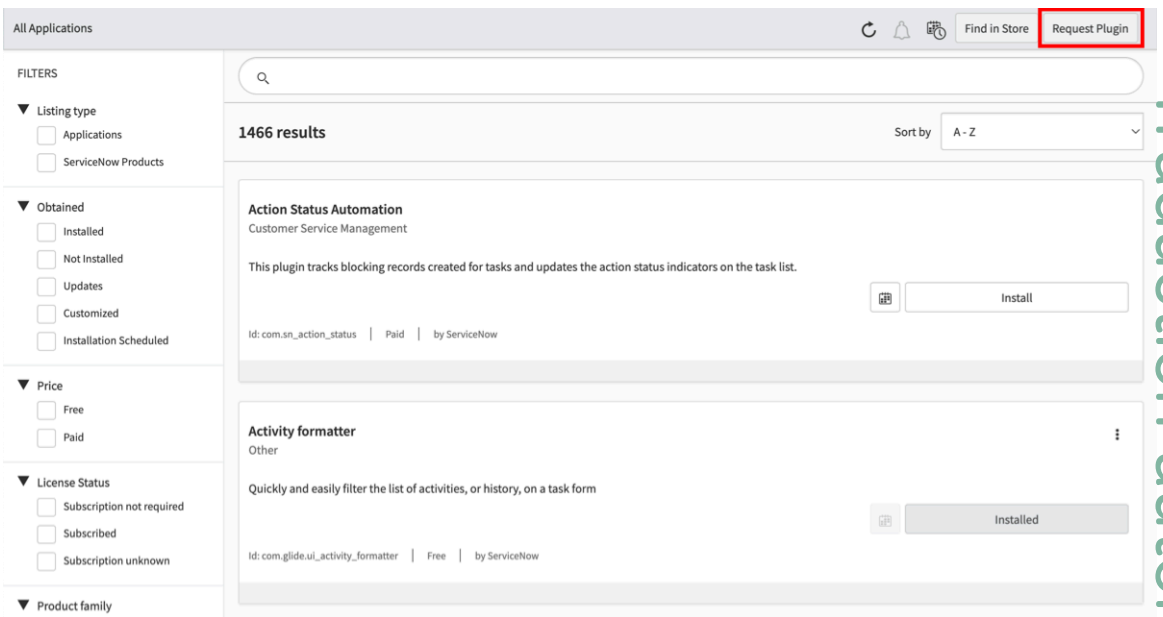
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (suite)

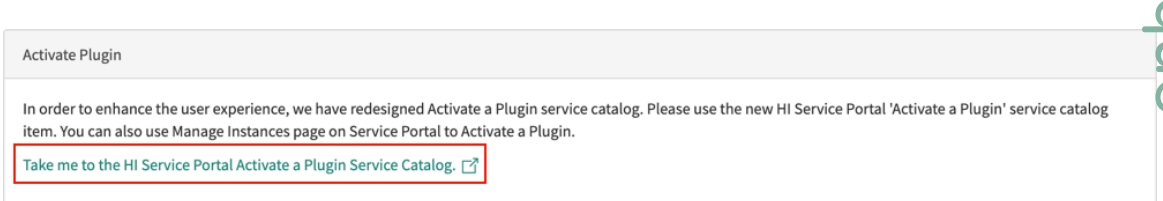
Module d'extension	Description
[com.snc.change_management.ml]	

Procédure

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.

Traduction automatique

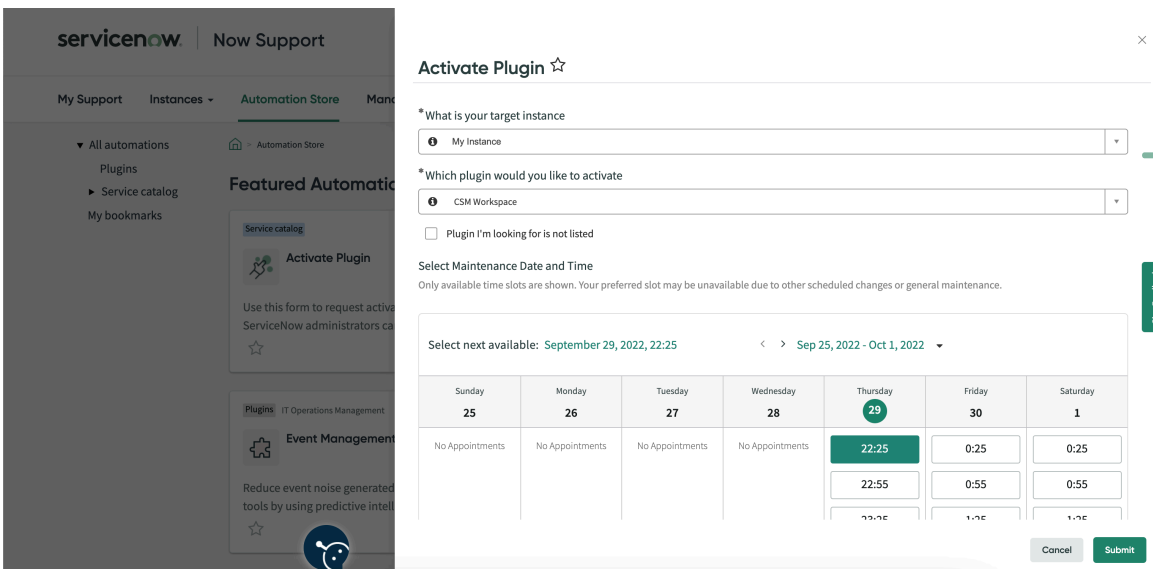
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Traduction automatique

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

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Renseignement sur les risques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques, qui inclut des tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Solution de catégorisation des risques [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	Catégorisation des définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de catégorisation.
Solution de similarité des risques [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	Définitions de solutions de similarité configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de similarité.
Propriétés des renseignements sur les risques [chg_ml_prop_risk]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de renseignements sur les risques.

Demander Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier les grappes de changements et proposer des modèles de changement standard, demandez le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer
Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Module d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

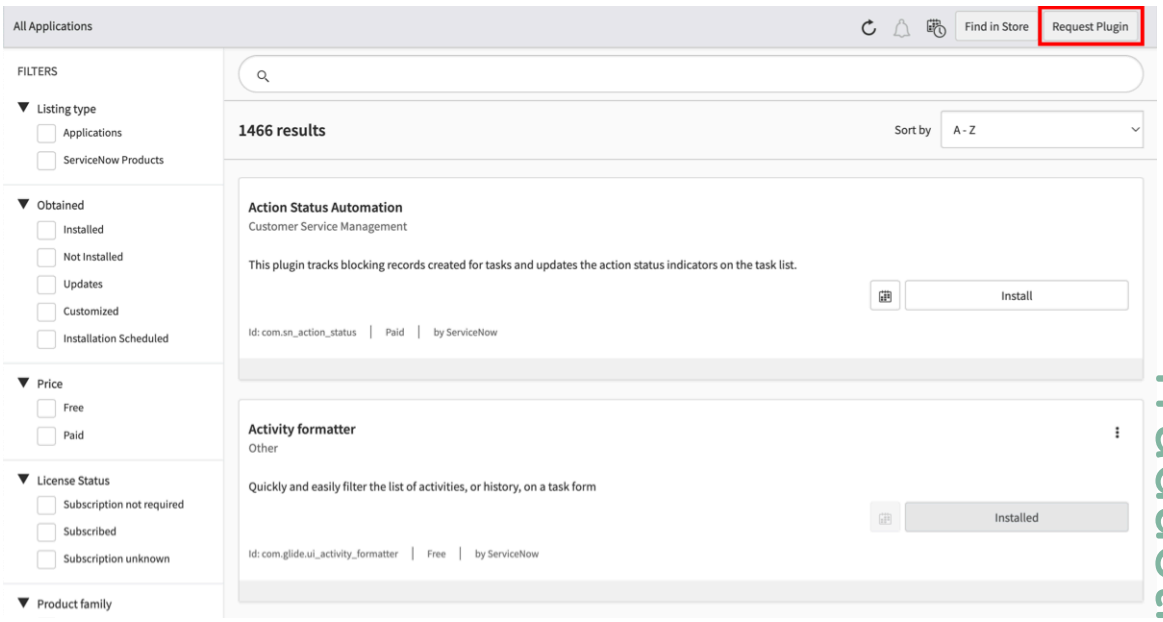
Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

Traduction automatique

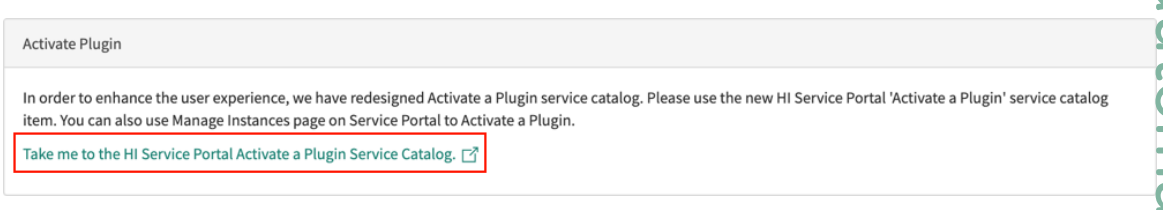
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

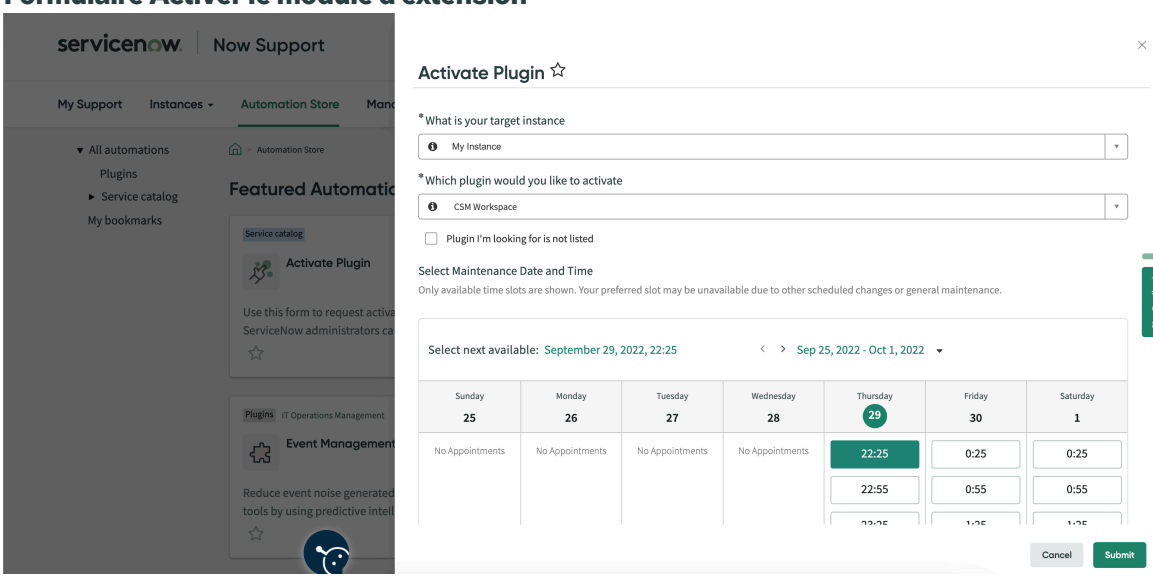
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Traduction automatique

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

Composants installés avec Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence, qui inclut des tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Propriétés de la proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de proposition de modèle de changement standard.
Candidat de modèle de changement standard [std_change_template_candidate]	Candidats de modèle de changement standard identifiés par la fonctionnalité Intelligence prédictive.
Solution de proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp_solution]	Définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de la solution de proposition de modèle de changement standard.

Demander Gestion des changements - Case Intelligence

Pour activer la fonctionnalité Gestion des changements qui permet à Intelligence prédictive d'identifier des tickets similaires possiblement provoqués par le changement, demandez le module d’extension Gestion des changements - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) via le système de Now Support Service clientèle.

Avant de commencer
Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d’extension Gestion des changements - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Case Intelligence

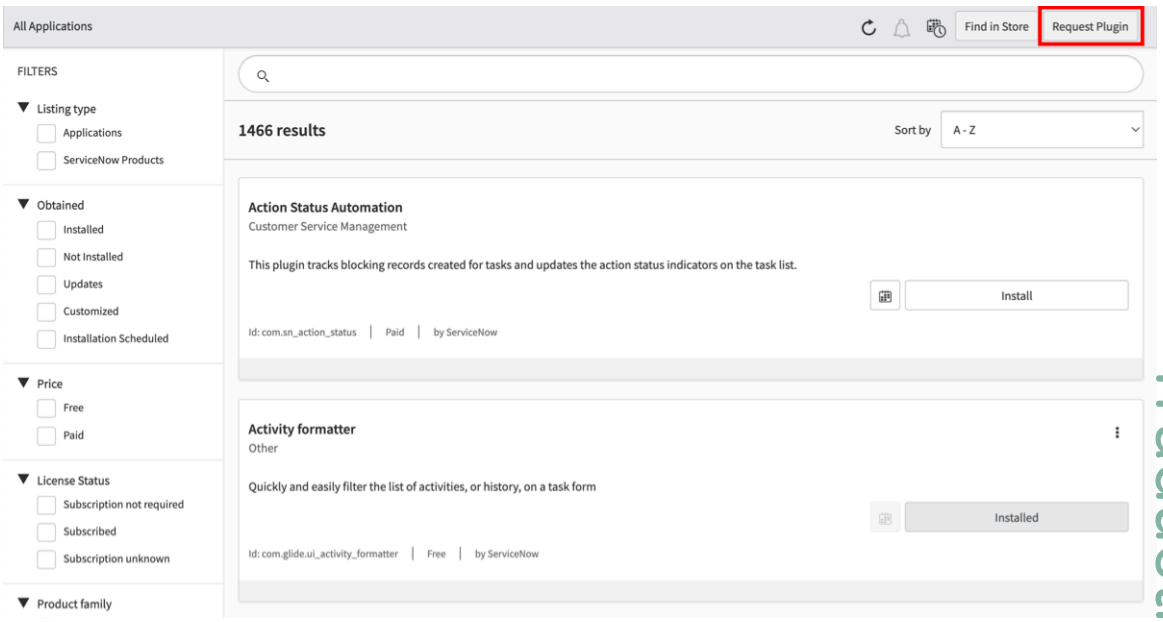
Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

Traduction automatique

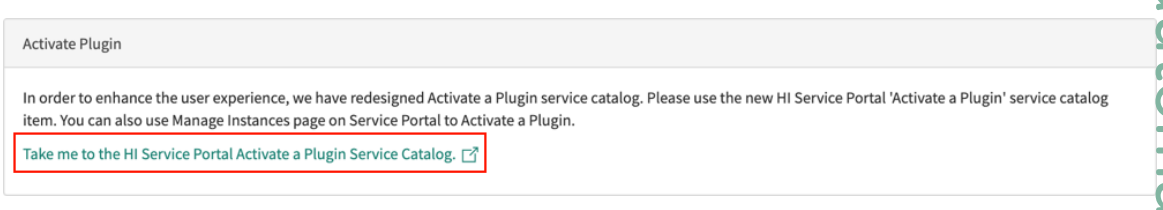
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

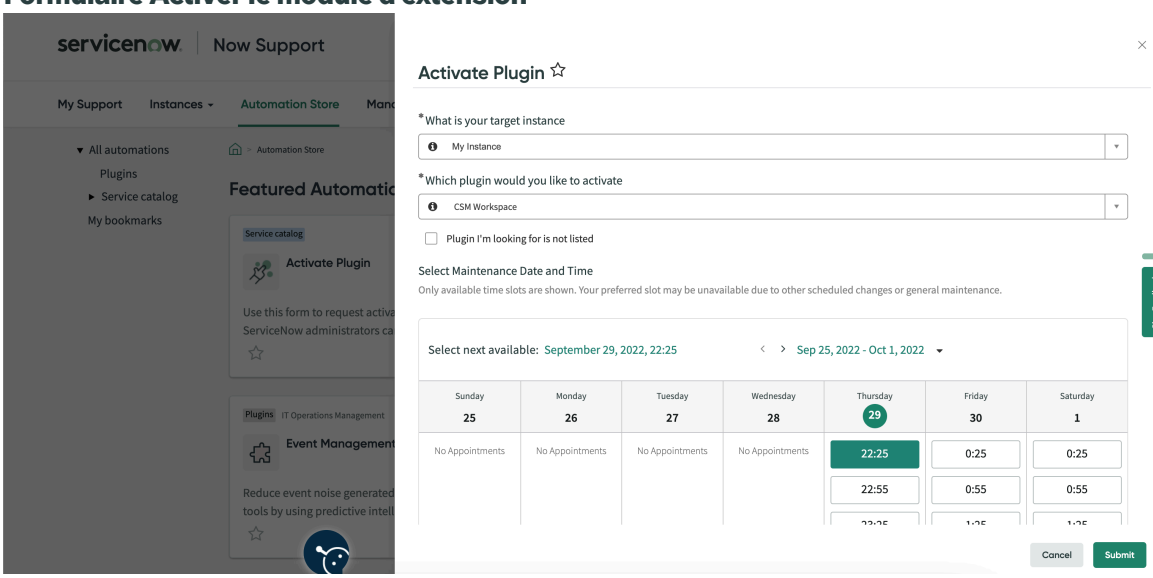
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Traduction automatique

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

Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Pour activer les fonctionnalités intelligentes prédictives de Gestion des changements, le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core (com.snc.change_management.ml) est requis et est automatiquement installé avec d'autres modules d'extension d'intelligence prédictive Gestion des changements qui sont demandés via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

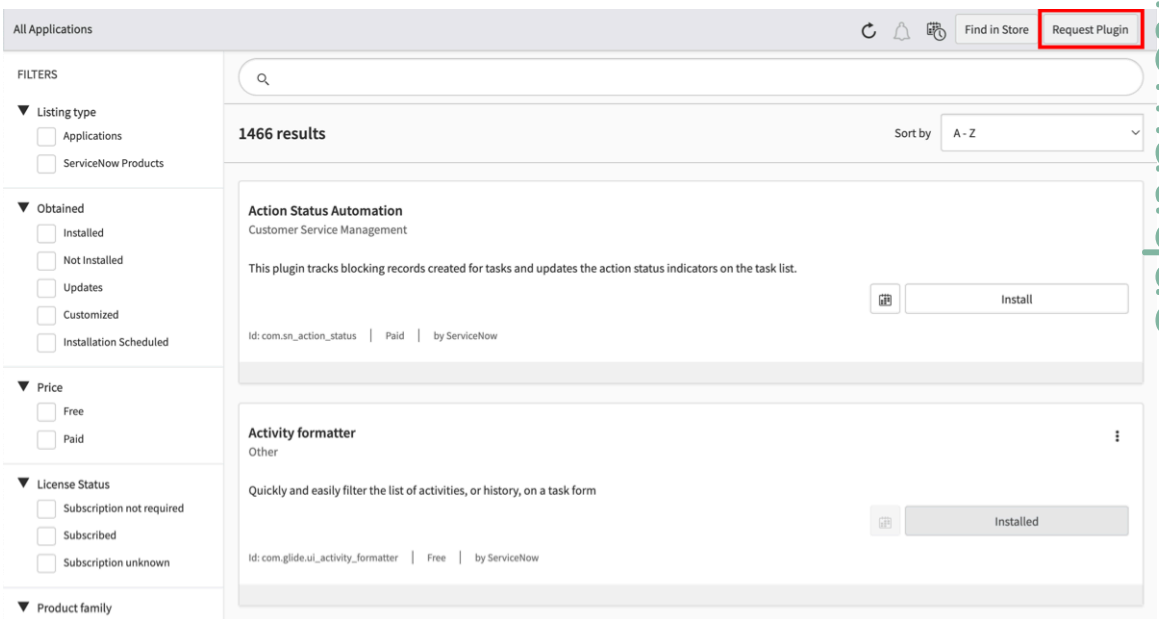
Le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core (com.snc.change_management.ml) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Module d'extension	Description
Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]	En utilisant Intelligence prédictive, vous créez, formez et testez des solutions vous permettant de comprendre rapidement les fonctionnalités de base sur la façon dont fonctionne une solution d'apprentissage machine.

Procédure

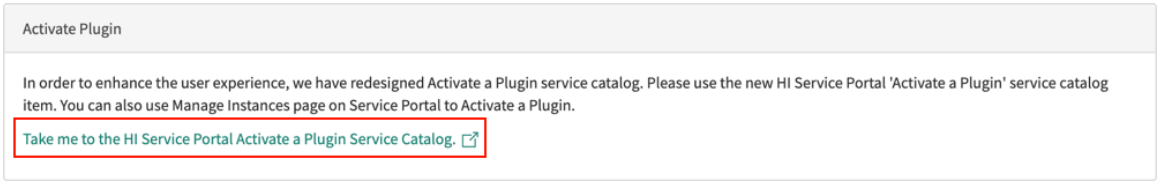
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



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

Traduction automatique

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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

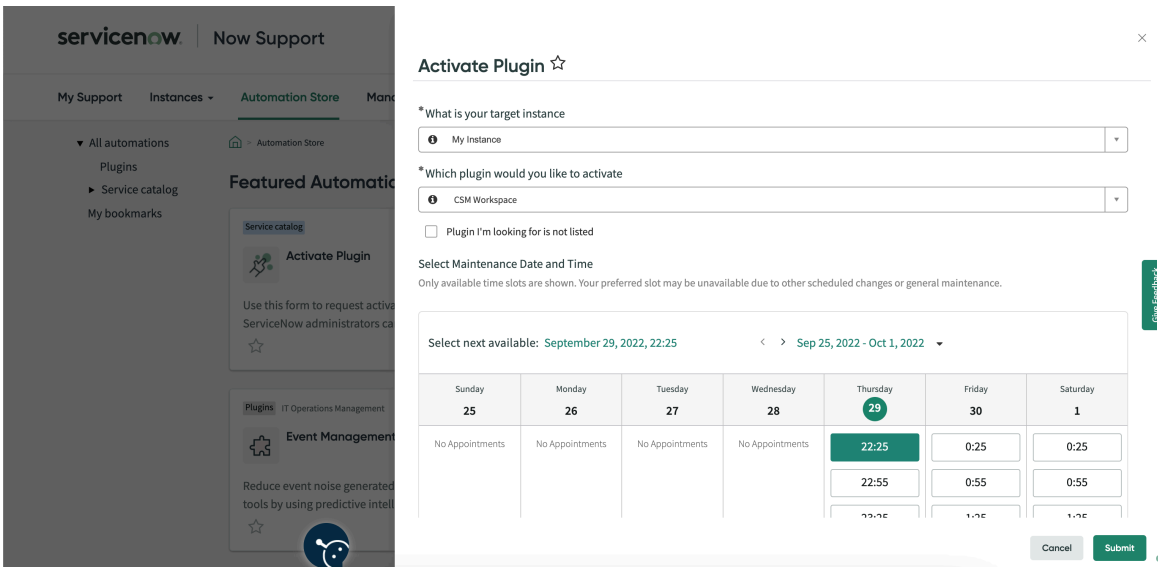
Example

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core, qui inclut des tables. Ces tables peuvent être utilisées uniquement après l'activation des autres modules d'extension de Intelligence prédictive de Gestion des changements.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Propriétés Change Intelligence prédictive [chg_ml_prop]	Table de base pour les propriétés de Gestion des changements.
Solution Change Intelligence prédictive [chg_ml_prop_solution]	Table de base pour les solutions intelligentes de Gestion des changements.
Changer les amplificateurs de similarité [chg_ml_similarity_boosters]	Fournit des fonctionnalités d'amplification pour les solutions basées sur la similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des changements - Flux de changement

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer Gestion des changements - Tableau de bord de vélocité de changement

Vous pouvez activer les modules d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion des changements (com.snc.pa.change) et Optimisation de processus (com.sn_process_optimization) si vous disposez du rôle admin. Ces modules d'extension incluent des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer Gestion des changements - Modèles de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) si vous disposez du rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer Gestion des changements Probabilité de réussite

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) si vous disposez du rôle d'administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez le module d'extension Gestion des changements - Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) pour calculer la probabilité de réussite d'une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer Gestion des changements - Data Archiving

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Data Archiving (com.glide.auxdb) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des changements - Data Archiving (com.glide.auxdb) permet de déplacer un sous-ensemble de données de tables volumineuses vers l'archive de données.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de changement standard

Les changements standard sont préapprouvés, à faible risque et avec un historique de réussite. Le catalogue de changement standard contient des changements qui ont été approuvés par l'application Gestion des changements en tant que changements standard.

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent consulter la liste des changements standard disponibles et envoyer des demandes de changement.

Cette vidéo présente le fonctionnement du catalogue de changement standard et comment il permet aux gestionnaires de changement de gérer efficacement les demandes de changement. Catalogue de changement standard

Une propriété contrôle si la sélection d'une demande de changement standard du catalogue insère l'enregistrement de demande de changement dans la base de données. Un administrateur peut sélectionner la case à cocher **Deux étapes** dans les Propriétés de changement standard. Cette propriété requiert que le demandeur clique sur **Envoyer** pour insérer l'enregistrement de demande de changement.

Les changements standard sont regroupés de façon logique en catégories spécifiques. L'application Gestion des changements utilise un processus de proposition pour contrôler quels changements deviennent disponibles dans le catalogue de changement standard.

Le catalogue de changement standard vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Demander, examiner et approuver des modèles de changements standard.
- Demander des changements standard préapprouvés.
- Déterminer l'accès aux modèles de changements standard au niveau des utilisateurs.

Vous pouvez proposer, modifier et retirer des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Changements standard préapprouvés

L'envoi d'une demande de changement à partir d'un modèle de changement standard garantit que les informations pré-approuvées sont automatiquement remplies dans les champs nécessaires. Les changements standard sont envoyés plus rapidement et l'exécution peut être accélérée.

Remarque :
vous ne pouvez pas mettre à jour en masse un ensemble d'éléments de configuration (CI) dans les changements standard. Cependant, vous pouvez proposer des changements spécifiques.

Déterminer l'accès aux modèles de changement standard au niveau utilisateur

Les modèles de changement standard sont regroupés en catégories logiques spécifiques. Ces catégories sont affichées en fonction de critères d'utilisateur tels que le rôle de l'utilisateur, l'emplacement géographique et le département.

Configurer les propriétés du catalogue de changement standard

Configurez le catalogue de changement standard via les propriétés de changement standard.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des changements - Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog) doit être activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement standard**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés de changement standard

Champ	Description
Catalogue	Sélectionnez le catalogue de services auquel ajouter le modèle de changement standard généré.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie de catalogue de services à laquelle ajouter le modèle de changement standard généré. Vous pouvez également choisir la catégorie ou une catégorie enfant du catalogue sélectionné. **Remarque :** cette valeur n'est pas définie automatiquement dans le formulaire de changement, mais elle doit être spécifiée avant d'être approuvée.
Deux étapes	Cochez la case pour convertir la demande d'un changement standard en processus en deux étapes. Le processus redirige le demandeur d'un modèle de changement standard vers une demande de changement qui peut être révisée avant son envoi. Cette option est activée par défaut dans les instances mises en service dans Jakarta. Les clients qui effectuent une mise à niveau à partir de versions antérieures doivent activer la propriété **Deux étapes**.
Valeurs de demande de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires qui requièrent des valeurs lorsque vous proposez un nouveau modèle de changement standard ou une modification à apporter à un modèle de changement standard. Cette configuration garantit que, lorsqu'une demande de changement standard est créée à partir d'un modèle de changement standard, un ou plusieurs champs du formulaire Demande de changement contiennent des valeurs prédéfinies.
Valeurs de demandes de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut des champs communs dans le formulaire Demande de changement.
Valeurs de demandes de changement restreintes	Spécifiez la liste des champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans leur proposition. **Remarque :** vérifiez que les colonnes internes, telles que **Mises à jour**, **Mis à jour**, **Mis à jour par**, **Domaine**, **Créé**, **Créé par** sont restreintes.
Champs en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans la demande de changement standard créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de changement standard ne sont pas modifiées lors de l'envoi de la demande de changement standard.
Champs à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans le créateur d'enregistrement **Proposer un nouveau modèle de changement standard** à partir d'une demande de changement non standard. **Remarque :** si des champs non spécifiés dans cette liste ont des valeurs par défaut spécifiées, elles seront copiées dans le créateur d'enregistrement.
Propriétés des tâches de changement	
Champs de tâches de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires. Entrez les valeurs de ces champs lors de la proposition d'un nouveau modèle de tâche de changement ou de la modification d'un modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâches de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut de champs dans le formulaire de tâche de changement lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement restreints	Spécifiez la liste des champs de demande de changement pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à modifier la valeur dans la tâche de changement. **Remarque :** cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de tâche de changement ne sont pas modifiées lors de la création de la tâche de changement.
Champs de tâche de changement à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans un ou plusieurs modèles de tâches de changement lors de la proposition d'un nouveau modèle de changement standard à partir d'une demande de changement existante.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer un catalogue de changement standard. Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie les enregistrements d'approbation aux membres du groupe Gestion des changements, qui doivent vérifier les enregistrements et les modifier, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de tâche de changement standard

Vous pouvez créer un modèle de tâche de changement à ajouter à une proposition de changement standard. Si la proposition de changement standard est approuvée, les tâches de changement connexes sont créées lorsque la demande de changement standard est créée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Changement standard** > **Propositions ouvertes**.

   Remarque :
   vous pouvez ajouter des tâches de changement standard à une proposition de changement standard uniquement lorsque la proposition est dans l'état **Nouveau**. Lorsque vous envoyez une tâche de changement standard pour approbation, vous ne pouvez pas ajouter de tâches supplémentaires.

2. Cliquez sur l'onglet **Modèles de tâches de changement**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de tâche de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche de changement.
Proposition de changement standard	Nom de la proposition de changement standard pour laquelle vous souhaitez créer le modèle de tâche de changement.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de changement sont créées dans la demande de changement. Le champ **Ordre** détermine l'ordre dans lequel vous ajoutez les tâches de changement à la demande de changement lorsque vous la sélectionnez dans le catalogue de changement standard.
Description courte	Brève description du modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâche de changement	Valeurs de champ qui sont remplies dans la tâche de changement créée dans le cadre du changement standard.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   les modèles de catalogue de changement standard ne sont pas pris en charge dans Portail de services.

Proposer un modèle de changement standard

Proposez un nouveau modèle de changement standard lorsque vous identifiez un besoin lors de la création d'une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que technicien informatique, vous pouvez proposer un nouveau modèle de changement pour une demande de changement que vous créez fréquemment. Ce nouveau modèle est ensuite envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements, qui passe la demande en revue et approuve le modèle dans le cadre du processus d'approbation.

Procédure

1. Vous pouvez proposer un modèle de changement standard en accédant à **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard** > **Gestion de modèles** > **Proposer un nouveau modèle de changement standard** et en remplissant les champs du formulaire.

Formulaire de proposition de changement standard

Champ	Description
Description courte	Brève description du modèle de proposition de changement standard.
Catégorie	Catégorie sous laquelle le modèle est publié. Par exemple, Changements de serveur standard.
Exemple de demandes de changement	Exemples de demande de changement disponibles pour le changement que vous proposez. L'équipe Gestion des changements passe en revue les demandes dans le cadre du processus d'approbation.
Valeurs de demandes de changement	Texte qui apparaît par défaut dans le modèle de proposition de changement standard.

2. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La proposition est créée avec le statut **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   La proposition est créée avec le statut **En cours**.
4. **Facultatif :** Créez un modèle de changement standard à partir d'un changement existant en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Changement** > **Ouvert** et cliquez sur le changement dont vous souhaitez utiliser les informations dans le modèle de changement standard.
   b. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Proposer un modèle de changement standard**.

Remarque :

- Toutes les tâches de changement incluses avec le changement sont également copiées dans la nouvelle proposition de changement standard. Les champs copiés à partir du changement et des tâches de changement sont définis dans les Propriétés de changement standard.
- Par défaut, les enregistrements d'approbation sont créés pour les membres du groupe Gestion des changements.

En tant que gestionnaire des changements, vous pouvez également créer et envoyer une proposition de changement standard qui peut servir de modèle pour rédiger une demande de changement standard qui se produit fréquemment et présente un faible risque.
Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie des enregistrements d'approbation aux membres du groupe Gestion des changements, qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérifient les enregistrements et les modifient, le cas échéant. Accédez à la **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un nouvel enregistrement de modèle est créé à des fins d'utilisation.

Joindre des fichiers à un modèle de changement standard

Joignez des fichiers, tels que des documents, des feuilles de calcul et des images, à une proposition de changement standard. Les modèles de changement standard copient tout fichier joint au modèle dans une demande de changement créée par le modèle.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**.
2. Ouvrez la proposition à laquelle vous souhaitez ajouter la pièce jointe.
3. Cliquez sur l'icône pour rechercher et sélectionner le fichier.

   Le fichier joint apparaît en haut de la proposition.

   Remarque :
   vous pouvez ajouter plusieurs fichiers comme pièce jointe.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** et demandez l'approbation de la proposition.

Résultats
Les pièces jointes associées à une proposition de changement standard sont copiées dans le modèle de changement standard créé lors de l'approbation de la proposition. Lorsque ce modèle est utilisé pour créer un changement standard, les pièces jointes qui lui sont associées sont également copiées dans ces demandes de changement standard.

Modifier ou mettre hors service un modèle de changement standard

Vous pouvez modifier et mettre hors service des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, change_manager, sn_change_write ou itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Changement standard** > **Tous les modèles**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier ou mettre hors service et effectuez l'une des étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Modifier un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Modifier le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez vos modifications dans le formulaire **Modifier un modèle de changement standard**. **Remarque :** Une nouvelle version du modèle de changement standard est créée après l'enregistrement des modifications. Les demandes de changement créées à partir du modèle de changement standard modifié reflètent les modifications apportées.
Mettre hors service un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Mettre hors service le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez votre justification commerciale pour mettre hors service le modèle spécifique dans le formulaire **Mettre hors service un modèle de changement standard**. **Remarque :** Le modèle de changement standard est désactivé et il n'est plus disponible pour créer de nouvelles demandes de changement.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer**. Les modifications sont enregistrées, mais ne sont pas envoyées pour approbation.
- Cliquez sur **Demander l'approbation**. Le modèle est envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements.

Calendriers des changements

La page de destination Calendriers des changements fournit une vue des calendriers classés comme **Calendriers épinglées**, **Vos calendriers** et **Tous les calendriers**. Le groupement de calendriers vous permet d'accéder facilement à vos calendriers les plus requis et de gagner du temps en évitant de rechercher dans tous les calendriers du système.

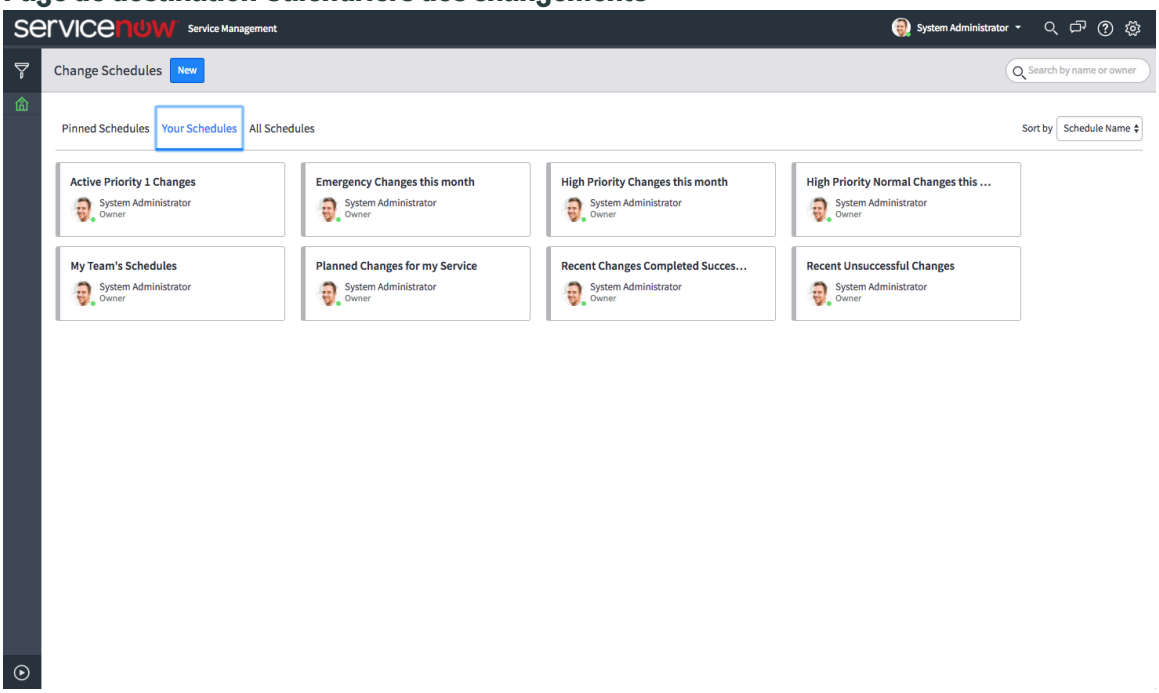
Pour accéder aux calendriers des changements, accédez à **Changement** > **Planifier** > **Calendriers des changements**.

Remarque :
pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Calendriers des changements (com.snc.change_management.soc).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Calendriers des changements



Vous pouvez trouver des calendriers classés en trois catégories comme suit :

- **Calendriers épinglés** : inclut tous les calendriers des changements que vous avez précédemment épinglés pour y accéder rapidement.
- **Vos calendriers** : comprend tous les calendriers des changements que vous possédez ou qu'un groupe dont vous êtes membre possède.
- **Tous les calendriers** : comprend tous les calendriers des changements auxquels vous avez accès.

Pour épingler un calendrier, passez la souris sur sa tuile et cliquez sur l'icône Épingler ( ). Le calendrier apparaît sous **Calendriers épinglés**. Pour détacher une tuile, cliquez à nouveau sur l'icône Épingler.

Remarque :
la propriété **Afficher un message d'information lorsqu'un calendrier des changements est épinglé** dans les propriétés de changement contrôle l'affichage d'un message d'information confirmant l'épinglage ou le détachement du calendrier.

Cliquez sur un onglet pour afficher un calendrier des changements. Pour plus d'informations, consultez la section Afficher les calendriers des changements.

Afficher les calendriers des changements

Le module Calendriers des changements fournit une vue Gantt ou chronologique des demandes de changement en fonction des critères définis dans une définition de calendrier des changements.

Le calendrier des changements fournit des détails sur les demandes de changement incluses en fonction de la définition de calendrier des changements. Les demandes de changement peuvent inclure le minutage et la durée du changement, les tâches connexes, les périodes de proscription et les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine ou un mois donné.

Traduction automatique

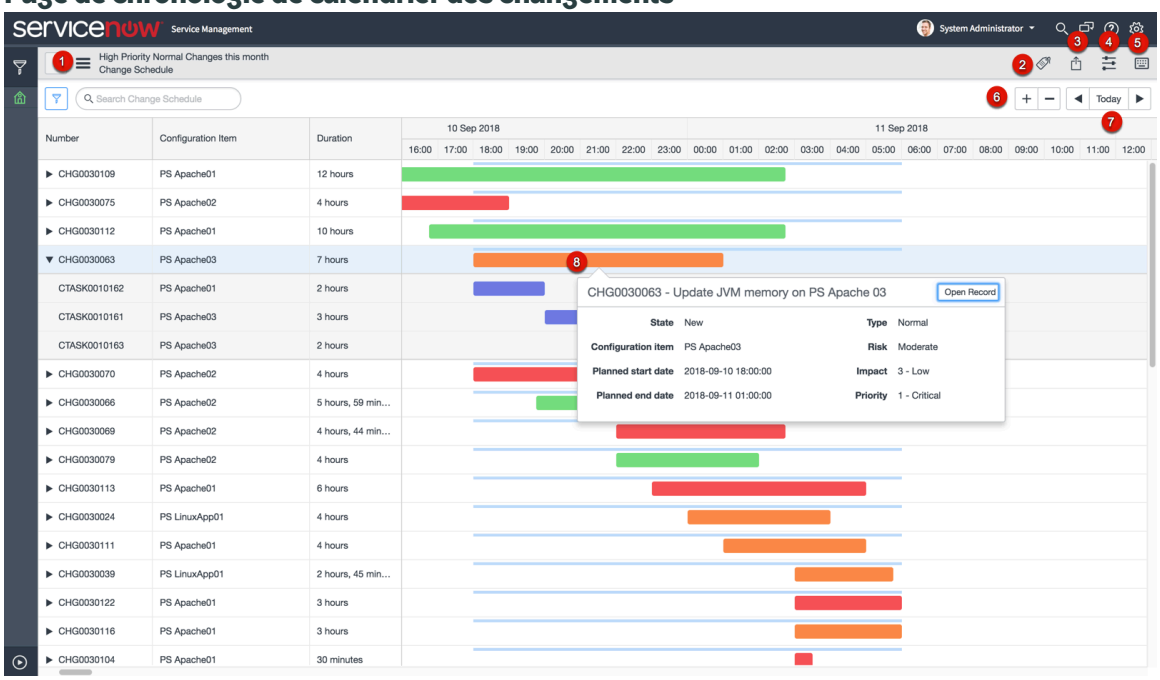
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Calendriers des changements (com.snc.change_management.soc).

Les demandes de changement sont représentées par un parcours. La durée du parcours est définie par les champs de dates de début et de fin définis dans la définition de calendrier des changements. La page Calendriers des changements permet de définir les conditions à l'aide du Créateur de conditions. Le Créateur de conditions détermine les demandes de changement à afficher et trier dans un calendrier des changements.

Remarque :
pour afficher les fenêtres de proscription et de maintenance du changement de la vue Calendrier, vous devez configurer le champ **CI affecté**.

Page de chronologie de calendrier des changements



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Menu contextuel	Option permettant les actions suivantes : • Créer un nouveau calendrier : vous pouvez créer un calendrier à partir d'un assistant simplifié. • Modifier un calendrier : permet de modifier les calendriers des changements que vous possédez ; les modifications apportées sont enregistrées dans l'enregistrement connexe de la définition de calendrier des changements. • Copier un calendrier : si vous êtes le propriétaire du calendrier des changements que vous souhaitez copier, la copie sera créée. Si vous souhaitez copier un calendrier des changements appartenant à un autre utilisateur, vous devenez le propriétaire de la copie et pouvez la modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
		• Afficher la définition de calendrier : vous pouvez afficher la définition de calendrier des changements et les champs connexes qui y sont associés. • Supprimer : permet aux utilisateurs de supprimer un calendrier des changements dont ils sont propriétaires. **Remarque :** • Un utilisateur qui possède uniquement le rôle ITIL et qui n'est pas propriétaire d'un calendrier des changements peut seulement créer un calendrier, copier un calendrier ou afficher une définition de calendrier existante. • Vous devenez le propriétaire des calendriers que vous créez. Le nouveau calendrier que vous créez apparaît dans la page Calendriers des changements sous forme de tuile sous l'onglet **Vos calendriers**.
2	Styles de parcours	Couleur de parcours définie en fonction des conditions que vous spécifiez. Vous pouvez ajouter de nouveaux styles de parcours en cliquant sur **Ajouter des styles de parcours**. Vous pouvez également modifier une règle de style existante, appliquer des filtres à une règle de style ou supprimer une règle de style. **Remarque :** par défaut, les styles de parcours sont basés sur la valeur de risque d'un changement. • Risque élevé : style de parcours rouge • Risque modéré : style de parcours orange • Risque faible : style de parcours vert
3	Partager	Calendriers à partager avec d'autres utilisateurs par nom d'utilisateur, groupe ou rôle. Le volet de partage contient également une case à cocher permettant le partage d'un calendrier des changements avec tout le monde. Si des calendriers des changements ne sont partagés avec personne, seuls le propriétaire, le groupe propriétaire et l'administrateur peuvent les afficher. Si un calendrier des changements est partagé avec d'autres utilisateurs, une option est disponible pour envoyer une notification par e-mail pour les informer de leur accès.
4	Configuration	Les composants du calendrier des changements, incluant l'élément de configuration, la durée ou toutes les tâches connexes peuvent être masqués ou affichés.
5	Raccourcis clavier	Liste des raccourcis clavier disponibles pour vous aider à naviguer rapidement et fournir l'accessibilité aux utilisateurs. La liste des raccourcis de navigation s'affiche lorsque vous cliquez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
6	Zoom	Niveaux de zoom pour contrôler la résolution du zoom dans les calendriers des changements. La plage peut varier entre une vue d'heures à une vue d'années des calendriers des changements.
7	Touches de direction	Option permettant d'avancer ou de reculer dans le temps dans le calendrier des changements, en fonction du niveau de zoom actuel. Cliquez sur **Aujourd'hui** pour revenir au jour et à l'heure actuels en un seul clic.
8	Enregistrement d'un changement	Résumé de l'enregistrement d'un changement lorsque vous cliquez sur un parcours. Utilisez **Ouvrir l'enregistrement** dans l'en-tête du résumé pour ouvrir la demande de changement dans la vue du formulaire. Dans le formulaire, vous pouvez afficher l'enregistrement complet de la demande de changement. **Remarque :** vous pouvez spécifier les champs qui s'affichent dans cette fenêtre. Dans le formulaire Définition du calendrier des changements, sous l'onglet **Résumé de l'enregistrement**, spécifiez les champs requis dans les **champs de colonnes de gauche** et les **champs de colonnes de droite**.

Remarque : les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés par l'administrateur système. Pour plus d'informations, consultez les propriétés à la section Composants installés avec Gestion des changements - Change Schedule.

Créer un calendrier des changements à partir de la page Calendriers des changements

Vous pouvez créer un calendrier des changements pour afficher tous les changements planifiés, les tâches de changement, les périodes de proscription, les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine, un mois ou une année spécifique.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Remarque :

- Un utilisateur disposant d'un rôle ITIL peut créer une définition de calendrier des changements et l'afficher.
- Un administrateur ou administrateur de calendriers des changements peut lire ou modifier toutes les définitions de calendrier des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de début comme exemple de date de début planifiée.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de fin comme exemple de date de fin planifiée.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier des changements s'affiche dans la vue de chronologie.

Créer un calendrier des changements à partir de la définition de calendrier des changements

Vous pouvez définir un calendrier des changements à partir d'un enregistrement de définition de calendrier des changements. Les définitions de calendrier des changements permettent de définir le contenu qui s'affiche dans le popover du résumé des changements, les utilisateurs, les groupes ou les rôles avec lesquels un calendrier doit être partagé et les couleurs de style de parcours connexes.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un nouveau calendrier des changements, spécifiez les champs de date de début et de fin que vous souhaitez afficher dans l'interface utilisateur, ainsi que les conditions permettant de déterminer les demandes de changement à afficher.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendriers des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Changements	
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de début du parcours.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de fin du parcours.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.
Résumé de l'enregistrement	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent à droite de la fenêtre lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Proscription et maintenance	
Afficher la fenêtre de proscription	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de proscription associée à une demande de changement apparaît dans la chronologie du calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de proscription	Couleur représentant la fenêtre de proscription dans la chronologie du calendrier des changements.
Afficher la fenêtre de maintenance	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de maintenance associée à une demande de changement apparaît dans le calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de maintenance	Couleur représentant la fenêtre de maintenance dans la chronologie du calendrier des changements.
Partage	
Partager avec	Option de partage du calendrier avec toutes les personnes associées au changement ou avec des utilisateurs et des groupes spécifiques.
Propriétaire	Propriétaire du calendrier des changements.
Propriétaire du groupe	Groupe qui possède un calendrier des changements et a des droits administratifs sur celui-ci.
Lien connexe	
Afficher le calendrier	Lien vers le calendrier des changements que vous avez défini.
Listes connexes	
Définitions connexes	Détails des calendriers enfants connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Règles de style	Options de définition des conditions de style permettant de déterminer la couleur d'un parcours à l'aide d'un créateur de conditions. Par exemple, si vous voulez que tous les changements de type Urgence s'affichent sous forme de parcours rouge, un style de parcours peut être défini pour cette condition.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des tâches connexes à un calendrier des changements

Créez des définitions connexes pour présenter les tâches connexes de demandes de changement dans le calendrier des changements. Par exemple, pour afficher les tâches de changement associées à une demande de changement, vous devez spécifier une définition connexe. Vous pouvez également ajouter des règles de style spécifiques à une tâche connexe.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Un calendrier des changements parent est défini.
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Calendriers** > **Définitions de calendriers des changements**.
2. Sélectionnez une définition de Calendriers des changements.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Définition connexe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition connexe

Champ	Description
Nom	Nom de la définition connexe.
Définition de Calendriers des changements	Référence du calendrier des changements parent.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.
Enregistrements connexes	
Nom de la table	Liste de choix parmi lesquels vous sélectionnez la table de base de la définition connexe.
Champ de référence	Référence de base de la définition connexe ; par exemple, la demande de changement.
Champ de date de début	Champ de date de début issu de l'enregistrement connexe.
Champ de date de fin	Champ de date de fin issu de l'enregistrement connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Conditions incluses dans le calendrier des changements et leur ordre associé.
Résumé de l'enregistrement **Remarque :** la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de droite de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. La fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définition de règles de style

Vous pouvez créer un style de parcours pour spécifier la couleur d'événements différents dans un calendrier des changements. Les parcours dans un calendrier permettent d'identifier rapidement les caractéristiques d'un changement en fonction de la valeur d'un champ dans la demande de changement.

L'interface Calendriers des changements comprend plusieurs styles de base pour permettre à chaque calendrier de disposer de styles de parcours pour commencer. Par défaut, les calendriers de proscription sont représentés en gris, les calendriers de maintenance sont représentés en bleu clair et les demandes de changement sont représentées en rouge (risque élevé), orange (risque modéré) ou vert (risque faible).

Pour définir des règles de style, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).

Vous pouvez définir les styles de plusieurs façons, par exemple à partir des règles de style par défaut, des définitions de calendrier des changements ou de la fenêtre Style de parcours dans la chronologie d'un calendrier des changements.

Remarque :
toutes les tables de règles de style étendent la table Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core].

Définir des règles de style par défaut

Vous pouvez définir des règles de style à partir du module Règles de style par défaut si vous souhaitez que les calendriers des changements les utilisent de manière globale, non pour une application spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Planifier** > **Règles du style par défaut**.
2. Sur la page Règle de style, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d'un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d'étiquette, de poids d'étiquette et de couleur d'événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d'étiquette**, **Poids d'étiquette** et **Couleur d'événement** apparaissent.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte qui s'affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l'étiquette	Épaisseur de l'étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d'événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements

Vous pouvez définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements lorsque vous souhaitez appliquer ces règles au calendrier des changements associé à la définition de calendrier des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendriers des changements**.
2. Ouvrez la définition pour laquelle vous souhaitez définir ou modifier une règle de style.
3. Cliquez sur la liste connexe Règles de style et cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d'un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d'étiquette, de poids d'étiquette et de couleur d'événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d'étiquette**, **Poids d'étiquette** et **Couleur d'événement** apparaissent.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte qui s'affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l'étiquette	Épaisseur de l'étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d'événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
les règles de style que vous créez à partir d'une définition de calendrier des changements ont priorité sur les règles de style qui existent dans la table de règles de style de base [chg_soc_style_rule].

Définir des règles de style à partir de la vue Calendriers des changements

Vous pouvez créer des règles de style à partir de la vue de calendriers des changements si vous souhaitez les appliquer à un calendrier des changements spécifique dans lequel il est défini.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Planifier** > **Calendriers des changements**.
2. Cliquez sur une tuile pour afficher la page Calendriers des changements.
3. Cliquez sur l'icône de style ( ).
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Vous pouvez configurer la possibilité de copier un enregistrement de demande de changement et ses détails à l'aide de propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes :

- Désactiver la possibilité de copier une demande de changement.
- Désactiver la possibilité de copier des pièces jointes.
- Déterminer les composants de la demande de changement source qui sont copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement**.
   Vous pouvez rechercher certaines propriétés en entrant sys_properties.list dans le navigateur d'application, comme indiqué.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il vous convient.

Option	Description
Désactiver la possibilité de copier une demande de changement	Définissez **Activer la fonctionnalité de copie du changement** (*com.snc.change_request.enable_copy*) sur false.
Désactiver la possibilité de copier une pièce jointe	Définissez **Copier les pièces jointes à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) sur false.
Désactiver la possibilité de copier les pièces jointes à partir de la tâche de changement	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Définissez la propriété système **Activer la copie de pièces jointes à partir des tâches connexes de changement d'origine** (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* sur false. **Remarque :** si la possibilité de copier des pièces jointes est activée, la pièce jointe apparaît sur la copie de la demande de changement une fois enregistrée.
Configurer les attributs à copier	Modifiez la liste de valeurs dans **Liste (séparée par des virgules) des attributs qui seront copiés à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.copy.attributes*) pour supprimer ou ajouter d'autres attributs. Par exemple, pour éviter la copie de l'attribut **Affecté à**, supprimez la valeur assigned_to de la liste des attributs dans la zone de texte de la propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Configurer les listes connexes à copier	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Les listes connexes suivantes sont copiées par défaut : ○ **CI affectés** ○ **Services/CI impactés** ○ **Tâches de changement** Modifiez la liste des valeurs dans les **listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine** (`com.snc.change_request.copy.related_lists`)–. Par exemple, si vous ne souhaitez pas copier la liste connexe **Tâches de change ment**, supprimez la valeur `change_task` de la liste des listes connexes dans la zone de texte de la propriété. **Remarque :** vous pouvez configurer cette propriété pour contrôler la fonctionnalité de copie des **CI affectés**, **Services/CI affectés** et des listes connexes **Tâches de changement**. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres listes connexes à cette propriété.
Configurer les attributs des listes connexes par défaut à copier	Ces propriétés système figurent dans la table [sys_properties]. Accédez à la propriété système appropriée pour l'une des listes connexes par défaut pour configurer les attributs à copier. **Propriétés système des attributs de liste connexe** Liste connexe / Propriété système Tâches de changement — `com.snc.change_request.copy.rl.change` CI affectés — `com.snc.change_request.copy.rl.task_c` Services/CI impactés — `com.snc.change_request.copy.rl.task_c`

3. Pour personnaliser davantage la possibilité de copier une demande de changement en modifiant un include de script, réalisez les étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Modifier l'include de script `ChangeUtils`.

Example
Par exemple, la possibilité de copier une demande de changement n'est pas disponible par défaut pour les changements standard. Toutefois, vous pouvez fournir votre propre implémentation de la fonction `isCopyRulesValid` dans l'include de script `ChangeUtils` pour remplacer la valeur par défaut.

Information associée

Copier une demande de changement

Créer un modèle de demande de changement

Vous pouvez créer un modèle qui peut être utilisé pour la création de demandes de changement avec des tâches de prise en charge prédéfinies. Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

L'administrateur doit configurer la mise en page du formulaire pour ajouter les champs suivants : **Modèle suivant connexe**, **Modèle enfant connexe suivant**, **Élément de lien**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux éléments de configuration de modèle de demande de changement.

- **Change_request** : cet objet n'a pas d'élément de lien, car il est au niveau racine.
- **Change_task** : cet objet de tâche se trouve à un niveau au-dessous du niveau racine, il utilise donc la table parente comme élément de lien.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire comme décrit dans Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle .
4. Renseignez les champs restants, comme il vous convient.

Champ	Description
Modèle suivant connexe	Modèle situé au même niveau hiérarchique que le modèle actuel (frère). Utilisez ce champ dans un modèle enfant pour spécifier un modèle enfant supplémentaire sous le même modèle parent. Par exemple, vous pouvez utiliser des modèles enfants pour créer plusieurs tâches de changement pour un modèle de demande de changement et spécifier des modèles enfants frères. Ce champ n'est pas pris en charge dans les modèles de niveau supérieur.
Modèle enfant connexe suivant	Modèle situé au niveau hiérarchique en dessous du modèle actuel (enfant). Vous pouvez affecter un modèle enfant à un modèle enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de lien	Spécifie un lien vers un enregistrement créé à partir d'un modèle enfant vers l'enregistrement créé à partir du modèle parent. Lorsque ce champ est laissé vide, le script de modèle choisit le premier champ de référence valide qui peut être lié à l'enregistrement parent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'affectation de demande de changement

Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation des demandes de changement au groupe ou à l'utilisateur approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une règle d'affectation pour la demande de changement ou pour les tâches de changement générées pour les demandes de changement. Dans l'exemple suivant, vous créez une règle d'affectation pour affecter des demandes de changement d'éléments de configuration dans la classe de base de données au groupe **Base de données**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Affectation**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez le nom : Changement de base de données.
3. Dans la section du formulaire S'applique à, sélectionnez la table **Demande de changement [change_request]** et ajoutez une condition **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
4. Dans la section Affecter à, sélectionnez le groupe **Base de données**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

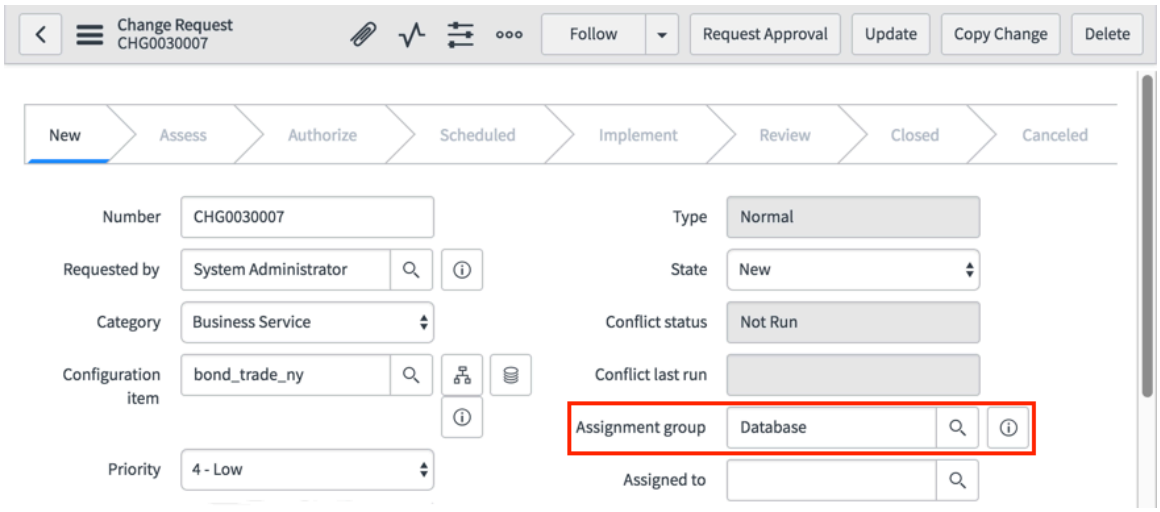
Que faire ensuite

Pour tester la règle d'affectation, accédez à **Changement** > **Créer** et entrez un changement normal. Remplissez le formulaire, en sélectionnant **bond_trade_ny**, ou un autre CI dans la classe de base de données, dans le champ **Élément de configuration**.

Enregistrez le changement ; vous pouvez constater qu'il a été automatiquement affecté au groupe **Base de données**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ajouter un nouveau type de demande de changement

Vous pouvez ajouter un nouveau type de changement à votre processus de changement. Plusieurs processus sont impliqués dans l'ajout d'un type de changement. Ces processus comprennent la gestion des includes de script et des workflows.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus des trois types de changement disponibles par défaut, vous pouvez ajouter de nouveaux types de changement en fonction des exigences de votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer un type de changement **Accéléré** pour les changements qui doivent être immédiatement traités.

Procédure

1. Pour ajouter un nouveau choix au champ **Type**, procédez comme suit.

   a. Ouvrez une demande de changement existante.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Type** et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.

   c. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants.

Nom de champ	Description
Table	Sélectionnez la table **Demande de changement**.
Étiquette	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, Accéléré.
Valeur	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, Accéléré.
Séquence	Entrez une séquence pour le type de changement. Par exemple, 4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Envoyez le formulaire.

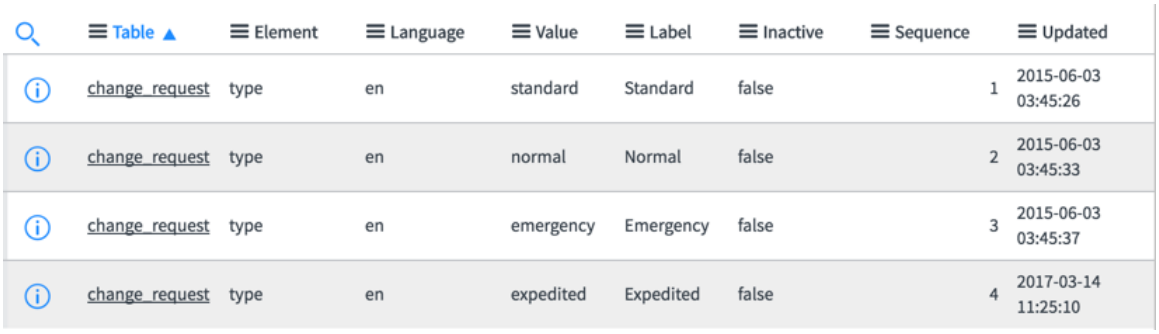


Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. Pour ajouter le nouveau type de changement à l'intercepteur de demande de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Intercepteurs**.

b. Ouvrez l'intercepteur **Demande de changement**.

c. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Réponses**.

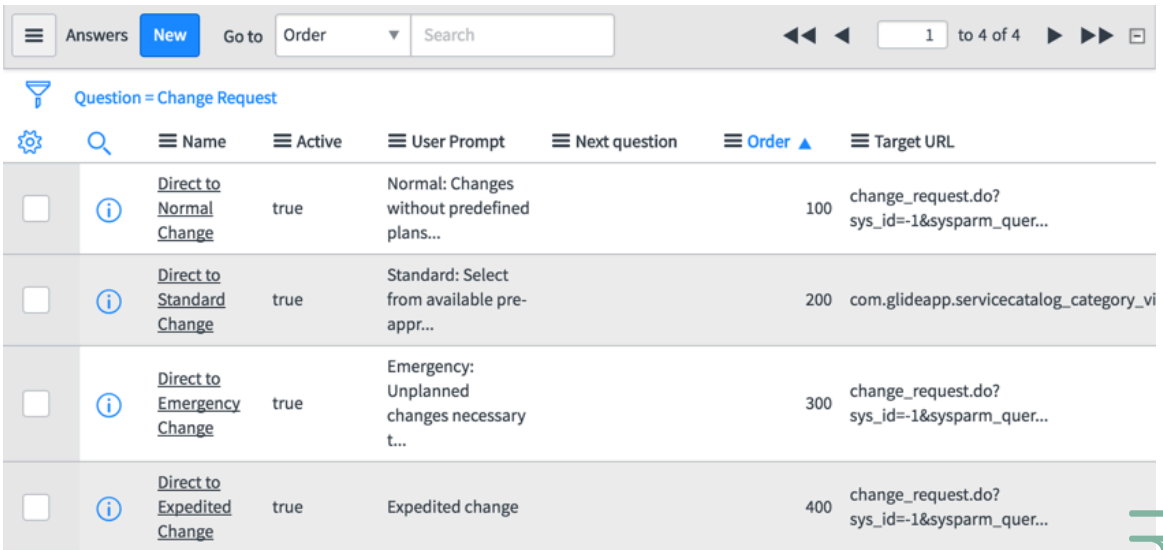
d. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Question	Demande de changement
Nom	Entrez un nom pour le nouveau type de changement. Par exemple, Changement de Direct à Accéléré.
Invite utilisateur	Entrez une description qui s'affiche lorsque l'utilisateur final clique sur **Créer** sous **Changement**.
URL cible	Définissez l'URL cible appropriée. Par exemple : change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited.
Ordre	Définissez le niveau d'ordre approprié pour le type de changement. Par exemple, 400.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Envoyez le formulaire.



3. Pour créer l'include de script pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Recherchez un include de script de type de changement qui servira de base au workflow pour le nouveau type de changement.
Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` et ouvrez l'include de script.

c. Copiez le script de l'include de script `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` à partir du champ **Script**.

d. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

e. Nommez le nouveau include de script pour correspondre à la valeur du nouveau type.
Par exemple : `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

f. Collez le script copié dans le champ **Script** du nouvel include de script.

g. Mettez à jour toutes les références dans l'include de script collé de `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` vers `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
un include de script existant contient l'implémentation pour toutes les fonctions `moving` et `canMove`. La fonction `moving` est utilisée pour préremplir tous les champs requis pour le nouvel état. La fonction `canMove` est utilisée pour vérifier les exigences supplémentaires et pour valider le passage d'une tâche à l'état suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour créer l'include de script pour définir les transitions d'états et contrôler la transition entre les états pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez un include de script de type de changement qui servira de base aux contrôles de transition pour le nouveau type de changement.

      Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez `ChangeRequestStateModel_emergency` et ouvrez l'include de script.

   c. Mettez à jour le nom de l'include de script pour correspondre à la valeur du nouveau type.

      Par exemple, `ChangeRequestStateModel_expedited`.

   d. Mettez à jour la référence à l'include de script de base pour le nouveau type de modification créé à l'étape 3.

      Remplacez l'objet étendu dans la ligne 2 par le nom d'include de script de base. Par exemple : `ChangeRequestStateModelCust_expedited` ; ainsi la référence est similaire à la chaîne suivante.

      ```
      ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
      Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
      ```

      Assurez-vous que la référence du type est similaire à l'include de script créé. Par exemple, type:"ChangeRequestStateModel_expedited"});. Le type est indiqué en bas du script.

   e. Cliquez sur **Insérer et rester** pour créer une copie de l'include de script `ChangeRequestStateModel_emergency` avec le nouveau nom `ChangeRequestStateModel_expedited`.

5. Pour modifier l'include de script qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez et ouvrez l'include de script `ChangeRequestStateHandler`, qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis.

   c. Créez une propriété pour référencer la nouvelle valeur de type de demande de changement. Par exemple : `EXPEDITED:"expedited"`.

   d. Remplacez la méthode de base `_resetModel` pour pouvoir inclure le nouveau modèle.

      Par exemple, si le type de demande de changement est `Accéléré`, le nouveau modèle d'état `ChangeRequestStateModel_expedited` sera inclus. Vous devez inclure la chaîne `EXPEDITED:"expedited"` après `initialize: function(changeRequestGr) {` comme indiqué dans l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. Enregistrez l'include de script.

6. Pour créer un workflow pour le nouveau type de demande de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.

b. Ouvrez un workflow de demande de changement existant.
Par exemple, **Demande de changement - Urgence**.

c. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
Par exemple : Demande de changement - Accéléré.

d. Sélectionnez **Propriétés** dans le menu **Actions** pour mettre à jour la condition sous laquelle le nouveau workflow est exécuté.
Par exemple : **[Type] [is] [Expedited]** dans la condition.

e. Ouvrez le workflow de tâches de changement correspondant qui est appelé par le workflow principal.
Par exemple : **Demande de changement - Tâches de changement urgent**.

f. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
Par exemple : Demande de changement - Tâches de changement accéléré.

g. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow de tâches de changement et permettre son utilisation.

h. Revenez au premier workflow que vous avez créé et mettez à jour l'activité de workflow pour référencer le nouveau workflow de tâches de changement.
Par exemple, **Demande de changement - Tâches de changement accéléré**.

i. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow et permettre son utilisation.

Information associée

Types de changements

Ajouter un état au modèle d'état

Étendre ou désactiver l'association de CI multiples

La possibilité d'associer plusieurs CI à une tâche peut être étendue à d'autres types de tâches. Vous pouvez également désactiver plusieurs associations de CI des listes connexes dans les enregistrements de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list` pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Ouvrez la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).
   La valeur de cette propriété est définie sur change_request, incident par défaut pour permettre l'association de CI multiples à des demandes de changement.
3. Pour activer l'association de CI multiples à d'autres types de tâche, ajoutez la table requise en tant que valeur. Par exemple, pour activer l'association de CI multiples pour les enregistrements de problème, ajoutez la valeur `problème` séparée par une virgule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et mettre à jour la propriété.
5. **Facultatif :** Pour désactiver l'association de CI multiples pour le formulaire de demande de changement, procédez comme suit.

   a. Supprimez la valeur **change_request** de la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).

   b. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Contrôle de la liste**.

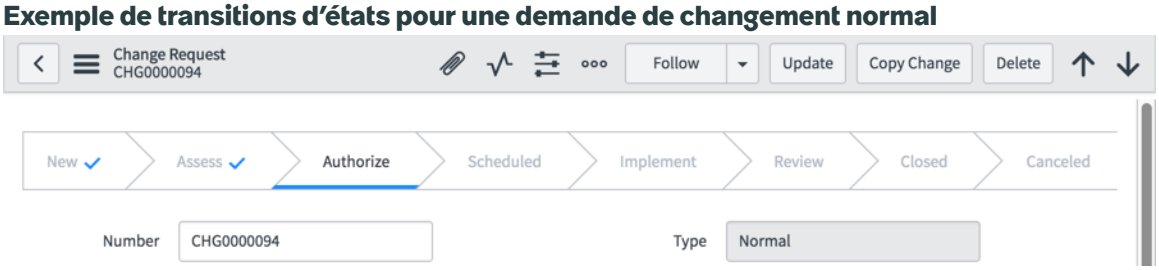
   c. Réalisez les deux tâches suivantes ou l'une d'elles pour désactiver l'association de CI multiples pour les listes connexes.

CI associés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_ci.task** et décochez la case **Omettre la modification**.
Services/CI impactés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_cmdb_ci_service.task** et décochez la case **Omettre la modification**.

Modèle et transitions d'état

Gestion des changements fournit un modèle d'état pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.

Exemple de transitions d'états pour une demande de changement normal



La table suivante fournit une liste de tous les états par lesquels une demande de changement peut passer. Des notifications par e-mail peuvent être envoyées à l'utilisateur à l'origine de la demande de changement lorsqu'elle passe aux états suivants : **Planifié, Implémenter**, **Revue** et **Annulé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des changements

État	Description	Valeur d'état
Nouveau	La demande de changement n'est pas encore envoyée à des fins de revue et d'autorisation. Un demandeur de changement peut enregistrer une demande de changement autant de fois que nécessaire tout en peaufinant les détails du changement avant son envoi.	-5
Évaluer	L'examen par les pairs et l'approbation technique des détails du changement sont effectués au cours de cet état.	-4
Autoriser	Gestion des changements et le CAB planifient le changement et fournissent l'autorisation finale pour continuer.	-3
Planifié	Une fois entièrement planifié et autorisé, le changement attend la date de début planifiée. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-2
Implémenter	La date de début planifiée approche et les tâches réelles d'implémentation du changement sont en cours. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-1
Examen	Les tâches sont terminées. Le demandeur de changement détermine si le changement est correctement implémenté. Une revue post-implémentation peut être effectuée au cours de cet état. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement. **Remarque :** vous ne pouvez pas annuler la demande de changement une fois dans l'état Revue.	0
Fermé	Toutes les tâches de revue sont terminées. Le changement est fermé sans autre action requise.	3
Annulé	Un changement peut être annulé à tout moment s'il n'est plus nécessaire. Toutefois, un changement ne peut pas être annulé une fois dans l'état **Fermé**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	4

Les changements normaux, standard et urgents passent par des états de différentes manières.

Progression de l'état du changement

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✗	✗	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✗	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Progression de l'état pour différents changements

- Les changements normaux passent par tous les états.
- Les changements standard sont considérés comme pré-autorisés, ils contournent donc les états **Évaluer** et **Autoriser** qui déclenchent des enregistrements d'approbation. L'approbation de ces changements les fait avancer vers l'état approprié suivant. Le rejet de ces changements les renvoie vers l'état **Nouveau**.
- Les changements urgents sont semblables aux changements standard, hormis le fait qu'ils doivent être autorisés.

Rétablissement de l'état Nouveau pour une demande de changement

Gestion des changements permet de rétablir l'état Nouveau pour les types de changement Urgence et Normal, qui est le premier état d'approbation, à l'aide de l'action **Revenir à Nouveau** dans le menu **contextuel**. Cette action est effectuée si l'approbation a été demandée et que l'émetteur reconnaît que tous les éléments de configuration concernés par le changement n'ont pas été inclus avant l'envoi pour approbation.

- Pour rétablir l'état de la demande de changement Normal sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Évaluer** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** dans le menu contextuel.
- Pour rétablir l'état de demande de changement Urgent sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Autorisé** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** à partir du menu Contexte.

Remarque :
lorsque vous revenez à l'état **Nouveau** à partir de l'état **Évaluer** ou **Autorisé**, le workflow est redémarré et toutes les approbations en attente sont annulées.

Modifier le type de demande de changement

- Une nouvelle ACL pour change_request.type a été ajoutée et permet la modification du champ **Type** dans la demande de changement lorsqu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** et qu'aucune approbation n'a encore été générée pour elle.
- Dans le cas d'une demande de changement **Standard**, vous pouvez modifier son type de Standard à **Normal** ou **Urgence**, si son état est **Nouveau**.
- Dans le cas d'une demande de changement **Normal** ou **Urgence**, vous pouvez modifier son type de **Normal** à **Urgence** et inversement, si son état est **Nouveau**.
- Si une demande de changement **Normal** ou **Urgence** est rejetée, l'état de la demande de changement est défini sur **Nouveau**. Comme l'état de la demande de changement est **Nouveau**, vous pouvez modifier à nouveau le type de demande de changement. Par exemple, si votre demande de changement **Urgence** est rejetée au motif qu'elle est de type **Normal**, vous pouvez remplacer le **Type** de la demande de changement par **Normal** et renvoyer la demande de changement.

Action Annuler le changement désactivée

L'option Annuler d'une demande de changement dans l'état Revue est désactivée. Cela empêche d'annuler la demande lorsque les tâches sont terminées et en attente d'examen.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs du modèle de changement

Le gestionnaire des changements a la possibilité d'imposer des actions spécifiques lorsqu'une demande de changement passe à un état spécifique. Les attributs affectés à cet état déterminent les actions qui peuvent être effectuées.

Par défaut, il existe deux attributs pour gérer une demande de changement :

- allow_ci_modification : permet de modifier le CI. Les attributs ne sont pris en compte que s'ils sont inclus dans un modèle. Si l'attribut `allow_ci_modification` n'est pas ajouté à un modèle, il utilise par défaut son état initial.
- allow_implementation : indique que le changement sera implémenté. En activant `allow_implementation`, cette fonctionnalité remplace le champ États d'implémentation actuellement présent sur le modèle de changement. Les états répertoriés dans le champ États d'implémentation et l'attribut seront respectés.

Ajouter un état au modèle d'état

Vous pouvez ajouter un nouvel état au modèle d'état existant pour différents types de changement en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension State Model est activé par défaut. Pour plus d'informations sur les états du système de base pour les demandes de changement, consultez Modèle et transitions d'état.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Créer** et procédez comme suit pour ajouter un choix à la liste de choix.

   a. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **État**, puis cliquez sur **Configurer le dictionnaire**.

   b. Dans la liste connexe **Choix**, exécutez un filtre pour **[Table] [is] [change_request]**.

   c. Cliquez sur **Nouveau** et ajoutez le nouvel état avec les informations suivantes.

      - **Table** : Demande de changement [change_request]
      - **Étiquette** : nom de votre nouvel état
      - **Valeur** : valeur numérique non encore affectée à un choix d'état existant
      - **Séquence** : numéro correspondant à l'emplacement d'affichage dans la liste des états. Si vous lui affectez le même numéro de séquence qu'un autre choix, il s'affichera en dessous de celui-ci.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.
   Les enregistrements d'include de script dont le nom contient *SNC* sont en lecture seule. Lorsque vous effectuez les étapes suivantes, assurez-vous de sélectionner l'include de script correct à modifier. Par exemple, modifiez *`ChangeRequestStateHandler`*, non *`ChangeRequestStateHandlerSNC`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les includes de script étendus (sans *SNC*) incluent toutes les fonctionnalités de leurs équivalents SNC. Si vous modifiez un l'include de script de base (ajouté avec *SNC*), il n'est plus mis à jour lors des mises à niveau du système.

3. Ouvrez le script *ChangeRequestStateHandler* pour apporter les modifications suivantes.
   - Mettez à jour la section **statehandler constants** (constantes du gestionnaire d'état) au début de cet include de script pour inclure des valeurs pour l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

     ```
     ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
     ```

   - Mettez à jour la carte **STATE_NAMES** à la fin de la fonction d'initialisation pour inclure la valeur numérique de l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

     ```
     this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
     ```

     Remarque :
     la carte **STATE_NAMES** fournit un mappage entre les valeurs numériques stockées dans le champ **État** d'une demande de changement sous un nom mémorisable. Ce mappage permet d'utiliser le nom mémorisable dans les includes de script du modèle d'état.

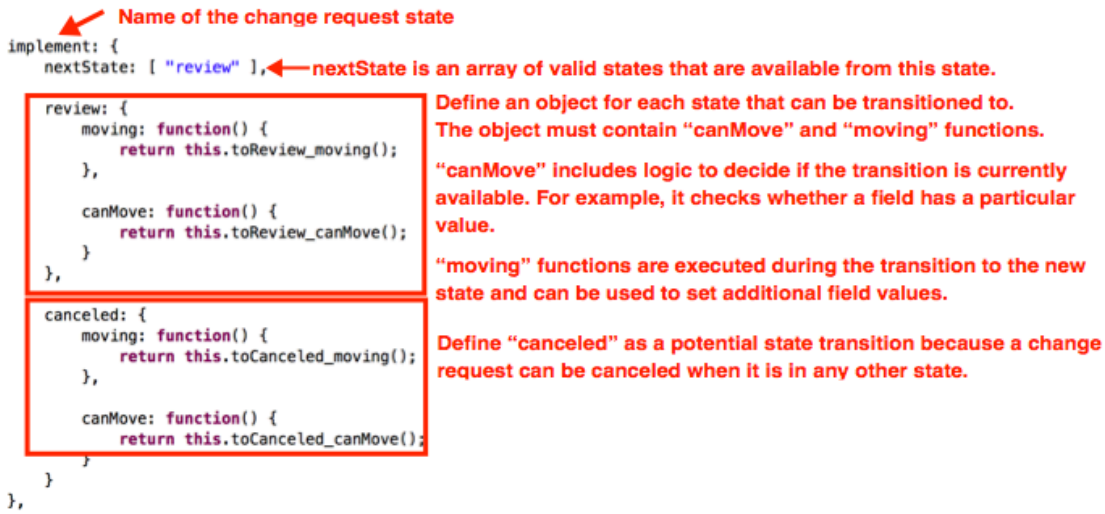
4. Modifiez l'include de script approprié pour intégrer au modèle les nouveaux états destinés aux types de demande de changement pertinents.
   Chaque type de demande de changement dispose d'un include de script correspondant nommé *ChangeRequestStateModel_<type>* où *<type>* est la valeur du type de demande de changement. Par exemple, *ChangeRequestStateModel_normal* définit le modèle d'état des demandes de changement de type Normal.

   Chaque include de script de modèle d'état inclut des objets qui spécifient les informations suivantes :
   - Les états disponibles.
   - Le ou les états suivants pour chaque état disponible.
   - Les fonctions de chaque transition d'état pour déterminer si cette transition est disponible (canMove) avec une fonction à exécuter dans le cadre du passage vers cet état (moving).

   L'exemple suivant est issu de l'include de script *ChangeRequestStateModel_normal*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton permettant de faire progresser la demande de changement vers le nouvel état.

a. Utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie de l'une des actions d'interface utilisateur par défaut, par exemple **Implémenter**.

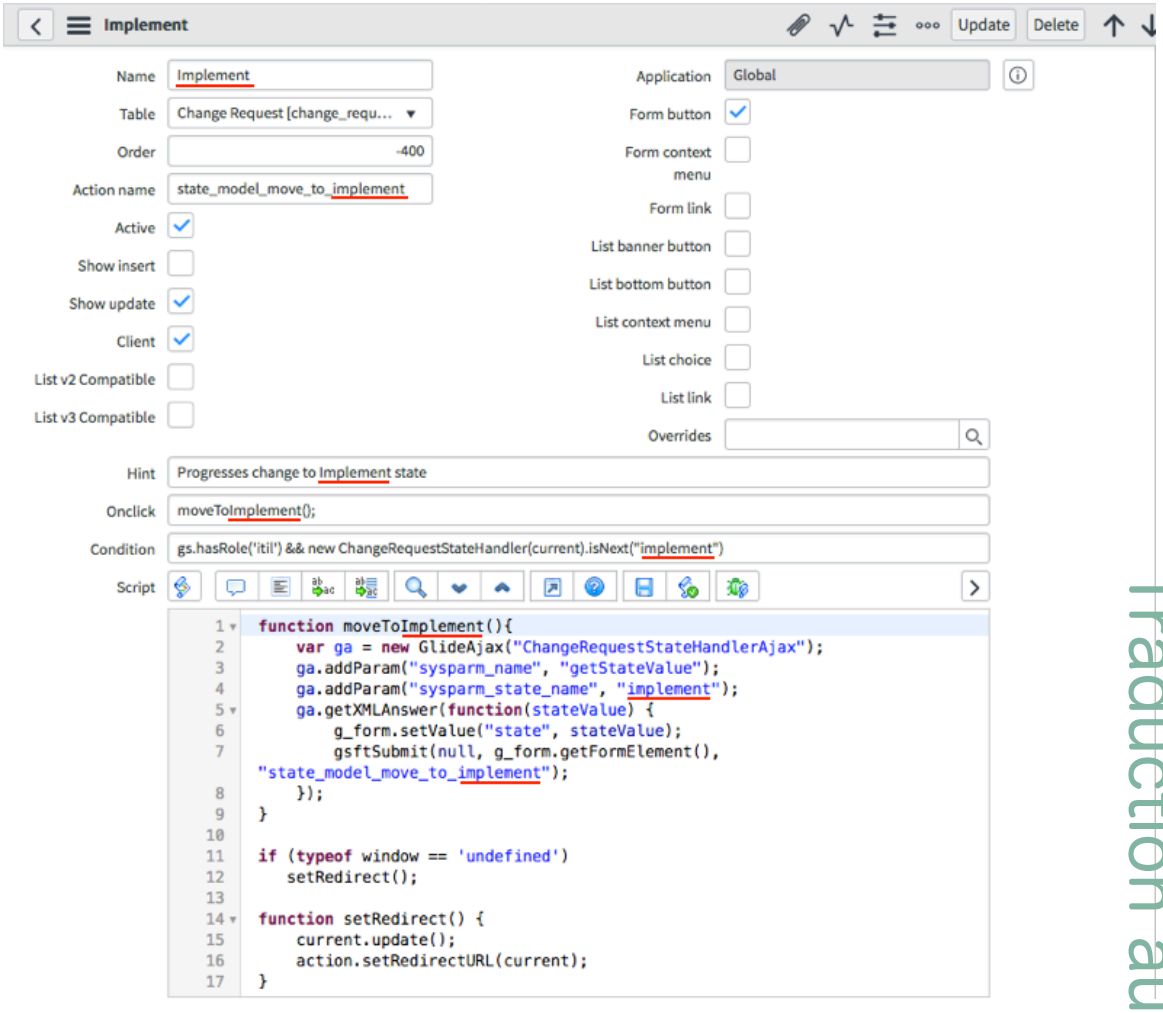
b. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Nom de l'action	Remplacez l'état à la fin du nom par le nouvel état.
Conseil	Mettez à jour le texte pour référencer le nouvel état.
Onclick	Renommez la fonction pour correspondre au nouvel état.
Condition	Mettez à jour l'appel de la fonction `isNext` avec le nouvel état.
Script	▪ Mettez à jour le nom de la fonction pour correspondre à celle spécifiée dans le champ **Onclick**. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `ga.addParam("sysparm_state_name",...` pour entrer le nom du nouvel état comme deuxième paramètre de la fonction `addParam`. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `gsftSubmit` et modifiez le troisième paramètre de cet appel de fonction pour correspondre à la valeur saisie dans le champ **Nom de l'action**.

L'exemple suivant utilise l'action d'interface utilisateur **Implémenter** pour afficher les valeurs à mettre à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



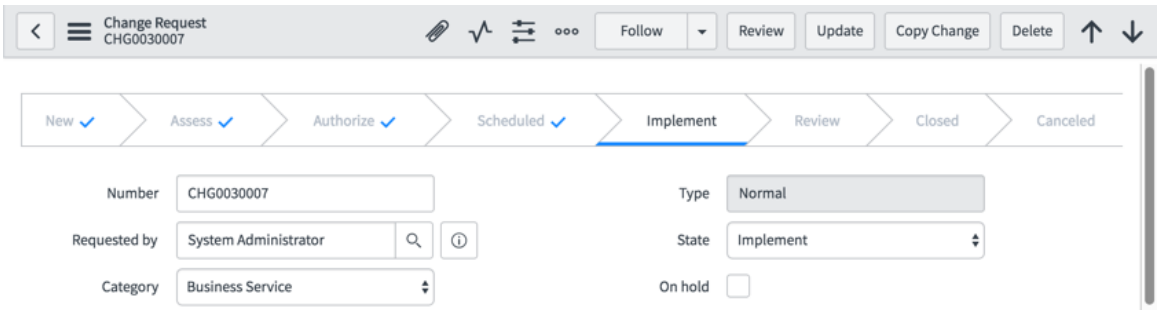
L'include de script *ChangeRequestStateHandler* contient deux fonctions utilisées pour déterminer si une action d'interface utilisateur est affichée en fonction de l'état actuel de la demande de changement.

- isNext(StateName) : cette fonction vérifie uniquement si le *stateName* transmis en tant que paramètre est disponible en tant qu'état suivant de l'état actuel de la demande de changement.
- canMoveTo(StateName) : cette fonction effectue la même vérification que la fonction *isNext*. Toutefois, elle vérifie également le résultat de l'appel de la fonction appropriée *canMoveTo* pour la transition de l'état actuel vers l'état *stateName* transmis en tant que paramètre. Cette fonction est utilisée si des vérifications supplémentaires dans les fonctions *canMove* (par ex. un champ devant contenir une valeur particulière) doivent être effectuées.

6. Pour mettre à jour la configuration du flux de processus en vue d'incorporer le nouvel état de changement, procédez comme suit.
   Le flux de processus est affiché en haut du formulaire Demande de changement et est configuré dans différents enregistrements de flux de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus** et le filtre pour **[Table] [is] [change_request].**

b. Ouvrez un enregistrement et utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie.

c. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Étiquette	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état. Cette valeur est incluse dans le flux de processus affiché dans la partie supérieure du formulaire Demande de changement.
Ordre	Mettez à jour ce numéro de manière à ce que le nouvel état figure dans la séquence correcte avec les enregistrements de flux de processus existants pour d'autres états.
Condition	Mettez à jour le filtre pour correspondre au nouvel état.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour vous assurer que le nouvel état fonctionne comme prévu, examinez les workflows par défaut. Ajoutez le nouvel état au workflow pertinent.

Examiner les workflows par défaut

Toute modification apportée au modèle d'état peut avoir un impact sur les workflows par défaut des demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque type de changement présente un workflow par défaut. Pour vous assurer que les modifications apportées au modèle d'état n'ont eu aucun impact négatif sur les workflows, vous devez examiner chacun des workflows par défaut.

Procédure

Examinez le workflow pour chaque include de script `ChangeRequestStateModel_<type>` qui a été modifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows par défaut des demandes de changement

Type de changement	Nom de l'include de script	Workflow
Normal	ChangeRequestStateModel_normal	Demande de changement - Normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard	Demande de changement - Standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency	Demande de changement - Urgence

Les modifications apportées au workflow par défaut pour chaque type de changement dépendent de l'emplacement d'ajout du nouvel état dans les séquences d'états.

Configurer les transitions de modèle d'état

Vous pouvez utiliser des scripts includes ou des politiques d'interface utilisateur pour configurer des modèles d'état et des critères de passage des demandes de changement d'un état à l'autre.

Avant de commencer

Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin ou admin

Procédure

1. Pour ajouter des critères de changement d'état dans un include de script permettant la transition vers un état, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Définitions des systèmes** > **Includes de script**.

   b. Ouvrez l'include de script du modèle de transition d'état que vous souhaitez modifier.

Modèle de transition d'état	Include de script
Normal	ChangeRequestStateModel_normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. Modifiez la méthode appropriée `canMove` dans l'include de script.

   Example

   Par exemple, pour ajouter une condition pour la transition d'un changement normal de l'état Nouveau à l'état Autorisé, modifiez la méthode `draft.authorized.canMove()` dans l'include de script `ChangeRequestStateModel_normal`. Dans le script, le GlideRecord sur lequel vous effectuez l'action peut être référencé à l'aide de la variable `this._gr`.

   La méthode `canMove` fait partie d'une structure qui définit les transitions disponibles pour le type de changement. La méthode `canMove` est contenue dans la structure `currentState.nextState.canMove()`.

2. Pour utiliser une politique d'interface utilisateur afin d'ajouter de nouveaux critères pour les transitions d'états, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.

b. Ouvrez une politique d'interface utilisateur par défaut pour la modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique.
Voici les politiques d'interface utilisateur par défaut.

Politique d'interface utilisateur	Description
Affichez la section	Champs CAB pour les changements normaux et urgents en transition à partir de l'état **Autoriser**
Obligatoire	Champ **Groupe d'affectation**
Obligatoire	Champs **Fermer les notes** et **Code** lorsqu'ils sont dans l'état **Fermé**

Remarque :
dans les deux politiques d'interface utilisateur obligatoires, l'état de la demande de changement détermine les champs obligatoires. Pour les champs **Afficher - CAB**, le type de changement est également pris en compte, car les changements standard ne requièrent aucune approbation.

c. Renseignez et enregistrez la politique d'interface utilisateur.

Créer un modèle de changement

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer un modèle de changement et configurer les états et les transitions pour un cas d'utilisation spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de changement.
Modèle de changement par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de changement par défaut dans le formulaire de demande de changement.
Actif	Rend ce modèle disponible à la sélection lors de la création d'une demande de changement.
Couleur	Couleur qui apparaît sur le côté gauche de la barre de modèle de changement dans l'onglet **Modèles** de la page de destination Changement.
Disponible dans « Créer nouveau »	Option permettant d'activer la sélection de ce modèle dans l'onglet **Modèles** de la page de destination

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Changement. Le modèle peut aussi être sélectionné dans le champ **Modèle** du formulaire de demande de changement.
Description	Description détaillée du modèle de changement.
États d'implémentation	État d'implémentation du modèle de changement. Pour en savoir plus sur les états, consultez Modèle et transitions d'état. Si vous utilisez la mise à jour en masse des CI avec des modèles de changement, assurez-vous que le champ États d'implémentation du modèle est défini sur l'état dans lequel vous souhaitez que les changements prennent effet.
Préréglage d'enregistrement	Valeurs prédéfinies pour tous les changements utilisant ce modèle.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de changement. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Available For** (Disponible pour), **Not Available For** (Non disponible pour) et **Can write** (Peut écrire) s'affichent en regard de l'onglet **Model States** (États du modèle).
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de changement.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de changement.

4. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le menu contextuel des états de modèle s'affiche. Vous pouvez sélectionner les états de votre modèle de changement.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

7. Pour enregistrer l'état et revenir au formulaire de modèle de changement, cliquez sur **Envoyer**.
8. Pour ajouter une transition entre les états, cliquez sur l'icône afficher/masquer les listes hiérarchiques ( ) pour l'état du modèle auquel vous souhaitez appliquer la transition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le menu contextuel Modèles de transitions d'états s'affiche.

9. Cliquez sur **Nouveau**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel la demande de changement commence sa transition.
À	État vers lequel la demande de changement transite.
Transition automatique	Option permettant d'appliquer la transition automatique à la demande de changement lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pourrez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans le formulaire de demande de changement.

11. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.
Le menu contextuel Condition de transition d'état du modèle s'affiche.
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de transition d'état

Champ	Description
Nom	Nom unique de la condition.
Transition d'état	État auquel vous appliquez la condition de transition. Ce champ est automatiquement réglé sur l'état auquel vous appliquez la condition.
Description	Description détaillée de la condition.
Exige	Condition de votre transition. Vous pouvez sélectionner une condition prédéfinie, telle que **Champs obligatoires** pour exiger que les champs spécifiés soient renseignés avant les transitions d'état du modèle, ou sélectionner **Condition de transition** pour définir une condition plus granulaire. Pour créer des conditions prédéfinies, consultez Créer des conditions prédéfinies.
Condition (Créateur de conditions)	Condition de la demande de changement qui doit être remplie pour permettre la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour permettre la transition. Le script renvoie une valeur **Vrai** lorsqu'il est valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option pour rendre la condition active.

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Sélectionnez l'onglet **Available For** (Disponible pour).
16. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la liste des utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement.
17. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Actif	Option pour rendre la condition active.
Utilisateurs	Option permettant de sélectionner les utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement.
Groupes	Option permettant de sélectionner les groupes qui peuvent accéder au modèle de changement.
Rôles	Option permettant de sélectionner le rôle qui peut accéder au modèle de changement.
Sociétés	Option permettant de sélectionner les sociétés qui peuvent accéder au modèle de changement.
Emplacements	Option permettant de sélectionner l'emplacement de la société qui peut accéder au modèle de changement.
Départements	Option permettant de sélectionner les départements qui peuvent accéder au modèle de changement.
Respecter tout	Option permettant d'utiliser le modèle de changement s'il remplit toutes les conditions des critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour répondre aux conditions des critères d'utilisateur.

18. Sélectionnez **Envoyer**.
19. Gérez l'accès des utilisateurs au modèle de changement en leur fournissant un accès dans les onglets **Not Available For** (Non disponible pour), **Available For** (Disponible pour) et **Can Write** (Peut écrire) :
    - **Available For** (Disponible pour) : fournit l'accès au modèle de changement.
    - **Not Available For** (Non disponible pour) : ne fournit pas l'accès au modèle de changement.
    - **Can Write** (Peut écrire) : fournit un accès modifiable au modèle de changement.

    Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Gestion des changements.
20. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des types de conditions de transition prédéfinis

Créez des conditions de transition prédéfinies à réutiliser avec vos modèles de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Module** > **Types de conditions du modèle de changement**.
   Une liste des conditions de transition pour les demandes de changement s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de la condition. Ce nom est affiché dans le champ **Exige** dans le formulaire de condition de transition d'état de modèle.
Description	Description détaillée du type de condition.
Type de condition	Le type de condition est soit une **condition**, soit un **script**.
Nom de la table	Nom de la table sur laquelle est basée la condition.
Condition (Créateur de conditions)	Conditions qui doivent être remplies pour traiter la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour traiter la transition. Quand il est valide, il renvoie la valeur **vrai**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Joindre un processus pour les états du modèle de changement

Vous pouvez joindre un processus avec des conditions définies aux états du modèle de changement pour activer les transitions d'états.

Ce processus peut être effectué à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- ServiceNow® Studio de workflow:Voir Flow Designer
- Règles métier : voir Règles métier

Les flux de changement par défaut pour les modèles de changement sont disponibles dans Studio de workflow. Pour en savoir plus sur les flux de changement par défaut, consultez Flux de changement.

Évaluer un modèle de changement

Lorsque votre flux est terminé, vous pouvez évaluer le modèle de changement pour tester toutes les transitions automatisées. Dans Studio de workflow, l'action **Évaluer le modèle de changement** permet d'évaluer le modèle de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous utilisez des règles métier, vous pouvez utiliser le script pour évaluer le modèle de changement. Par exemple, vous pouvez vous reporter à la règle métier *Change Registration: Auto State Change* dans la table change_request.

Vous pouvez également évaluer un modèle de changement pour une demande de changement spécifique à l'aide de cet événement :

Événement pour évaluer le modèle de changement

Nom d'événement	Paramètre	Description
change_model.evaluate	Demande de changement sys_id	Processus qui peut affecter l'état de la demande de changement, mais qui ne modifie pas l'enregistrement de la demande de changement.

Détection de conflit

La détection de conflit identifie les potentiels conflits de planification pour une demande de changement en fonction des éléments de configuration et des dates de début et de fin planifiées du changement. En cas de conflit de planification, la détection de conflit vérifie également les calendriers de proscription ou de maintenance connexes et d'autres demandes de changement actives pour déterminer le conflit de planification.

La détection de conflit identifie les conflits causés par les raisons suivantes :

- Les éléments de configuration (CI) sont déjà planifiés aux date et heure indiquées.
- Un parent ou un enfant du CI est déjà planifié aux date et heure indiquées.
- Le CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Un parent ou un enfant du CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Le CI est dans une fenêtre de proscription.
- Un parent ou un enfant du CI est dans une fenêtre de proscription.
- Le CI est affecté à une personne déjà planifiée aux date et heure indiquées.

En utilisant la *change.conflict.useprogressworker* propriété système, le processus de détection de conflit peut maintenant être géré de deux manières. Par défaut, la valeur de cette propriété est définie sur faux et la détection de conflit est exécutée à l'aide de la table Agent de Gestion des changements et du flux Changement - Détection de conflit.

Si vous définissez la valeur de cette propriété sur vrai, la détection de conflit utilise des agents d'avancement à la place, comme précédemment.

Vous pouvez également exécuter manuellement la détection de conflit. Pour en savoir plus, consultez Détecter manuellement les conflits et examiner les détails correspondants.

Processus de détection de conflit

La détection de conflit peut s'exécuter automatiquement lorsque vous fournissez des valeurs pour les champs Élément de configuration, Date de début et de fin planifiées. Il peut également s'exécuter lorsque les valeurs de l'un de ces champs sont mises à jour, ou lorsque les valeurs de ces champs sont disponibles et que l'état de la demande de changement est mis à jour.

Lorsque la valeur de la *change.conflict.useprogressworker* propriété système est définie sur faux, la table Agent de Gestion des changements (chg_mgt_worker) peut être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisée pour suivre l'exécution de la détection de conflit pour une demande de changement. Vous pouvez afficher le flux Changement - Détection de conflit associé en sélectionnant Afficher les flux sur le formulaire de changement.

Lorsque des conflits sont identifiés, les champs État du conflit et Dernière exécution du conflit sont mis à jour pour refléter le résultat. Les conflits peuvent être examinés dans la section Conflit du formulaire de demande de changement.

Calendrier de conflits

Vous pouvez choisir d'afficher un calendrier de conflits pour afficher les conflits de planification identifiés. Pour plus d'informations, voir Calendrier de conflits

Détecter les conflits de changement

Détectez les conflits de changement en définissant Gestion des changements les propriétés de l'analyse des conflits. Utilisez les informations obtenues pour calculer les conflits des demandes de changement, ainsi qu'examiner et modifier le changement pour éliminer les conflits.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, toutes les propriétés ne sont pas sélectionnées dans la page Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements. Modifiez ou personnalisez les options de détection de conflit et répondez aux besoins de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Dans la page Propriétés de l'analyse Gestion des changements des conflits, entrez les rôles qui ont accès à la fonction de détection de conflit.
3. Configurez les autres propriétés de personnalisation.
   Pour plus d'informations sur les propriétés de détection de conflit, reportez-vous à la section Propriétés de la détection de conflit.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Propriétés de la détection de conflit

La détection de conflit comprend des propriétés qui déterminent le mode d'exécution de l'option de détection de conflit.

Lancez les propriétés sans autres paramètres en définissant la valeur sur Oui.

Remarque :
Vous pouvez déterminer le mécanisme de détection de conflit. Vous pouvez choisir entre les options Agent de flux et d'avancement en mettant à jour la `change.conflict.useprogressworker` propriété système. Elle est définie sur faux par défaut.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements

Nom de la propriété	Description
`change.conflict.role`	Liste séparée par des virgules des rôles ayant accès à la fonction de détection de conflit. Les rôles inclus ici doivent avoir accès à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Nom de la propriété	Description
	l'enregistrement de change_request sous-jacent. Les rôles sont saisis exactement tel qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Par exemple, itil.
change.conflict.blackout	Vérifie si la demande de changement se produit pendant la fenêtre de proscription.
change.conflict.relatedchildblackout	Vérifie si la demande de changement de l'un des éléments de configuration (CI) enfants se produit dans la fenêtre de proscription.
change.conflict.relatedparentblackout	Vérifie si la demande de changement du CI parent se produit pendant la fenêtre de proscription.
change.conflict.currentci	Vérifie si la demande de changement est déjà planifiée par rapport au CI donné.
change.conflict.currentwindow	Vérifie si la demande de changement du CI se produit dans la fenêtre de maintenance.
change.conflict.relatedchildwindow	Vérifie si la demande de changement des CI enfants se produit dans la fenêtre de maintenance.
change.conflict.relatedparentwindow	Vérifie si la demande de changement du CI parent se produit dans la fenêtre de maintenance.
change.conflict.ci_maint_sched	Vérifie si la demande de changement se produit dans la fenêtre de maintenance planifiée définie pour le CI dans le champ de référence du calendrier de maintenance.
change.conflict.relatedservices	Vérifie si une demande de changement se produisant pendant des fenêtres de maintenance ou de proscription affecte d'autres services d'applications connexes, tels que les services créés qui incluent le CI planifié pour le changement ou un autre CI dans ce service. **Remarque :** cette action requiert la conversion de tous les services aux entreprises identifiés en service d'application. Pour en savoir plus, consultez Convertir les services d'entreprise en services d'application . Pour en savoir plus sur les services d'application, consultez Services d'application Services d'application .
change.conflict.assigned_to	Vérifie si une autre demande de changement est affectée à la même demande de changement affectée à un utilisateur. Par exemple, si vous affectez une demande de changement à un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Nom de la propriété	Description
	utilisateur qui doit déjà implémenter une autre demande de changement aux mêmes date et heure, une erreur de conflit s'affichera.
change.conflict.mode	Détermine le mode de conflit pour un CI. Les valeurs possibles sont les suivantes : • De base : vérifie uniquement les demandes de changement du CI par rapport à la demande de changement du CI et de tous les CI affectés. • Avancé : vérifie le CI de la demande de changement actuelle et les CI affectés par rapport à d'autres demandes de changement pour le CI et les CI affectés.
change.conflict.refresh.conflicts	Actualise et exécute automatiquement la détection de conflit lorsque l'une des valeurs de champ suivantes est modifiée : • Élément de configuration • Date de début prévue • Date de fin prévue
change.conflict.populateimpactedcis	Inclut et répertorie automatiquement tous les services aux entreprises et d'application avec les CI connexes présentant des conflits.
change.conflict.identifymostcritical	Identifie les services aux entreprises ou d'application les plus affectés et qui présentent un CI conflictuel connexe.
change.conflict.next_available.schedule_window	Jours à partir de la date de début ou de fin planifiée de la demande de changement Pour rechercher les prochaines date et heure disponibles, entrez le nombre de jours. • Type : entier • La valeur par défaut est 90.
change.conflict.next_available.choice_limit	Nombre de suggestions à calculer et afficher pour les prochaines date et heure disponibles. Plus la valeur est élevée, plus le calcul des prochaines date et heure disponibles pour implémenter le changement sera long. • Type : entier • La valeur par défaut est 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Nom de la propriété	Description
change.conflict.log	Niveaux de journalisation pour les conflits de changement : Les options disponibles sont les suivantes : • Urgence • Alerte • Critique • Erreur • Avertissement • Avis • Info • Déboguer Niveau par défaut : Avis
change.conflict.show_conflict_message	Détermine si ou quand un message est affiché lorsqu'un conflit de planification est détecté. Les options disponibles sont les suivantes : • **Préférence utilisateur** : l'utilisateur peut choisir d'afficher ou de masquer le message de conflit via une option de menu de l'interface utilisateur. • **Toujours** : affiche toujours le message du conflit. • **Jamais** : les messages de conflit ne sont pas affichés. Par défaut, l'option **Préférence utilisateur** est sélectionnée.
change.conflict.allow_contiguous_changes	Gère les demandes de changement contiguës dont les calendriers se chevauchent. Cette propriété est active par défaut.
change.conflict.consolidated_conflicts	Affiche uniquement les conflits qui résultent d'une combinaison du type de conflit et du calendrier ou du type de conflit et du changement conflictuel. Cette propriété est active par défaut.
change.conflict.max_count	Nombre maximal d'enregistrements de conflits pouvant être générés pour chaque type de conflit lors de l'exécution de la détection de conflit. • Type : entier • La valeur par défaut est 1 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des calendriers de proscription et de maintenance dans Gestion des changements

Utilisez les fenêtres de proscription et de maintenance pour planifier un changement. Les fenêtres de proscription spécifient les heures durant lesquelles l'activité de changement normal ne doit pas être planifiée. Les fenêtres de maintenance spécifient les heures durant lesquelles les demandes de changement doivent être planifiées. Par exemple, créez un calendrier de proscription pour bloquer le code à la fin de l'année. blackout-maintenance-schedule

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Assurez-vous que le Gestion des changements - Détecteur de collision (com.snc.change.collision) est activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La détection de conflit utilise des calendriers de proscription et de maintenance pour détecter les potentiels conflits de planification pour les éléments de configuration (CI) associés à une demande de changement. Lorsque la détection de conflit est exécutée, automatiquement ou sur demande manuelle, elle détermine si un type de calendrier défini s'applique à la demande de changement. Si un conflit potentiel est identifié, un message d'avertissement apparaît et les conflits sont répertoriés dans la section du formulaire de conflit. Affichez les conflits dans le Calendrier de conflits.

Remarque :
pour utiliser le service d'entreprise comme source d'un calendrier de proscription ou de maintenance, le service d'entreprise doit être converti en service d'application. Pour obtenir des instructions, consultez la rubrique Convertir les services d'entreprise en services d'application . Pour plus d'informations sur les services d'application, consultez la rubrique Services d'application .

Procédure

1. Créez un calendrier de proscription et de maintenance.

Option	Description
Créer un calendrier de proscription	**a.** Accédez à la **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers de proscription**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
Créer un calendrier de maintenance	**a.** Accédez à la **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers de maintenance**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier de proscription et de maintenance

Champ	Description
Nom	Nom unique du calendrier.
Description	Brève description du calendrier.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du calendrier. Sélectionnez **Flottant** pour évaluer les dates de début et de fin planifiées sur le formulaire de demande de changement de l'utilisateur connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source	Source du calendrier de proscription ou de maintenance. Les options disponibles sont **Service**, **Demande de changement** et **Classe CI**. **Remarque :** lorsque vous sélectionnez **Service** ou **Demande de changement** dans la liste Source, le champ **S'applique à** ne s'affiche pas. Le champ **S'applique à** s'affiche si vous sélectionnez la source **Classe CI**, ce qui permet alors de sélectionner une **Classe CI**.
Concerne	Classe de CI à laquelle ce calendrier s'applique. La spécification du CI [cmdb_ci] indique que ce calendrier est applicable à tous les CI de cette classe et à tous les enfants de cette classe. La détection de conflit évalue si le calendrier s'applique à une demande de changement, un service ou un CI donné, et la condition définie dans le calendrier.
Condition	Conditions de spécification des CI auxquels le calendrier s'applique. Ce champ n'apparaît pas lorsque le champ **S'applique à** est défini sur **Aucun**. **Remarque :** les champs connexes utilisés dans les conditions ne sont pas évalués pour les calendriers de proscription ou de maintenance.

3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
   Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé et les listes connexes Entrées de calendrier, Calendriers enfants et Référencé par apparaissent dans le changement.

   Remarque :

   La table Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout] étend la table Calendrier de condition [cmn_schedule_condition] qui, à son tour, étend la table Calendrier [cmn_schedule]. La table Calendrier de proscription hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier, qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine.

   Comme le tableau Calendrier de proscription utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique. L'attribut `domain_master` est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Prise en charge de domaine pour les calendriers.

4. Créez une ou plusieurs entrées de calendrier comme suit :

   a. Dans la liste connexe Entrées de calendrier du nouveau calendrier de maintenance, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Entrez un nom unique et définissez l'heure à laquelle vous souhaitez planifier la maintenance.
   Pour plus d'informations sur le champ Entrées de calendrier, consultez la rubrique Champs d'entrée de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé.

Que faire ensuite
Associez l'élément de configuration au calendrier de maintenance utilisé dans la demande de changement.

Information associée

Définir un calendrier

Champs d'entrée de calendrier

Calendriers parents et enfants

Affecter un calendrier de maintenance à des éléments de configuration

Pour examiner et déterminer les conflits dans un calendrier des changements, affectez les calendriers de maintenance à des éléments de configuration (CI). Après avoir affecté un calendrier de maintenance au CI, ajoutez le CI à la demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque l'élément de configuration auquel un calendrier de maintenance est affecté est utilisé dans la demande de changement, la détection de conflit détermine le changement de calendrier hors de la fenêtre de maintenance et affiche un message d'erreur de conflit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Serveurs d'applications**.
2. Dans la liste des serveurs, sélectionnez le serveur auquel vous souhaitez ajouter le calendrier de maintenance.

   Remarque :
   si le champ **Calendrier de maintenance** n'apparaît pas dans l'enregistrement, cliquez sur l'icône Personnaliser la liste ( ) et modifiez les paramètres Personnaliser la liste pour ajouter ce champ.

3. Double-cliquez sur le champ **Calendrier de maintenance** et utilisez l'icône Rechercher pour sélectionner un calendrier et l'affecter au serveur.

Résultats
Le calendrier de maintenance sélectionné est affecté au serveur.

Configurer une demande de changement pour la surveillance des conflits de calendrier de maintenance externes

Lorsqu'une demande de changement est configurée pour afficher les conflits hors calendrier de maintenance, la détection de conflit indique si les dates de début et de fin planifiées se produisent hors de la fenêtre de maintenance ou non. En examinant les conflits détectés, vous pouvez modifier le calendrier de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_ui ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La case à cocher Hors du calendrier de maintenance fournit des informations ; l'instance définit cette valeur et ignore les modifications que vous y apportez. La case à cocher est sélectionnée par défaut si l'une des actions suivantes se produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les dates de début et de fin planifiées dans la demande de changement à laquelle un élément de configuration (CI) est associé sont comparées au calendrier de maintenance et considérées comme étant hors du calendrier.
- Les CI affectés associés à la demande de changement sont vérifiés par rapport aux calendriers de maintenance qui leur sont affectés, le cas échéant.

Remarque :
seule la fenêtre de maintenance du CI principal ou des CI affectés est vérifiée ; les éléments en amont et en aval ne sont pas vérifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert** et sélectionnez une demande de changement existante.
2. Si le champ **Hors du calendrier de maintenance** n'apparaît pas, ajoutez-le au formulaire.
   a. Cliquez sur l'icône du menu contextuel, puis sur **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Mise en page**.
   b. Déplacez le champ **Hors du calendrier de maintenance** vers la liste sélectionnée.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

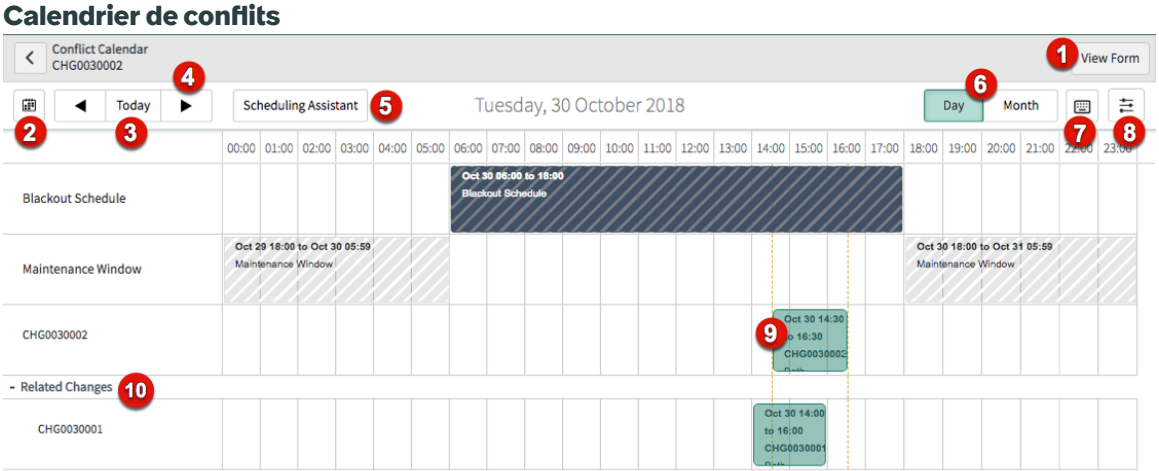
Résultats

Lorsque vous enregistrez une demande de changement qui n'appartient pas au calendrier de maintenance, un avertissement s'affiche pour chaque élément (principal ou affecté). Cet avertissement indique également les dates planifiées non comprises dans la fenêtre de maintenance.

Calendrier de conflits

Le calendrier de conflits représente sous forme graphique les potentiels conflits de planification pour une demande de changement. Les conflits sont identifiés comme des demandes de changement actives, des calendriers de proscription et des changements prévus hors des calendriers de maintenance. Utilisez l'**Assistant de planification** pour résoudre tous les conflits de calendrier.

Calendrier de conflits



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Afficher le formulaire	Vous renvoie au formulaire de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
2	Calendrier	Vous permet de choisir une date. Lorsque vous sélectionnez une date, vous pouvez consulter les détails du calendrier pour ce jour.
3	Jour ou mois actuel	Permet d'afficher le calendrier du jour ou du mois actuel lorsque vous cliquez sur **Aujourd'hui**.
4	Navigation entre les dates	Vous permet d'accéder au jour précédent, au jour ou au mois suivant, selon le type de vue lorsque vous cliquez sur les flèches de direction.
5	Assistant de planification	Permet de choisir parmi la liste des créneaux horaires disponibles pour résoudre des conflits. Pour en savoir plus sur la résolution des conflits, consultez Gérer vos calendriers des changements et résoudre les conflits Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits.
6	Vue du jour ou du mois	Vous permet de passer la vue du calendrier en vue de jour ou de mois.
7	Raccourcis clavier	Fournit des raccourcis clavier pour une navigation rapide.
8	Options	Permet de contrôler la vue du calendrier, de personnaliser des paramètres ou de définir des filtres de configuration à l'aide des onglets **Paramètres** et **Configuration**. Dans les filtres de configuration, vous pouvez sélectionner et afficher les options **Affecté à**, **Groupe d'affectation**, **Élément de configuration** ou **Afficher tout** dans la section Changements associés. Cette section a la même valeur que l'option sélectionnée pour le changement actuel.
9	Bloc de demande de changement	Permet de consulter les détails de la demande de changement.
10	Changements associés	Permet de détecter d'autres changements planifiés qui pourraient entrer en conflit avec le changement basé sur un calendrier ou une affectation. Par exemple, si la même personne est affectée à deux changements (ou plus) aux mêmes date et heure, vous pouvez afficher visuellement le conflit et mettre à jour l'un des changements planifiés, le cas échéant.

Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits

Évitez les conflits de calendrier en utilisant le calendrier de conflits pour gérer les détails de votre calendrier des changements, personnaliser les vues et résoudre les conflits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

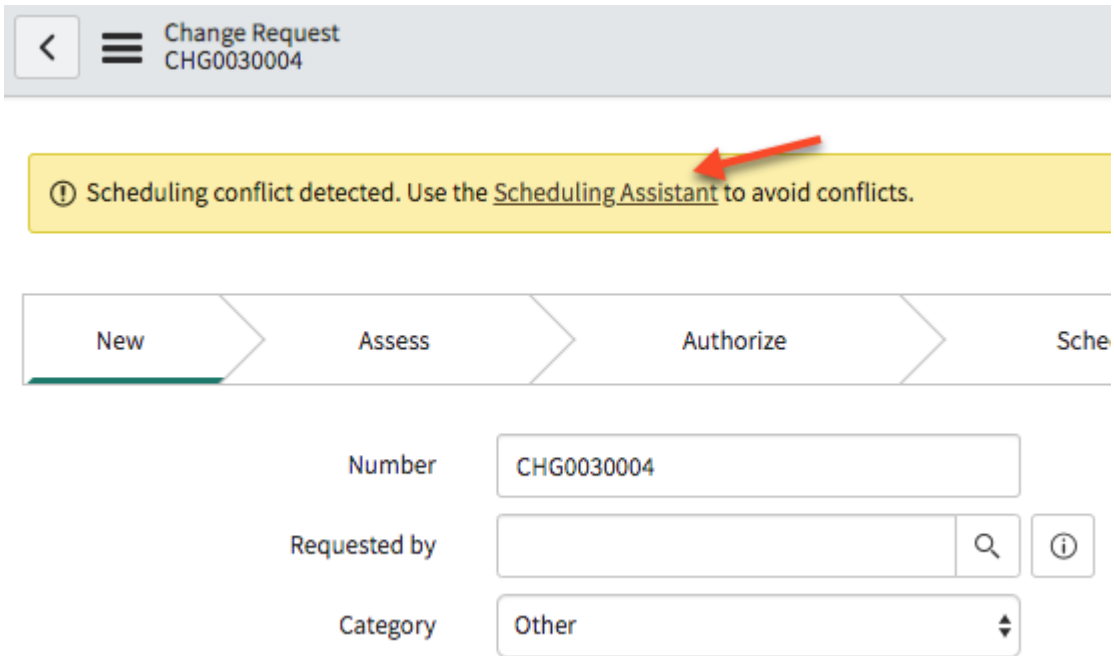
Remarque :
les utilisateurs disposant du rôle administrateur doivent activer le module d'extension Change Request Calendar (com.snc.change_request_calendar) pour afficher le bouton **Calendrier de conflits**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

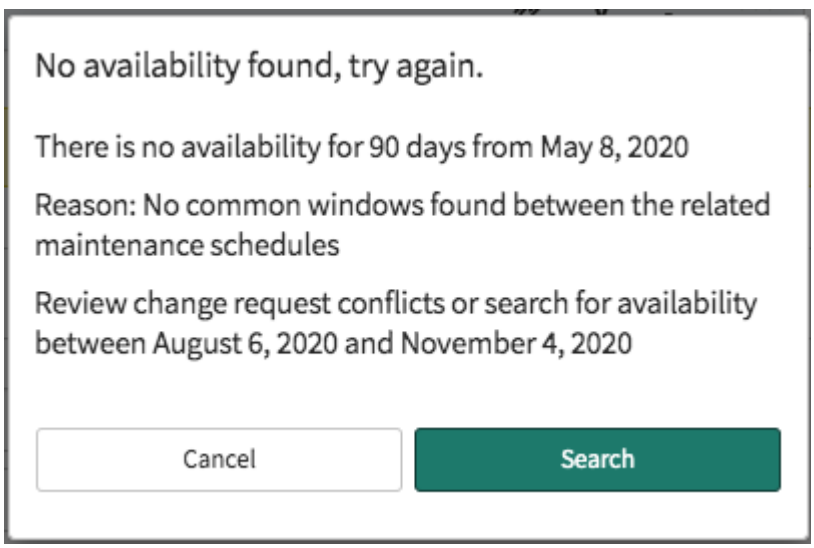
En cas de conflit, vous pouvez utiliser le lien **Assistant de planification** dans le formulaire de changement pour trouver le prochain emplacement disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsqu'il n'y a pas d'emplacements disponibles dans les 90 prochains jours, un message d'action est affiché avec la raison pour laquelle l'Assistant n'a pas été en mesure de trouver un emplacement.



Vous pouvez également résoudre les conflits en déplaçant la demande de changement dans une fenêtre de maintenance dans le calendrier des conflits. Le bouton **Calendrier de conflits** s'affiche dans l'en-tête du formulaire de changement une fois que la **Date de début planifiée**, la **Date de fin planifiée**et les champs **Éléments de configuration** sont ajoutés et que l'enregistrement est sauvegardé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez la demande de changement requise.
3. Cliquez sur **Calendrier de conflits**.
4. Cliquez sur **Assistant de planification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue de l'assistant de planification affiche les prochaines dates et heures disponibles pour résoudre le conflit. Le nombre de jours pris en compte après les dates de début et de fin planifiées et le nombre de suggestions calculées pour la prochaine heure disponible sont configurés sous **Propriétés de conflit**. Pour plus d'informations, consultez le formulaire Configurer les propriétés d'analyse de conflit.

5. Sélectionnez l'heure à partir des créneaux horaires disponibles.
6. Cliquez sur **Sélectionner une heure disponible**.
   Les dates de début et de fin planifiées sont mises à jour avec les nouvelles dates et heures, et le conflit est résolu.
7. Pour sélectionner un autre jour dans le calendrier, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez la date.

Résultats

Les conflits sont examinés et résolus.

Activer la détection automatique de conflit de changement

Automatisez la détection de conflit pour s'exécuter à intervalles spécifiques ou lorsqu'une demande de changement est mise à jour pour examiner immédiatement les conflits lors de la mise à jour des dates de calendrier.

Avant de commencer

Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : change_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Exécuter automatiquement la détection de conflit après des changements apportés à un élément de configuration, une date de début planifiée, une date de fin planifiée ou un état lorsqu'une demande de changement est mise à jour	Lorsque cette option est sélectionnée, la détection de conflit est automatiquement exécutée lors de l'enregistrement d'une modification apportée à un ou plusieurs des champs suivants dans l'enregistrement de demande de changement. ○ **Élément de configuration** ○ **Date de début planifiée** ○ **Date de fin planifiée** ○ **État**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Activer le vérificateur de conflits de changement planifié	Lorsque cette option est sélectionnée, ces travaux planifiés de détection de conflit sont exécutés aux intervalles suivants : La tâche *`Change Conflict Detection < 1 Week Away`* est planifiée tous les jours. La tâche *`Change Conflict Detection < 1 Month Away`* est planifiée tous les deux jours. La tâche *`Change Conflict Detection >=1 Month Away`* est planifiée tous les sept jours.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher les conflits dans l'onglet **Conflits** de l'enregistrement de demande de changement.

Détecter manuellement les conflits et passer en revue les détails de conflit

Exécutez la détection de conflit manuellement pour une demande de changement et annulez-la avant la fin. Passez en revue les conflits détectés automatiquement ou manuellement et résolvez-les en modifiant les calendriers.

Avant de commencer

Avant d'exécuter la détection de conflit pour une demande de changement, les champs suivants doivent être renseignés dans l'enregistrement d'un changement :

- **Élément de configuration**, excepté en mode avancé. En mode avancé, le champ **CI affectés** est requis.
- **Date de début planifiée** de la demande de changement.
- **Date de fin planifiée** de la demande de changement.

Pour plus d'informations sur l'exécution automatique de la détection de conflit, consultez la section Activer la détection automatique de conflit de changement.

Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Dans la liste des demandes de changement, ouvrez celle qui vous intéresse.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits** ou faites défiler le formulaire vers le bas pour rechercher l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
5. Lorsque la détection de conflit est terminée, cliquez sur **Fermer** dans la fenêtre contextuelle.
   Les conflits apparaissent dans la liste Conflits détectés de l'onglet **Conflits**. Les champs **État des conflits** et **Dernière exécution de la détection de conflit** dans l'enregistrement de demande de changement sont également mis à jour.
6. Dans la liste Conflits détectés, examinez les conflits qui apparaissent.

Colonnes de la liste Conflits détectés

Champ	Description
Changement conflictuel	Changement en conflit avec le changement planifié, le cas échéant.
CI affecté	CI affecté qui est associé au changement.
Dernière vérification	Dernière opération de vérification des conflits. Le champ **Dernière vérification** est automatiquement mis à jour.
CI connexe	CI parent ou enfant du CI actuel, si celui-ci a causé un conflit.
Calendrier	Nom de la fenêtre de maintenance ou de proscription à l'origine du conflit, le cas échéant.
Type	Problème qui a causé le conflit. ○ **CI déjà planifié** ○ **CI parent déjà planifié** ○ **CI enfant déjà planifié** ○ **Hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Parent hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Enfant hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Proscription**

Résultats

Vous pouvez examiner les conflits et les CI affectés dans la liste Conflits détectés et replanifier le changement pour résoudre les conflits.

Annuler la détection de conflit manuellement

Pour apporter des modifications aux calendriers, annulez toutes les tâches de détection de conflit actives pour une demande de changement. Après avoir modifié les calendriers, vous pouvez réexécuter la vérification des conflits pour identifier les conflits potentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez annuler la vérification des conflits.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
   L'état de progression Vérification des conflits s'affiche dans une fenêtre contextuelle.
5. Pour annuler la détection de conflit, cliquez sur **Annuler**.
   La tâche de détection de conflit active est annulée et tous les conflits affichés dans la section Conflits sont effacés. Le champ **État des conflits** affiche l'état **Non exécuté**.

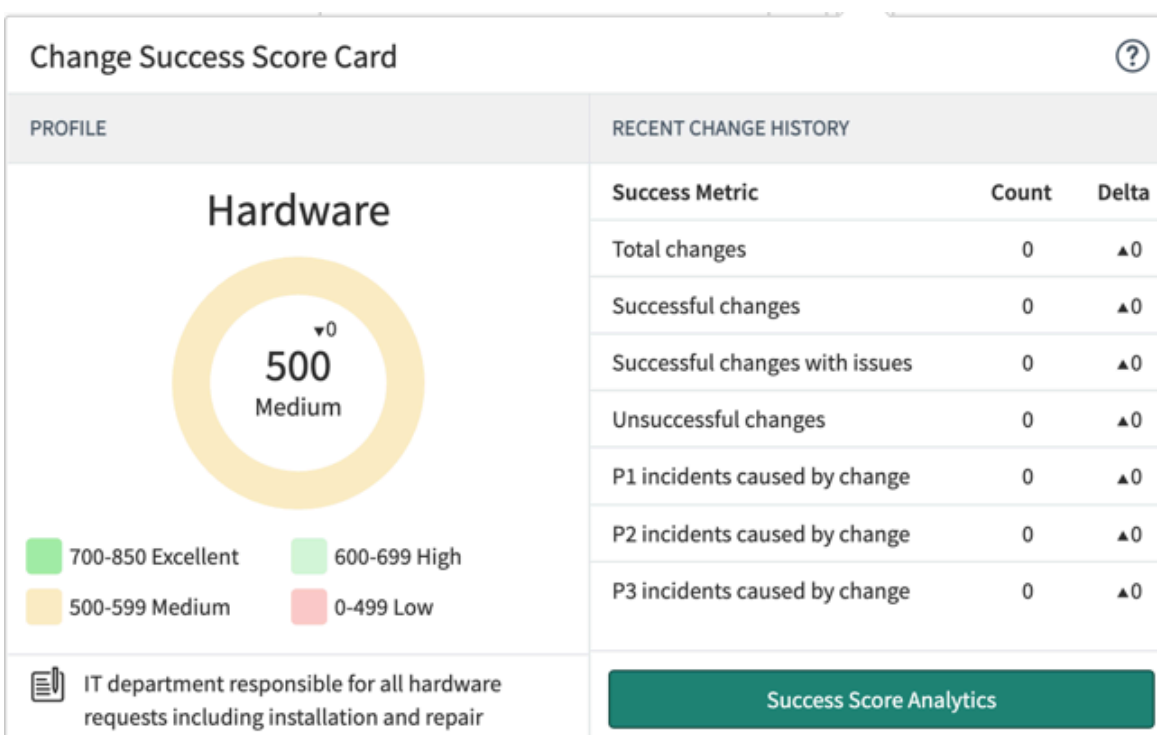
Remarque :
si vous configurez la détection de conflit pour qu'elle s'exécute automatiquement ou selon une planification, les exécutions ultérieures de la détection de conflit pour le même enregistrement de demande de changement ne sont pas annulées.

Score de réussite de changement

Utilisez les données historiques de l'équipe pour obtenir un aperçu des performances de l'équipe. La valeur de score vous permet de déterminer la probabilité pour l'équipe de terminer votre demande de changement sans problèmes.

Remarque :
la fonctionnalité Score de réussite de changement est installée après l'activation du module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement, disponible avec l'abonnement ITSM Professional uniquement. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Le score de réussite de changement peut vous aider à évaluer le succès d'une équipe dans la gestion des demandes de changement antérieures.



Lorsque le module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement est activé, une tâche d'analyse des performances (PA) *Change success*

Traduction automatique

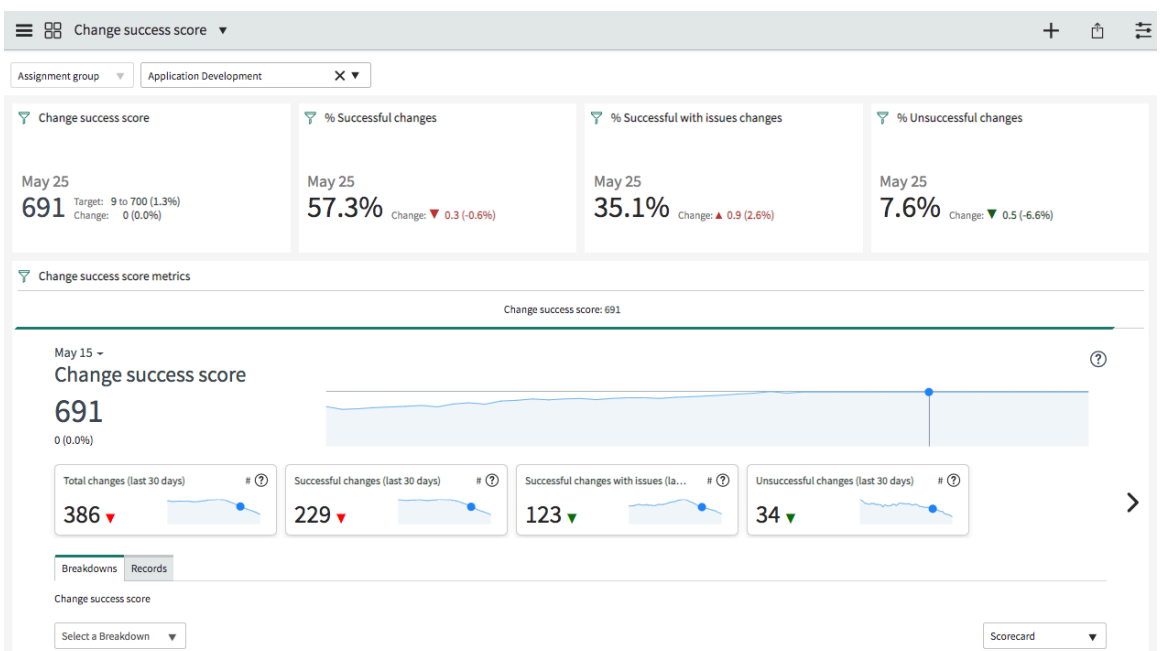
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

score metrics (Daily) est ajoutée. La tâche PA est une tâche quotidienne qui collecte le premier ensemble de scores de réussite de changement jusqu'à la prochaine exécution de la tâche, à 02 h 00 (UTC). Une fois la première exécution de la tâche, une carte **Score de réussite de changement** icône apparaît près du champ **Groupe d'affectation** dans le formulaire de demande de changement. En cliquant sur cette icône, vous pouvez afficher les détails de la carte de score du groupe d'affectation.

Tableau de bord de score de réussite de changement

Utilisez les données de ce tableau de bord pour afficher les tendances de l'efficacité de résolution d'une équipe au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les groupes d'affectation, désactivez l'élément sélectionné.

Accédez à la **Changement** > **Analyse des changements** pour accéder aux tableaux de bord **Score de réussite de changement**, **Réussite du type de changement** et Réussite du modèle de **changement** .



Pour plus d'informations sur les indicateurs, voir Indicateurs de score de réussite.

Tableau de bord Réussite du type de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des types de changements. Pour afficher les tendances de tous les types de changements, effacez le type sélectionné.

Tableau de bord Réussite des modèles de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des modèles de changement au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les modèles de changement, effacez le modèle sélectionné.

Indicateurs de score de réussite

Le score de réussite de changement contient des indicateurs Analyse des performances pour la collecte de données. Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps.

Voici les indicateurs de score de réussite de changement qui sont utilisés pour collecter quotidiennement les données relatives aux changements effectués le jour précédent.

Changements totaux

Nombre total de demandes de changement adressées pendant la période.

Changements réussis

Nombre de demandes de changement résolues avec succès.

Échec des changements

Nombre de demandes de changement qui n'ont pas été résolues.

Changements réussis avec problèmes

Nombre de demandes de changement qui ont été résolues, mais ayant d'autres défauts qui n'ont pas été résolus.

Incidents P1 dus à un changement

Nombre total d'incidents P1 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P2 dus à un changement

Nombre total d'incidents P2 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P3 dus à un changement

Nombre total d'incidents P3 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Pour en savoir plus sur les indicateurs PA, consultez Indicateurs Analyse des performances .

Calcul du score de réussite

Pour calculer le score de réussite, des indicateurs de formule sont fournis. Ces indicateurs appliquent l'opération de multiplication aux données collectées par les indicateurs automatisés pour arriver au score final.

Vous pouvez afficher les indicateurs de formule de score de réussite de changement dans Analyse des performances, sous le groupe indicateur `Change success score - multipliers`.

Passez en revue la table suivante pour comprendre les multiplicateurs par défaut utilisés dans le calcul du score de réussite.

Multiplicateurs par défaut

Indicateur automatisé	Multiplicateur appliqué par indicateur de formule
Changements réussis	3
Changements réussis avec problèmes	-2
Échec des changements	-5
Incident P1 dû à un changement	-10
Incident P2 dû à un changement	-5
Incident P3 dû à un changement	-2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le calcul du score

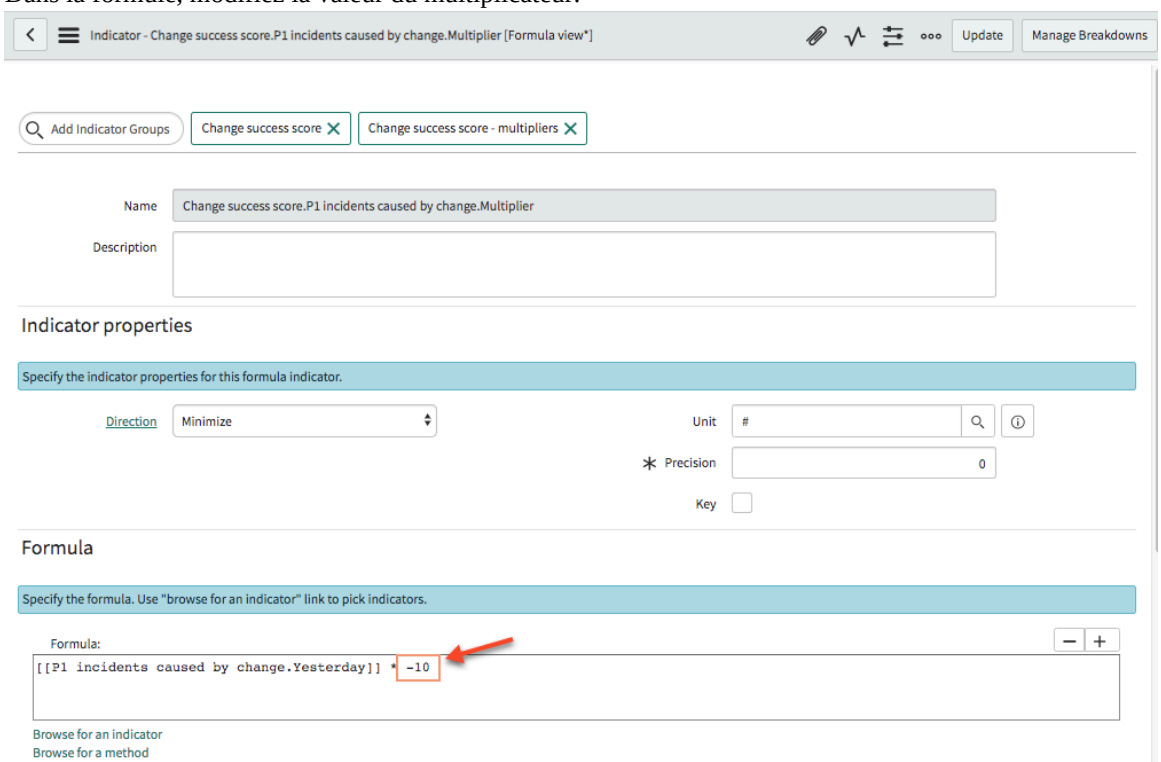
Modifiez les valeurs du multiplicateur dans les indicateurs de formule pour calculer le score de réussite final.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Groupes d'indicateurs** > **Changer le scores de réussite : Multiplicateurs**.
2. Ouvrez l'indicateur que vous souhaitez modifier.
3. Dans la formule, modifiez la valeur du multiplicateur.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Évaluation du score de réussite

En fonction de l'évaluation du score de réussite de changement, une couleur et un texte sont associés et affichés dans le cadre de la carte de score de réussite de changement. Par défaut, quatre évaluations de score de réussite sont disponibles avec une plage de scores spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les évaluations par défaut suivantes sont disponibles.

- Faible
- Moyen
- Élevé
- Excellent

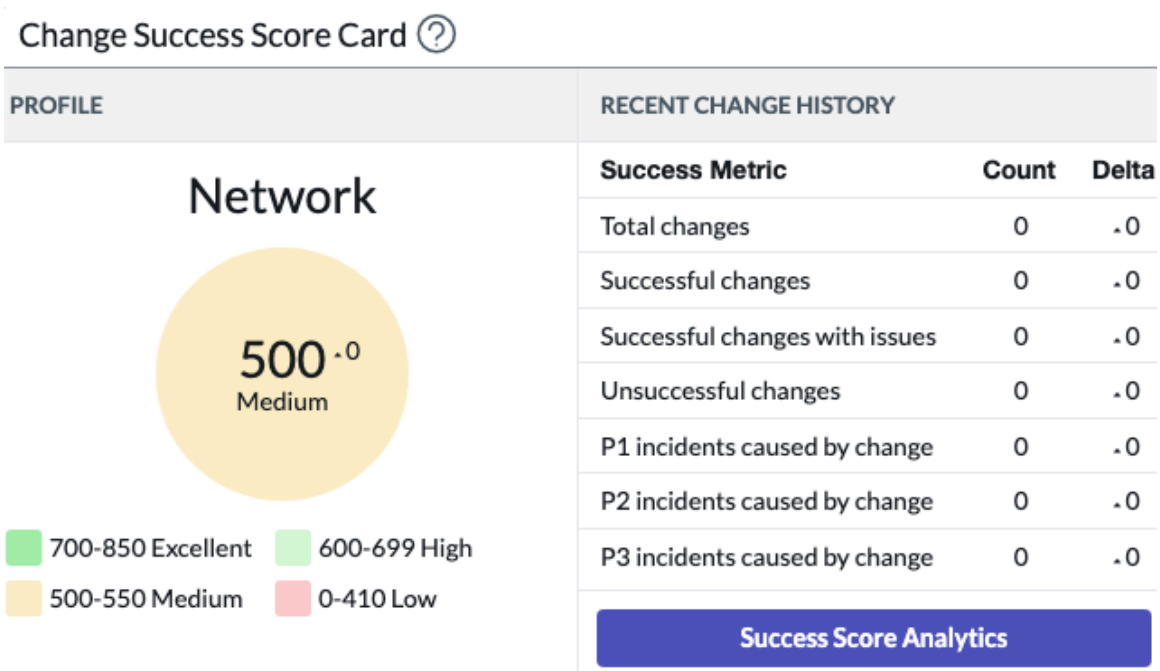
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque évaluation est associée à une plage et une couleur par défaut.

La table des évaluations du score de réussite de changement est utilisée pour inclure les enregistrements du texte et une couleur associée à la plage de scores de réussite.

Vous pouvez choisir de modifier la plage de scores, de colorer, d'introduire ou de modifier de nouvelles valeurs d'évaluation. Les valeurs définies ici peuvent être affichées dans **Modifier la carte des scores de réussite** sur le formulaire de demande de changement.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Évaluations des scores de réussite de changement**.
2. Effectuez l'action donnée en fonction de vos besoins.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intelligence prédictive pour Gestion des changements

L'aptitude d'intelligence prédictive pour Gestion des changements utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour suggérer des modèles standard, identifier des incidents similaires et améliorer l'évaluation des risques associés au changement.

Intelligence prédictive pour Gestion des changements fournit les avantages suivants :

- Calcul du risque de changement amélioré à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine pour évaluer le risque associé au changement.
- Utilise la fonctionnalité de mise en grappe de Intelligence prédictive pour identifier et suggérer des modèles de changement standard pour créer un changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de solutions pour Intelligence prédictive pour Gestion des changements

Les définitions de solutions pour l'aptitude Intelligence prédictive pour Gestion des changements sont disponibles après l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk)
- Module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp)

Remarque :
La fonctionnalité Intelligence prédictive pour les modules d'extension Gestion des changements peut être demandée via le système Now Support Service clientèle.

Pour en savoir plus, consultez Modules d’extension de Gestion des changements.

Définitions de solutions pour Gestion des changements

Définition de la solution	Type de solution	Description
Risque associé au changement proposé	Similarité et catégorisation	Fournit un aperçu du risque potentiel de l'activité de changement et facilite les décisions d'approbation intelligentes. Le message d'information regroupe toutes les informations associées au risque pour comparer facilement la valeur de retour. Cette prédiction permet de réduire les difficultés associées à l'approbation et de gagner du temps. Par exemple, lorsque le risque est faible, vous pouvez utiliser des politiques d'approbation des changements pour approuver automatiquement cette activité à faible risque.
Candidats de changement standard	Mise en grappe	Analyse et suggère des opportunités pour les modèles de proposition de changement standard qui peuvent être utilisés pour créer automatiquement un changement. Cette solution utilise le type de solution de similarité et de mise en grappe pour identifier les champs communs dans les enregistrements et en faire un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations des solutions intelligentes

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés des solutions intelligentes de Gestion des changements pour utiliser les fonctionnalités d'intelligence prédictive (PI).

En configurant ces propriétés, vous activez l'application Gestion des changements pour :

- Prédire le risque associé au changement proposé.
- Utilisez la similarité et la mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard potentiels.

Accédez à la **Changement** > **Configuration de solutions intelligentes** pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriété	Description
Type de solution [chg_ml_prop_risk.model_type]	Type de solutions PI utilisées pour la prédiction du risque. • Similarité : utilise une solution d'apprentissage machine pour collecter et comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Ce type de solution utilise la méthode de calcul des risques suivante : ◦ Utiliser le nombre d'enregistrements : le risque du groupe qui a le nombre le plus élevé est utilisé. ◦ Utiliser la confiance des enregistrements : le risque du groupe dont le nombre total de confiance est le plus élevé est utilisé. Si le risque a le même nombre ou la même confiance, alors le risque plus élevé est pris en compte. • Classification : utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ lors de la création de l'enregistrement, telles que la définition de la catégorie de risque en fonction des données précédentes.
Utilisation de la valeur prévue [chg_ml_prop_risk.usage]	Détermine la façon dont la valeur prédictive doit être utilisée. • Afficher la valeur de risque • Définir la valeur de risque
Solution activée [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	Identifie si la solution est activée ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des renseignements sur les risques (suite)

Propriété	Description
Seuil [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	Valeur de confiance minimale pour les résultats retournés.

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriété	Description
Niveau de qualité minimum [chg_ml_prop_sctp.quality]	Qualité de grappe minimale à utiliser pour le candidat de changement standard.

Former la solution de Renseignement sur les risques

Créez des définitions de solutions de catégorisation des risques ou de similarité pour utiliser l'intelligence prédictive aidant à accéder au risque de changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques (com.snc.change_management.ml.risk) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de solutions intelligentes** > **Renseignements sur les risques**.
2. Sélectionnez le **Type de solution**.
   - Si le **Type de solution** est défini sur Similarité, vous pouvez voir la solution **Définition de similarité du risque de changement** par défaut.
   - Si le **Type de solution** est défini sur Classification, vous pouvez voir la solution **Risque de changement**.
3. Personnalisez la solution par défaut.
   Pour plus d'informations, consultez les rubriques Créer et former une solution de similarité et Créer et former une solution de classification .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Former la solution de mise en grappe pour la proposition de changement standard

Formez la définition de la solution de proposition de changement standard pour utiliser les fonctionnalités de mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard afin de créer un changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) est activé.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de solutions intelligentes** > **Proposition de changement standard**.
2. Personnalisez la définition de la solution par défaut pour former la solution.
   Par défaut, les **Candidats de modèle de changement standard** constituent la définition de la solution fournie. Pour plus d'informations sur la création et la formation de solutions, consultez la rubrique Créer et former une solution de mise en grappe .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Appliquer des directives CSDM à Gestion des changements

Gestion des changements vous permet de contrôler tous les aspects du processus de changement informatique, de la création à l'approbation. Si vous disposez d'informations exactes, vous pouvez réduire les risques pour votre entreprise et éviter des conflits de planification. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des changements utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Gestion des changements

Gestion des changements comprend les fonctionnalités suivantes :

- Gérez les changements plus rapidement en utilisant la Console du comité consultatif sur les changements (CAB) pour planifier et gérer les réunions CAB à partir d'une seule interface.
- Le tableau de bord d'analyse des backlogs de Gestion des changements offre une visibilité accrue sur tous les changements.
- Les cartes de services vous permettent de visualiser les impacts des changements en un coup d'œil.
- Les politiques d'approbation de changement augmentent la vélocité de DevOps et éliminent les frictions informatiques.

Pour en savoir plus sur la mise en œuvre du cadre de travail CSDM, consultez Implementing the CSDM framework in stages .

Formulaire de demande de changement

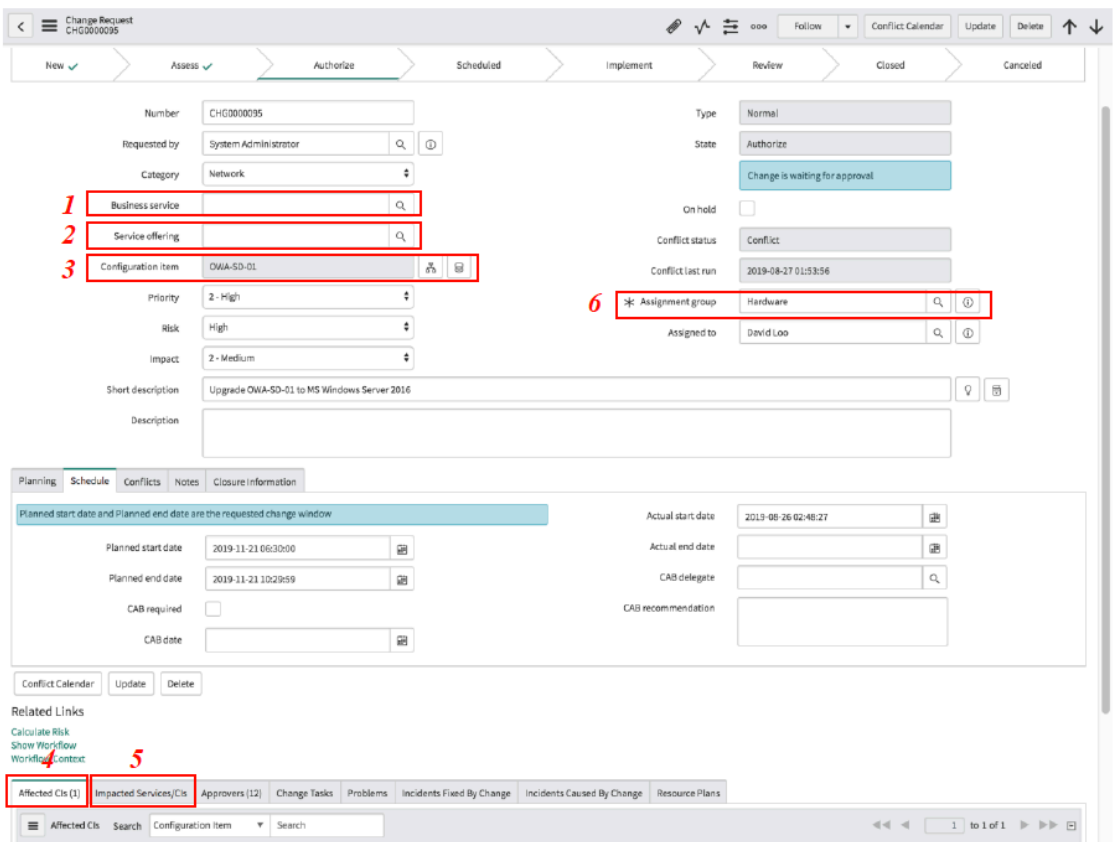
Le formulaire de demande de changement référence les attributs et listes connexes ci-dessous.

1 Service (service d'entreprise)	Fait référence à la table [cmdb_ci_service_business]. **Remarque :** les versions antérieures de la plateforme étiquetaient cet attribut **Service d'entreprise**.
2 Offre de service	Fait référence à la table [service_offering] où l'offre a un service parent.
3 Éléments de configuration	Fait référence à la table [cmdb_ci].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4 CI affectés/causaux	Table de liste connexe [task_ci].
5 Services impactés	Table de liste connexe [task_cmdb_ci_service].
6 Groupe d'affectation	Fait référence à l'attribut Groupe. **Remarque :** Vous pouvez renseigner l'attribut Groupe à l'aide du groupe d'affectation du CI approprié.



Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur Gestion des changements, consultez Gestion des changements.

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Tables Gestion des changements et CSDM

Gestion des changements gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des changements.

Tables CSDM gérées par Gestion des changements

Tables des éléments de configuration (CI) [cmdb_ci_*] :

- Table d'application [cmdb_ci_appl]
- Table de serveur [cmdb_ci_server]
- Table d'ordinateurs virtuels [cmdb_ci_vm_instance]

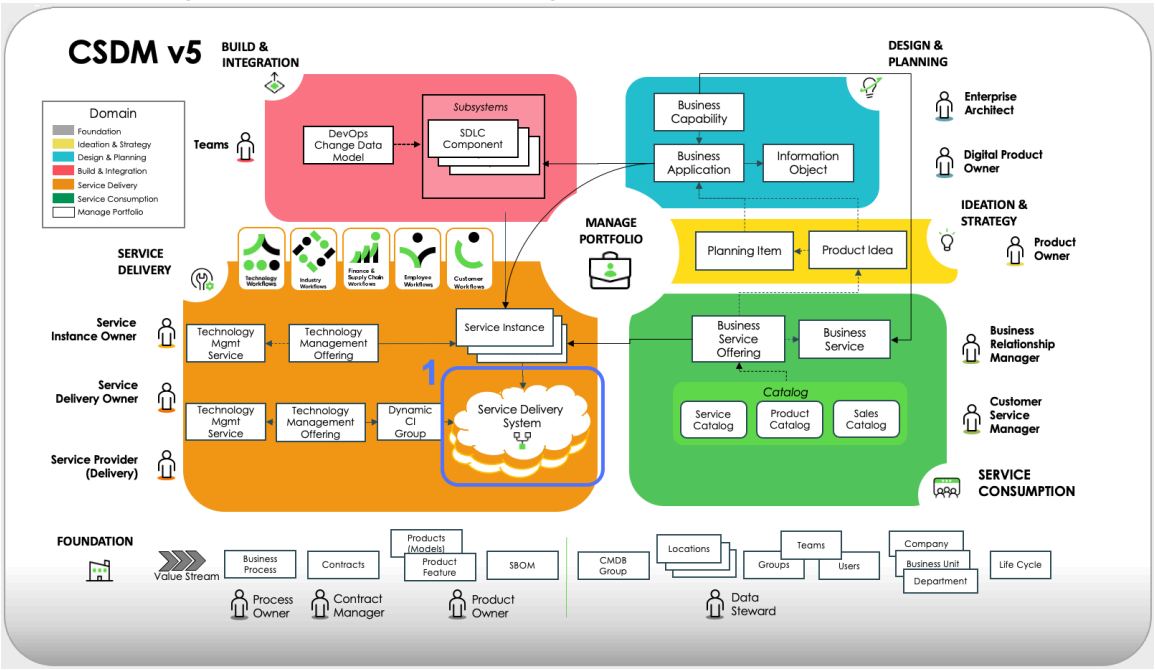
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb]
- Table d'équipement réseau [cmdb_ci_netgear]

La figure suivante présente les tables CSDM gérées par Gestion des changements.

Tables CSDM gérées par Gestion des changements



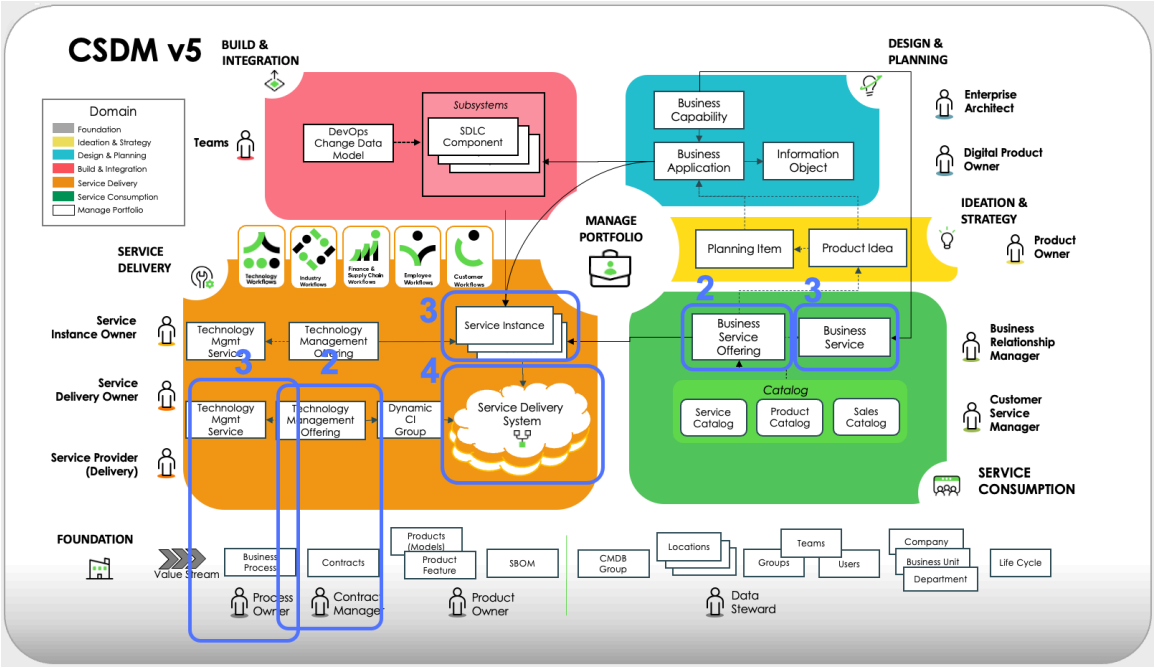
Tables CSDM utilisées par Gestion des changements

1. Table d'instance de service [cmdb_ci_discovered_service] (la table était auparavant étiquetée service d'application) ou tout CI d'infrastructure.
2. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
3. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] et table Service de gestion des technologies [cmdb_ci_service_technical] (anciennement Service technique) : utilisent l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types de services.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilise l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les offres de gestion des technologies (anciennement Offres de service technique) et les services d'application en tant que types d'offres de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par Gestion des changements



Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des changements

Lorsque vous utilisez Gestion des changements avec d'autres produits ServiceNow, vous augmentez la valeur que vous tirez de Gestion des changements. Autres produits ServiceNow :

Découverte

Découverte fournit des détails sur les CI matériels et logiciels que vous utilisez.

Mappage des services

Mappage des services fournit des détails sur le service d'instance d'application dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered], qui concerne les CI d'infrastructure et d'application [cmdb_ci_appl].

Produits qui bénéficient de Gestion des changements

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'aux informations et technologies sous-jacentes.

Gestion des services IT (ITSM)

Incidents causés, impactés ou corrigés par Gestion des changements.

Gestion des actifs

Met à jour les actifs.

Information Technology Operations Management

Met à jour les CI à l'aide d'un processus contrôlé.

DevOps

Assure la gouvernance de Gestion des changements pour les chaînes d'outils de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

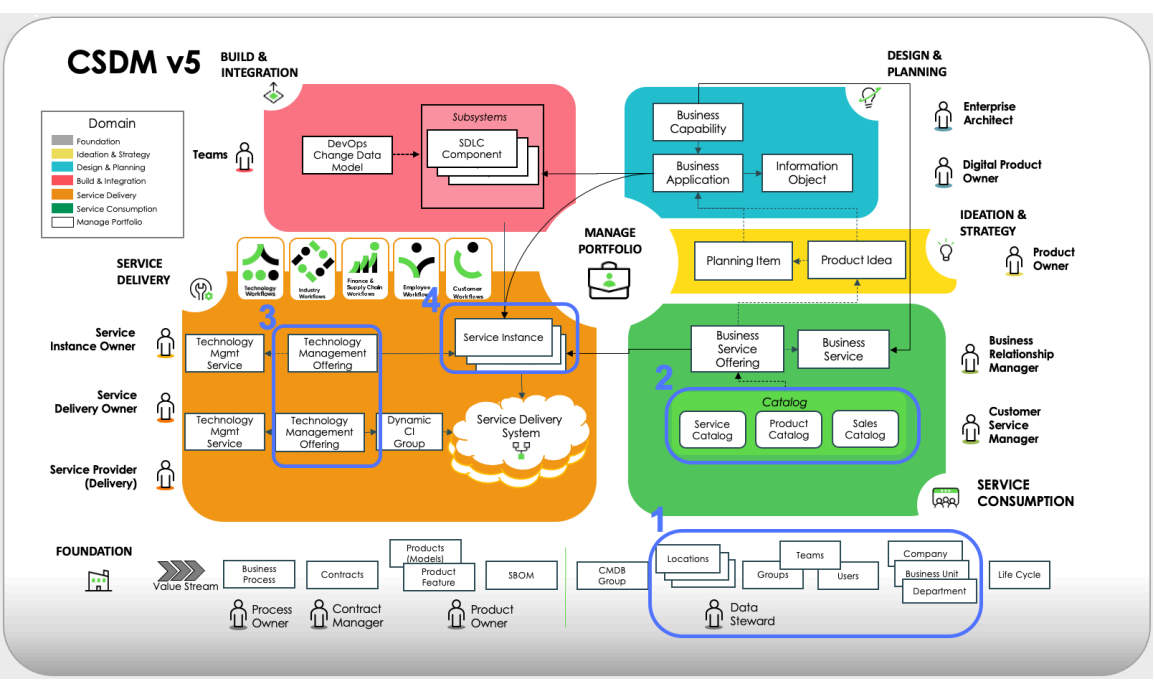
Cas d'utilisation d'Gestion des changements

Pour ITSM, en particulier les incidents et les changements, l'identification de l'emplacement des données critiques peut contribuer à réduire le délai moyen de résolution des incidents et à éliminer les pannes causées par les changements.

Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Gestion des changements

L'application du cadre de travail CSDM apporte de la valeur ajoutée à Gestion des changements de la manière suivante :

- Les utilisateurs peuvent comprendre l'impact d'un changement sur les services et les offres de service.
- Les changements sont acheminés dynamiquement.
- Gestion des changements identifie et notifie tous les services concernés pour appuyer la décision d'approbation.



1. Abonnement : listes connexes des offres de service qui identifient qui a accès à l'offre et peut donc être impacté par une panne. Un incident ou un changement peut identifier l'impact à l'aide des tables Abonné par. Les listes connexes sont les suivantes :
   - Abonnements de service par société [service_subscribe_company]
   - Abonnements de service par département [service_subscribe_department]
   - Abonnements de service par groupe [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Abonnements de service par emplacement [service_subscribe_location]
   - Abonnements de service par utilisateur [service_subscribe_sys_user]
2. L'offre de service d'entreprise peut être utilisée pour désigner l'approbateur professionnel en fonction des attributs approval_group et business_criticality. Un service d'entreprise peut compter plusieurs offres, chacune ayant une criticité différente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. L'offre de service technique peut être utilisée pour fournir l'attribut approval_group d'approbateur technique et le groupe d'affectation technique sur l'attribut assignment_group. Elle peut être utilisée par le changement pour l'acheminement du changement et des tâches de changement. Elle peut être synchronisée avec les CI gérés par les offres, réduisant ainsi les tâches manuelles liées à la gestion manuelle des données sur des milliers/millions de CI.
4. L'instance de service (la table était auparavant étiquetée service d'application) peut être utilisée pour fournir des environnements de production et autres (DEV, QA, UAT, etc.). Les environnements autres que les environnements de production peuvent être filtrés si vous le souhaitez. L'attribut **used_for** hérité est mappé à l'attribut **environment**. Vous devez utiliser l'attribut **environment**.

> **Remarque :**
> Certaines offres de services technologiques (la table était auparavant étiquetée offre de services) peuvent également identifier **l'environnement** de l'offre.

Résultats du cas d'utilisation de Gestion des changements

Le cadre de travail de CSDM fournit le contexte des changements. Le contexte inclut les CI impliqués dans le changement ainsi que les services affectés.

Utilisez le formulaire de demande de changement pour voir l'impact du changement. Procédez comme suit :

1. Renseignez l'attribut Élément de configuration [configuration_item] avec le CI cible de l'activité de changement. Vous pouvez ensuite utiliser ce CI pour identifier les détails de l'acheminement des changements. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI, telles que « Groupe d'affectation » ou « Groupe d'approbation », et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide des relations de dépendance.
2. Renseignez la liste connexe Services impactés [task_cmdb_ci_service] avec les services associés au CI renseigné. Il peut s'agir de services et d'offres de service.
3. (Facultatif) Utilisez les attributs Service et Offre de service pour identifier les services de fournisseur responsables de la gestion des CI sélectionnés.
4. (Facultatif) Utilisez la liste connexe CI affecté [task_ci] pour identifier les CI susceptibles d'avoir provoqué le changement. Ces CI s'ajoutent aux CI précédemment renseignés. La table [task_ci] peut être remplie dynamiquement ou manuellement.

> **Remarque :**
> Le remplissage dynamique ne fait pas partie du système de base. Pour utiliser le remplissage dynamique, vous devez configurer le formulaire de demande de changement.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Considérations sur l'application Gestion des changements

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

- Applications d'entreprise non référencées dans le cas d'utilisation Gestion des changements : les applications d'entreprise sont des objets de portefeuille que vous pouvez utiliser pour concevoir et planifier une architecture d'entreprise. Les objets du portefeuille des applications d'entreprise ne contiennent pas de détails de version, d'environnement et de localisation pour les déploiements utilisant une ou plusieurs applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Processus d'approbation de changement : il dépend de la façon dont vous implémentez Gestion des changements. Une fois que vous avez renseigné les CI sur le formulaire de changement (s'il existe une relation entre le CI et les services et offres de service impactés), le groupe d'approbation approuve le changement.
- Attributs de CI utilisés pour l'acheminement des changements : si vous initiez le changement ou la tâche de changement, utilisez le CI d'attribut Groupe d'affectation. Si vous avez recours à des équipes d'exécution de build, vous pouvez utiliser le CI d'attribut Groupe de support pour les affectations d'équipe.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Utiliser Gestion des changements

Traitez une demande de changement en toute transparence et créez les politiques d'approbation selon les besoins de votre organisation.

Créer une demande de changement

Créez une demande de changement pour implémenter un processus contrôlé pour la modification d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande de changement enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

Si vous utilisez la détection de conflit, les dates de début et de fin planifiées et l'élément de configuration (CI) sont nécessaires.

Procédure

1. Créez la demande de changement avec l'une des options suivantes.

Option	Description
À partir du module Changement	Vous pouvez créer les trois types de changement à partir du module **Change ment**. **a.** Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Créer**. **b.** Sélectionnez les changements **Normal**, **Urgence** ou **Standard**. Si vous êtes un client qui effectue une mise à niveau et que vous êtes prêt à utiliser des modèles de changement, vous devez activer les propriétés du modèle de changement. Pour plus d'informations sur les modèles de changement et leurs propriétés, consultez la ru–brique Modèles de changement. Lorsque vous activez les propriétés du modèle de changement, les onglets suivants s'affichent lorsque vous accédez à **Tous** > **Change ment** > **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ **Modèles** : affiche tous les modèles disponibles à la sélection. ○ **Préapprouvé** : liste des modèles préapprouvés à sélectionner. ○ **Épinglé** : modèles que vous avez épinglés depuis les onglets **Modèles** et **Préapprouvé**. ○ **Tous** : ensemble des modèles disponibles à la sélection.
À partir d'un incident ou d'un problème	En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_change_write, vous pouvez créer des changements standard, normaux ou urgents à partir d'un incident ou d'un problème. **a.** Ouvrez l'incident ou le problème. **b.** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Créer un changement normal**, **Créer un changement standard** ou **Créer un changement urgent**.
À partir d'un enregistrement de changement existant	Si l'administrateur a activé l'option de copie de demande de changement, vous pouvez créer un changement en copiant un enregistrement de changement existant. **a.** Ouvrez l'enregistrement de changement que vous souhaitez copier. **b.** Cliquez sur **Copier le changement**. **Remarque :** si le workflow de tâche de création définit le champ **creation_from** de la table [change_task] sur **workflow**, les tâches créées manuellement à partir de l'enregistrement de changement existant sont copiées.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de changement

Champ	Définition
Numéro	Numéro de la demande de changement.
Demandés par	Utilisateur qui a demandé le changement. Ce champ est disponible dans la vue de liste **Demandes de changement**, vous pouvez donc voir qui a demandé un changement particulier.
Catégorie	Catégorie du changement ; par exemple, **Matériel**, **Réseau**, **Logiciel**.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement. **Remarque :** Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône Tâches actives ( ) s'affiche. Cliquez sur cette icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui concernent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône Dépendance ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Vous pouvez choisir de recevoir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service donné via les offres de service. Vous devez sélectionner un service pour filtrer les offres de service disponibles.
Élément de configuration	Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un CI pour le changement. Vous pouvez ajouter un CI pour un changement d'état **Nouveau** uniquement. CI auquel le changement s'applique. Les demandes de changement peuvent être associées à n'importe quel type de CI, y compris les offres de service, et fournissent un accès détaillé aux exigences de SLA et de disponibilité. Lorsque vous sélectionnez un groupe de CI dynamique, tous les éléments de configuration associés au groupe dynamique sélectionné sont renseignés dans la liste connexe CI affectés. Dans la liste connexe CI affectés, vous pouvez également ajouter et supprimer manuellement des groupes de CI dynamiques. Lorsque vous ajoutez un groupe de CI dynamique, tous les CI associés sont ajoutés et, lorsque vous supprimez un groupe de CI dynamique, les CI associés sont supprimés. Après avoir sélectionné un CI, vous pouvez cliquer sur l'icône Tableau de bord d'intégrité ( ) pour afficher les détails de l'intégrité du CI. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre Classe principale est applicable aux nouveaux clients à compter de la version Paris. Consultez la rubrique Actualiser les propriétés des services impactés
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Risque	Niveau de risque du changement. La valeur du risque est **Aucun** jusqu'à ce que vous la définissiez comme **élevée**, **modérée** ou **faible**. Vous pouvez également utiliser le calcul de risque et l'évaluation des risques pour générer la valeur de risque du changement.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Modèle	Modèle de changement utilisé pour la demande de changement. Pour plus d'informations sur les modèles de changement, voir Modèles de changement.
Type	Type de la demande de changement. Le champ affiche **Modèle** si le modèle de changement n'a pas été configuré avec un type défini. Ce champ est en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Pour plus d'informations sur la création de modèles de changement, reportez-vous à la section Créer un modèle de changement.
État	État de la demande de changement. L'état par défaut est Nouveau.
État des conflits	État qui indique si un conflit existe pour ce changement ou si le conflit n'est pas exécuté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date et heure de la dernière exécution du conflit.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur la demande de changement. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* renseigne le champ **Groupe d'affectation** disponible pour le CI, puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : ○ *`com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name`* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ○ *`com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n`* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.
Affecté à	Utilisateur auquel le changement est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé du changement.
Description	Description détaillée du changement.

3. Pour planifier le changement, cliquez sur l'onglet **Planification** et saisissez des informations.
   Ces informations sont essentielles pour les approbateurs de changement.
4. Cliquez sur l'onglet **Planifier**.

   a. Entrez autant d'informations sur les dates planifiées que possible.
   Certains champs sont disponibles uniquement pour les changements normaux ou urgents, car les changements standard sont préapprouvés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
pour les changements normaux ou urgents, entrez manuellement les dates de début et de fin planifiées et les dates de début et de fin réelles. Renseignez les champs de dates de début et de fin réelles pendant l'état Implémenter à mesure que le délégataire commence et termine les tâches.

b. Si le formulaire est configuré pour afficher la case à cocher **CAB requis**, sélectionnez-la pour indiquer que l'approbation du CAB est requise avant l'implémentation.
Le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec la date du champ **Heure de démarrage de la réunion** sur le formulaire de réunion du CAB.

c. En cas d'activité de CI imprévue, cocher la case **Non autorisé** permet de déterminer s'il s'agit d'un changement non autorisé.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demande de changement non autorisé.

Remarque :
cette case à cocher est disponible uniquement pour les demandes de changement urgent.

d. Si le formulaire est configuré pour afficher le champ **Délégué CAB**, sélectionnez l'utilisateur qui assiste à la réunion du CAB pour décrire le changement.

e. Dans le champ **Recommandation CAB**, entrez des notes ou des recommandations relatives à la réunion du CAB.

5. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.
6. Pour détecter les conflits de changement, cliquez sur **Vérifier les conflits**.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
8. Examinez les entrées dans les listes connexes et modifiez-les le cas échéant.

Listes connexes de demandes de changement par défaut

Champ	Description
CI affectés	Liste des CI (issus de la CMDB) affectés par le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI affectés à un changement.
Services/CI impactés	Liste des CI, tels que des services aux entreprises ou d'autres classes de CI, qui sont impactés par le CI affecté dans le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI impactés à un changement.
Offres de service	Liste des offres de service affectées par le changement. Vous pouvez associer plusieurs offres de service impactées à un changement. Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'une offre de service est sélectionnée. S'il existe des offres de service associées aux services impactés, actualisez la liste connexe Services/CI impactés pour afficher les offres. **Remarque :** Si vous avez personnalisé la vue par défaut de votre formulaire ou de votre liste connexe avant le lancement de Paris, vous ne pouvez pas voir le champ ou la liste connexe par défaut. Modifiez le formulaire pour les ajouter manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Approbateurs	Cette liste est automatiquement générée à partir du workflow. Vous pouvez également afficher le **groupe** d'approbateurs affectés à la tâche.
Tâches de changement	Liste des tâches pouvant être créées à partir d'un workflow. Le workflow par défaut génère des tâches dans l'état **Implémenter**. Vous pouvez également créer une tâche de changement. La **date de début planifiée** et la **date de fin planifiée** dans le type de tâche **Implémentation** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Problèmes	Si le changement a été généré à partir d'un problème, cette liste est générée automatiquement.
Incidents réglés par changement	Liste des incidents qui requièrent le changement à des fins de résolution.
Incidents dus à un changement	Liste des incidents causés par l'implémentation du changement.
Points à l'ordre du jour CAB	Liste des points à l'ordre du jour et détails des points respectifs. Par exemple, heure de début et de fin de la réunion, temps alloué à la réunion, état de la réunion et décision prise pour ce point à l'ordre du jour. **Remarque :** la liste connexe des Points à l'ordre du jour CAB ne s'affiche pas sur le formulaire si elle est vide. Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les instances Jakarta.

9. Lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant, cliquez sur **Demander l'approbation**.
   L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de changement :
   - État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction du **groupe d'affectation.** Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
   - État Autoriser : demande de changement urgent.
   - État Planifié : changements standard préapprouvés.

   Remarque :

   pour envoyer l'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Plus d'options ( ) dans le cadre de contenu et sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

   Pour afficher le calendrier, cliquez sur **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

Que faire ensuite

Traiter une demande de changement

Information associée

Modèle et transitions d'état

Mettre une demande de changement en suspens

Calendrier de conflits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande de changement à partir d'un élément de configuration (CI)

Créez une demande de changement à partir d'une liste d'éléments de configuration (CI), ou ajoutez des CI sélectionnés à partir d'une liste à un enregistrement de changement.

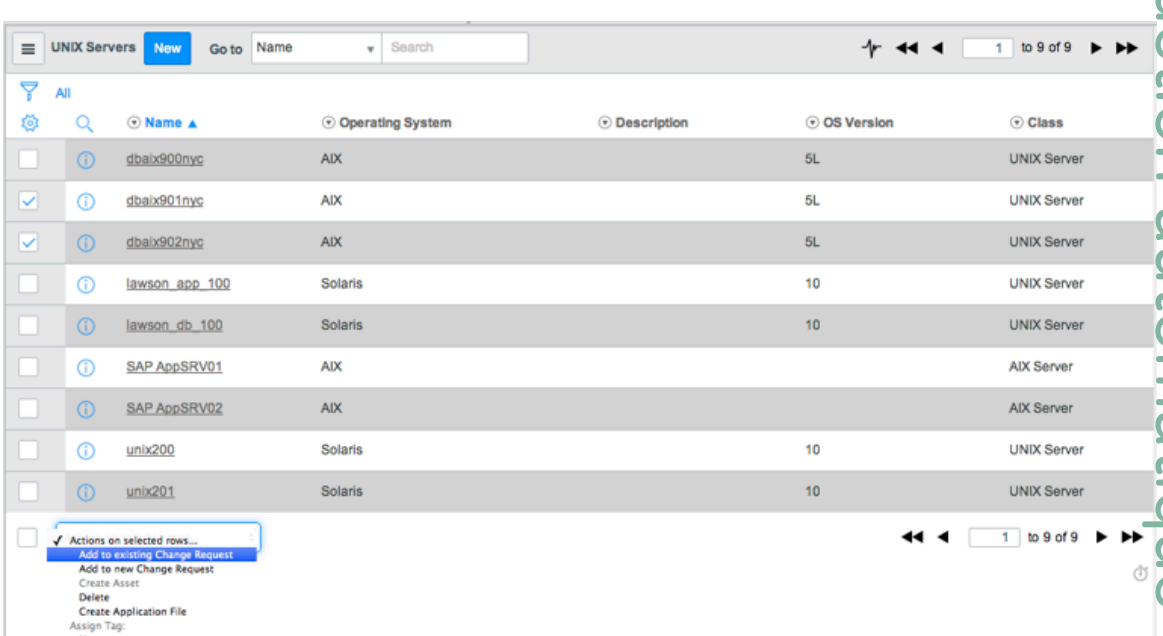
Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Procédure

1. Sélectionnez une liste de CI.
   Par exemple, accédez à **Tous** > **Configuration** > **Serveurs** > **Unix**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs CI dans la liste.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste Actions.

Option	Description
Ajouter aux demandes de changement existantes	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une demande de changement existante.
Ajouter aux nouvelles demandes de changement	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une nouvelle demande de changement.



Remarque :
les CI dont la classe est **Service d'entreprise** sont ajoutés à la liste connexe des **Services/ CI impactés** dans la demande de changement. Les CI restants sont ajoutés à la liste connexe **CI affectés**.

En fonction de votre sélection, un changement existant demandé est mis à jour avec les CI sélectionnés, ou un nouvel enregistrement de demande de changement est créé avec les CI sélectionnés.

4. Continuez à créer ou modifier l'enregistrement d'un changement si besoin.

Créer une demande de changement standard à partir du catalogue

Vous pouvez créer une demande de changement standard à partir des modèles de catalogue de changement standard publiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du type de changement standard que vous souhaitez créer.

Option	Description
Changements réseau standard	Créez une demande de changement standard pour le réseau.
Changements de serveur standard	Créez une demande de changement standard pour les serveurs et le stockage connecté.

3. Sélectionnez un modèle dans la section **Éléments**.

   Example
   Par exemple, **Ajouter un commutateur réseau à l'armoire du centre de données** dans le **Changements réseau standard** > **Éléments** section.
   Lorsque vous sélectionnez l'élément de catalogue, un changement standard est créé. Le formulaire Demande de changement affiche des valeurs issues du modèle de changement standard.
4. Remplissez le formulaire avec les informations supplémentaires dont vous disposez.

   Example
   Par exemple, ajoutez l'**Élément de configuration** et le **Groupe d'affectation**.
5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Renseignez toutes les informations des listes connexes qui s'appliquent à la demande de changement standard.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Copier une demande de changement

Vous pouvez copier les détails d'une demande de changement active ou annulée dans une nouvelle demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur configure les éléments parmi les suivants qui seront copiés dans la nouvelle demande de changement :

- Le contenu copié ;
- Les attributs ou champs et valeurs copiés. Les valeurs par défaut de tous les attributs non copiés sont rétablies ;
- Les tables configurées connexes qui sont copiées.

Remarque :
vous ne pouvez pas copier les détails d'un changement standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De nouvelles tâches de changement peuvent être créées lorsqu'un changement est copié. Si votre enregistrement de changement a des workflows associés qui créent des tâches de changement, ces tâches de changement peuvent ne pas être copiées, car le workflow les crée. Lors de la création de tâche, si le workflow définit le champ **created_from** dans la table **change_task** sur **workflow**, seules les tâches créées manuellement sont copiées. La valeur par défaut du champ **create_from** est **Manuel**.

Procédure

1. Accédez à la **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez la demande de changement à copier.
3. Cliquez sur l'en-tête avec le bouton droit de la souris, puis cliquez sur **Copier le changement** pour copier les détails du changement.
   Un aperçu du nouvel enregistrement de changement apparaît avec des valeurs de l'enregistrement de changement source d'origine.
4. Modifiez les valeurs dans l'enregistrement de changement tout juste créé, le cas échéant.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer un enregistrement de demande de changement.

Que faire ensuite

Après avoir copié une demande de changement existante et en avoir créé une nouvelle, un utilisateur doté du rôle ITIL examine, approuve, implémente et ferme la demande de changement.
De plus, vous pouvez associer des CI à la nouvelle demande de changement.

Information associée

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Créer une tâche de changement

Vous pouvez créer des tâches de changement pour une demande de changement. Une tâche de changement est un travail lié à la demande de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement peuvent être créées manuellement ou à partir d'un workflow. Le formulaire Demande de changement contient une liste connexe **Tâches de changement**, qui inclut toutes les tâches de changement manuelles et de workflow. Dans cette liste connexe, vous pouvez modifier les tâches existantes ou en créer d'autres. Les tâches de changement de workflow sont générées automatiquement dans le type de tâche **Revue**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez la demande de changement pour ajouter une tâche de changement.
3. Dans la liste connexe **Tâches de changement**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de changement

Nom	Définition
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
État	État de la tâche de changement : ○ **En attente** : Ouvert et non affecté ○ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ○ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation ○ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ○ **Annulé**
En suspens	La case à cocher **En suspens** indique si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affectés à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.

5. Pour entrer des notes de travail pour la tâche de changement, cliquez sur l'onglet **Notes**.
6. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture de la tâche, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture**.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de changement est ajoutée à la demande de changement. L'utilisateur affecté reçoit une notification indiquant qu'une tâche lui a été affectée.

Demande de changement non autorisée

Découvrez comment une activité de changement non autorisé sur un élément de configuration (CI) est capturée et gérée, de façon à pouvoir examiner le changement en question et prendre des mesures en temps utile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le cadre de l'intégration de ServiceNow® Mappage des services à ServiceNow® ITSM, l'application Gestion des changements reçoit une notification d'événement lorsqu'une activité de changement non autorisé est détectée. Une demande de changement urgent non autorisé est créée pour le CI concerné en conséquence. Vous pouvez examiner et approuver ou rejeter un changement non autorisé à partir de l'application Gestion des changements.

Remarque :
les demandes de changement non autorisées sont créées uniquement pour les CI compris dans les services d'application. Il existe également un algorithme flapper qui utilise un modèle d'apprentissage pour minimiser les faux positifs.

Parfois, le processus de détection (détection horizontale ou de haut en bas) identifie un changement sur une propriété du CI qui pourrait ne pas constituer un changement réel par définition. Cette détection résulte d'une erreur de mesure ou simplement d'une représentation différente de la même valeur, comme la sensibilité à la casse. Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs (changements du flapper) et empêche le déclenchement du recalcul et des mises à jour de la chronologie, puisqu'une demande de changement urgent est une action critique. Votre but est donc d'éviter les faux positifs et générer des rapports sur les changements réels uniquement.

Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs de la façon suivante :

1. Si une propriété du CI associé à un service change, la nouvelle valeur (CI et paire de champs) est enregistrée dans la table de données du flapper.
2. Le système exécute une tâche de nuit et applique divers algorithmes sur les données qui sont collectées pour identifier les modèles qui peuvent donner lieu à des faux positifs.
3. Le système exécute toutes les stratégies pertinentes pour les champs CI modifiés avec un niveau de fiabilité supérieur à 90 %. Cette étape détermine si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs ou non. Si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs, le changement est alors ignoré et le modèle n'est pas mis à jour.

   Remarque :
   Si le CI est associé à une demande de changement active, cette étape est alors ignorée.

Une demande de changement non autorisé est créée lorsqu'une activité de changement de CI non planifiée se produit et que le système déclenche les vérifications suivantes :

- Le système vérifie si le CI en question fait partie des classes CI autorisées. Si les classes sont autorisées, le système vérifie que ce CI a été marqué au préalable. S'il a été marqué et que le changement non autorisé créé précédemment se situait dans la période d'ignorance de notification, aucune autre action n'est entreprise. Dans le cas contraire, d'autres vérifications sont réalisées pour voir si ce CI est associé à une demande de changement qui correspond à la condition indiquée dans les propriétés. Si ce n'est pas le cas, le changement du CI détecté est marqué comme non autorisé et un événement *ci.change.unplanned* est déclenché.
- À la réception de l'événement *ci.change.unplanned*, le script vérifie si le champ **Activer le traitement des événements** indique **vrai**. Si le champ est défini sur **vrai**, une demande de changement non autorisé est créée. Cette propriété est définie sur **faux** par défaut.

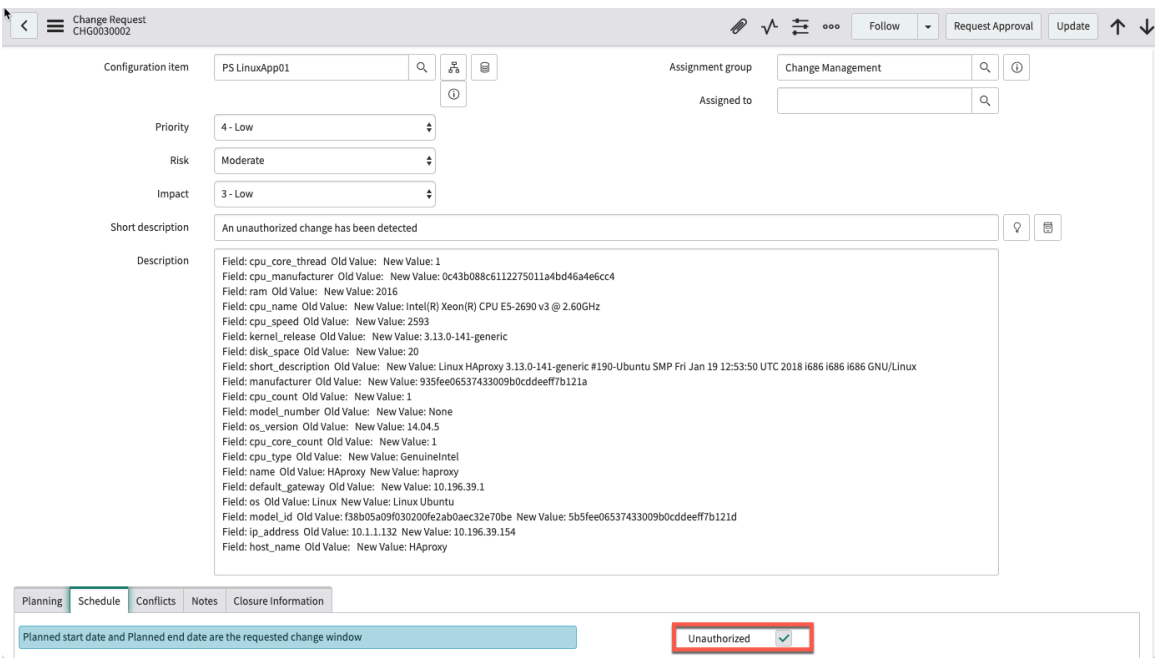
L'événement *ci.change.unplanned* qui est généré déclenche automatiquement la création d'une demande de changement de type Urgence.

Avec l'aide des détails suivants qui sont pré-remplis dans le formulaire, vous pouvez identifier et examiner le changement non autorisé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'option **Non autorisé** est sélectionnée. Cela signifie que le changement est non autorisé.
- Le champ **Groupe d'affectation** indique **Gestion des changements**.
- Le champ **Élément de configuration** indique l'élément pour lequel le changement non autorisé a été effectué.
- Le champ **Description** donne des informations sur les champs modifiés de la demande de changement.



Une notification par e-mail est envoyée au Groupe d'affectation, ainsi qu'aux membres CI géré par, Propriété de et Affecté à, à des fins d'examen et d'approbation. Toutefois, s'il y a de nombreux changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système génère des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, les membres reçoivent de nombreux e-mails de notification de changement non autorisé. Dans ce cas, vous pouvez choisir de désactiver ces notifications. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Désactiver la notification de changement non autorisé.

Remarque :
les notifications par e-mail ne sont envoyées qu'en cas de changement non prévu du CI compris dans un service d'application (service détecté ou manuel).

Une fois cette demande de changement approuvée, l'état devient **Revue** et le processus ordinaire est suivi pour fermer la demande.

Affecter la vérification après implémentation

Lorsqu'un changement est implémenté sans approbation, une vérification après implémentation est nécessaire pour évaluer le risque et l'impact du changement non autorisé.

Lorsque le changement non autorisé est approuvé, une tâche de changement est créée avec le champ **État** défini sur **Revue**. Cette tâche de changement est affectée au groupe Gestion des changements avec le champ **Brève description** défini sur **Vérification après implémentation**. Les membres affectés qui reçoivent la notification peuvent examiner et fermer la tâche de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le paramètre de changement non autorisé

En tant que gestionnaire de changement, vous pouvez décocher la case **Non autorisé** pour convertir la demande de changement non autorisé en une demande de changement urgent. Lorsque vous décochez la case, entrez le motif de ce changement dans les **Notes de travail**.

Si vous êtes un utilisateur ITIL, créez une panne à partir de l'enregistrement de tâche avec le **Type** défini sur Panne pour décocher la case **Non autorisé**. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une panne à partir d'une tâche.

Remarque :
Lorsqu'il existe un changement non autorisé sans enregistrement de panne associé, le flux d'état passe de **Autoriser** à **Revue** et ignore l'état de planification ou d'implémentation. Ce changement d'état est dû au fait que l'implémentation a déjà eu lieu pour ce changement.

Désactiver la demande de changement non autorisé

Vous pouvez choisir de désactiver la génération de demandes de changement non autorisé que vous recevez concernant un événement de changement non autorisé. Lorsqu'un élément de configuration (CI) faisant partie d'un service d'application est mis à jour, le système identifie cette mise à jour et vérifie si le CI mis à jour est compris dans une demande de changement ouverte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le CI modifié ne fait pas partie d'une demande de changement ouverte, le système déclenche une demande de changement et envoie une notification. L'application Gestion des changements utilise cet événement pour créer un changement non autorisé. S'il y a de nombreux de changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système crée des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, de nombreuses demandes de changement non autorisées sont déclenchées et des notifications sont envoyées aux membres du groupe. Pour éviter cette situation, vous pouvez désactiver la propriété `Enable event processing` avant d'effectuer les mises à jour. Pour en savoir plus sur les changements non autorisés supplémentaires, consultez Propriétés des changements non autorisés.

Remarque :
Activez la propriété à l'issue de vos mises à jour. Si cette propriété est désactivée, les demandes de changements non autorisés ne sont pas créées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés**.
2. Décochez la case **Activer le traitement des événements**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
La création d'une demande de changement non autorisé est désactivée et aucune notification n'est envoyée.

Propriétés des changements non autorisés

Utilisez la page Propriétés des changements non autorisés pour activer ou désactiver la fonctionnalité de changements non autorisés et pour configurer des critères additionnels de propriétés de changements non autorisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de cette page de propriétés, vous pouvez notamment contrôler les options suivantes :

- Activation ou désactivation de la création des demandes de changements non autorisés à la réception de l'événement `ci.change.unplanned`.
- Configuration du type de demandes de changement, qui tombent dans la catégorie des changements non autorisés et qui sont valides.
- Configuration d'une période de repos au cours de laquelle un autre changement non autorisé n'est pas créé en cas de changements répétés d'un CI précédemment signalé.
- Configuration de la fréquence d'intervalle pour la détection.
- Inclusion d'une classe CI pour la demande de changement qui doit être surveillée.

Remarque :
Les CI surveillés doivent faire partie d'un service d'application.

Accédez à la **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés** pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés des changements non autorisés

Nom	Description
Activer le traitement des événements	Activez la propriété pour créer des événements de changement non autorisé lorsqu'un événement de changement de CI non planifié (`ci.change.unplanned`) est déclenché. Valeur par défaut : faux
Période d'ignorance de notification	Entrez la durée pendant laquelle vous souhaitez désactiver l'envoi de notifications ou la création de changements non autorisés pour un même CI. Valeur par défaut : 1 jour
Requête de demande de changement	Ajoutez les conditions de requête pour définir quelles demandes de changement sont valides et appartiennent à la catégorie de changement non autorisé. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition pour afficher toutes les demandes de changement actives qui sont à l'état Implémenter ou Revue pour un CI en particulier. Si les conditions ne sont pas remplies, le changement devient un changement non autorisé.
Inclusion de classe CI	Choisissez les classes CI que vous souhaitez inclure et surveiller lors de la création d'un changement non autorisé.

Traiter une demande de changement

Vous pouvez approuver, implémenter, examiner et fermer une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou change_manager

Dans le cadre du traitement d'une demande de changement, vérifiez que vous avez détecté tous les conflits de changement et effectué une évaluation des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez une demande de changement sur laquelle vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une demande de changement en fonction de votre rôle.

Option	Description
Approuver ou rejeter une demande de changement	Ouvrez l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Approuver** pour approuver la demande de changement ou sur **Refuser** pour la rejeter. La demande de changement passe à l'état **Planifié** si elle est approuvée ou **Nouveau** si elle est rejetée.
Implémenter une demande de changement	Cliquez sur **Implémenter** pour mettre en place la demande de changement. L'état de demande de changement passe à **Implémenter**. Le workflow crée deux tâches de changement : **Implémenter** et **Test post-implémentation**. Examinez les tâches de changement et affectez-les à un utilisateur ou à un groupe, le cas échéant.
Examiner une demande de changement	Cliquez sur **Revue** après avoir examiné les détails de la demande de changement. La demande de changement passe à l'état **Revue**. Toutes les tâches de changement ouvertes sont définies sur **Annulé**.
Fermer une demande de changement	Cliquez sur **Fermer** après avoir entré le **Code de fermeture** et les **Notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture**. La demande de changement est fermée.
Annuler une demande de changement	À partir du menu contextuel, cliquez sur **Annuler le changement**. Fournissez un motif d'annulation du changement et cliquez sur **Enregistrer**. La demande de changement est annulée et le motif d'annulation du changement est ajouté au champ **Notes de travail**.

Remarque :
Les tâches de changement créées manuellement ne sont pas automatiquement fermées ou annulées lorsque l'état est changé à partir de l'implémentation à réviser. Vous devez d'abord fermer les tâches de changement et fermer la demande de changement.

Les utilisateurs disposant du rôle approval_user, qui approuvent les demandes de changement, n'ont pas accès à la demande de changement même. Les renseignements suivants sont disponibles dans l'enregistrement d'approbation pour aider ces utilisateurs à prendre la bonne décision d'approbation :

- Numéro
- Demandé par
- Élément de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type
- Date de début planifiée
- Risque
- Date de fin prévue
- Impact
- Brève description
- Description
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de retour en arrière

Vous pouvez également ajouter l'historique d'approbation au journal d'activité de demande de changement. Cliquez sur l'icône du filtre d'activité et sélectionnez **Historique d'approbation** dans la liste. Lorsque le processus d'approbation présente un changement, comme une approbation, un rejet ou des commentaires, le journal d'activité est mis à jour.

Information associée

Créer une demande de changement

CI associés dans une demande de changement

Vous pouvez associer des CI ou des services supplémentaires pour des demandes de changement par le biais de listes connexes dans le formulaire de demande de changement. Vous pouvez également associer des CI à une demande de changement à partir de la carte Vue des dépendances.

Les listes connexes **CI affectés** et **Services/CI affectés** vous permettent de gérer les changements de CI.

Lorsque vous accédez pour la première fois à une demande de changement et que vous travaillez avec ces listes connexes, vous pouvez identifier les CI dans toutes les classes de CI à l'aide de la classe de configuration. Vous pouvez modifier manuellement la classe de configuration pour filtrer la liste et affiner la sélection de CI. Par exemple, pour filtrer uniquement les serveurs Linux, sélectionnez **Serveurs Linux** comme **Classe de configuration**.

Vous pouvez également créer et enregistrer des filtres pour fournir un accès rapide aux recherches de CI courants. Lors du prochain accès à la demande de changement, le champ **Classe de configuration** affiche la dernière classe de CI associée. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents.

Après avoir identifié les CI affectés par une demande de changement, vous pouvez les ajouter à la liste connexe **CI affectés** dans la demande de changement. Une fois les CI affectés enregistrés, vous pouvez ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner l'option **Actualiser les services impactés**. Cette option remplit les listes connexes **Services/CI affectés** en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.

Les listes connexes **Services/CI affectés** et **Offre de service** représentent une relation de plusieurs à plusieurs entre les tables Tâche [task] et CMDB [cmdb_ci]. La liste connexe affiche les CI, tels que les services aux entreprises ou d'autres classes de CI, et les offres qui sont impactées. Vous pouvez ajouter cette liste connexe à n'importe quel formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de tâche tel qu'un formulaire d'incident ou de problème. Vous pouvez également saisir manuellement les détails des services affectés et des offres de service, si besoin.

Remarque :

- Les CI ajoutés manuellement ne sont pas supprimés lors de chaque actualisation des services impactés. Toutefois, les services aux entreprises liés aux CI sont affichés dans la liste connexe **Services/CI impactés**.
- L'option Actualiser les services impactés était disponible uniquement pour la table de demande de changement. À partir de cette version, elle est disponible pour les tables qui étendent la table Tâche. La liste de ces tables est basée sur la propriété *com.snc.task.refresh_impacted_services*. Cette action d'interface utilisateur remplit la liste connexe des services/CI affectés en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.
- La liste Services affectés comprend les services d'application détectés par Mappage des services.

Ajouter des CI affectés aux demandes de changement à l'aide de Vue des dépendances

Vous pouvez utiliser Vue des dépendances pour identifier les CI dépendants affectés par une demande de changement, puis les ajouter à la liste connexe **CI affectés**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande de changement est associée à un élément de configuration, l'enregistrement de changement devient accessible à partir de Vue des dépendances. Les services affectés par la demande de changement sont faciles à évaluer dans Vue des dépendances.

S'il n'est pas visible, l'administrateur peut configurer le formulaire de demande de changement pour afficher la liste connexe **CI affectés**.

Procédure

1. Dans la demande de changement, cliquez sur l'icône Vue des dépendances près du champ **Élément de configuration**.

   Remarque :
   si des demandes de changement critiques sont jointes à un CI pour une base de données, la carte inclut les services aux entreprises qui reposent sur cette base de données. L'icône de base de données présente un glyphe clignotant sur le bord inférieur gauche qui indique les éventuels problèmes avec le nœud.

   L'élément de configuration est affiché sur la carte avec tous les CI dépendants.

2. Cliquez sur la flèche vers le bas près du CI pour afficher une liste de tâches et de problèmes avec le CI.
   La liste peut contenir une ou plusieurs demandes de changement et des tâches d'audit de suivi. Vous pouvez ouvrir chaque enregistrement de cette liste.

3. Cliquez sur le nombre de tâches pour afficher la liste complète des tâches jointes à ce CI.
   Vous pouvez afficher l'utilisateur affecté au changement et ouvrir l'enregistrement pour obtenir plus d'informations.

4. Pour modifier la configuration de la carte, sélectionnez un format dans le champ **Mise en page** ou utilisez le panneau de filtre pour filtrer la carte.
   La carte Vue des dépendances met en évidence les CI affectés qui dépendent de la base de données ou d'autres CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour ajouter un CI affecté au changement, cliquez sur la flèche près du nœud mis en évidence et sélectionnez **Ajouter des CI affectés**.
6. Rechargez le formulaire de demande de changement.
   Vous pouvez afficher le CI que vous avez ajouté à la liste connexe des **CI affectés**.

Associer plusieurs CI à une demande de changement

Vous pouvez associer plusieurs CI impactés ou affectés à une seule demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

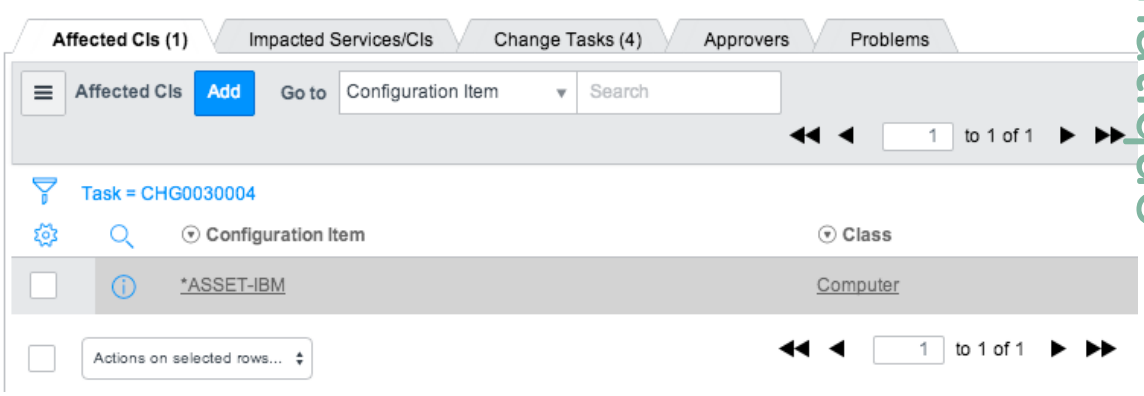
Utiliser le **Élément de configuration** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

Dans la liste connexe des CI affectés, un nouveau filtre est ajouté pour la classe principale. Vous pouvez contrôler cette fonctionnalité par la propriété système `com.snc.task.principal_class_filter`. La propriété contient tous les types de tâches dans lesquels le filtre de classe principal est appliqué.

Lorsque vous créez une demande de changement, vous pouvez y ajouter plusieurs CI à l'aide des listes connexes **CI affectés** ou **Services/CI impactés** dans l'enregistrement de changement. Les CI affectés peuvent être ajoutés uniquement lorsque la demande de changement est dans l'état **Nouveau**.

Procédure

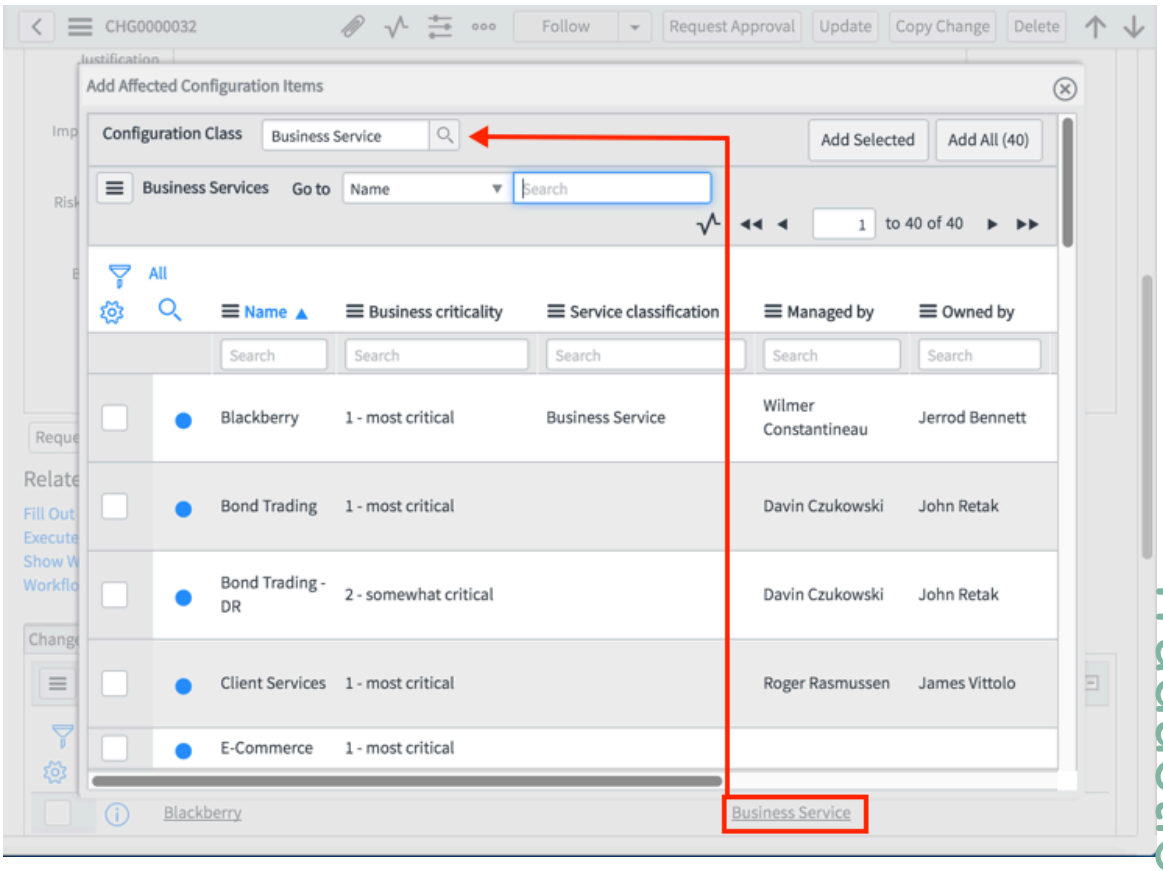
1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert** et sélectionnez un enregistrement de demande de changement.
2. Dans la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés**, cliquez sur **Ajouter**.



3. Sélectionnez les CI appropriés dans la liste des CI affichés dans la fenêtre contextuelle.
   La fenêtre contextuelle de la liste **CI affectés** est filtrée pour la classe de configuration du dernier CI ajouté. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents. Vous pouvez modifier la classe pour répertorier d'autres CI, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La fenêtre contextuelle **Services/CI impactés** répertorie tous les CI et fournit des options de filtrage standard. Vous pouvez également enregistrer des filtres que vous créez pour fournir un accès plus rapide aux recherches de CI courants.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez les CI à ajouter et cliquez sur **Ajouter la sélection** pour ajouter les CI sélectionnés à la demande de changement.
   - Cliquez sur **Ajouter tout** pour ajouter tous les CI dans la liste à la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Ajouter un CI affecté avec un service d'application calculé

À partir du formulaire de demande de changement, vous pouvez ajouter un CI affecté qui est associé à un service d'application calculé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez une demande de changement pour y ajouter les CI affectés.
3. Sur le formulaire de demande de changement, faites défiler jusqu'à la section Liens connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'onglet **CI affectés**, puis cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un CI affecté à la demande de changement.

   Remarque :
   Vous pouvez exporter les CI affectés dans Excel. Cliquez avec le bouton droit sur la demande de changement et ouvrez-la dans une nouvelle fenêtre. Cliquez avec le bouton droit sur **Élément de configuration**, puis sélectionnez **Exporter vers Excel**.

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
6. Cliquez sur l'onglet **Services/CI impactés** pour afficher tous les services dynamiques qui sont associés au CI affecté et qui sont impactés par la demande de changement.

Mass Update CI

Le module d'extension Mass Update CI permet aux utilisateurs d'appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique. Le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI est destiné à être utilisé lorsque le module d'extension Gestion des changements - State Model est activé.

Pour utiliser ces fonctionnalités, activez le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI.

Remarque :
cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les changements normaux et urgents.

Lorsque vous activez le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI, la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI** s'affiche dans le formulaire Demande de changement. Lorsqu'elle est sélectionnée, l'onglet **Mettre à jour en masse la classe de CI** apparaît et permet de proposer des changements au niveau des éléments de configuration correspondant à la classe associée à la liste connexe du CI affecté dans ce changement.

Lorsque le changement passe à l'état Implémenter, la mise à jour requise pour chaque CI lié à la demande de changement est créée. La mise à jour peut alors être appliquée à l'état Implémenter ou Examiner.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer un CI lorsque la demande de changement est **en cours** et qu'elle n(est pas approuvée.

Information associée

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Associer plusieurs CI à une demande de changement

Modèle et transitions d'état

Configurer un formulaire

Utiliser la mise à jour en masse des CI

Vous pouvez utiliser les changements proposés dans une demande de changement pour appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Créer** et sélectionnez **Changement normal** ou **Urgent** .
2. Sélectionnez la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI**.
   L'onglet ou la section de formulaire **Mettre à jour en masse la classe CI** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Mettre à jour en masse la classe CI**, sélectionnez la classe CI à mettre à jour.

   Le groupe de CI dynamique n'est pas disponible à la sélection. Lors de l'utilisation d'une mise à jour en masse, une classe CI spécifique doit être sélectionnée et non un groupe qui peut avoir des classes CI différentes.

   La table CMDB parente [cmdb_ci] est sélectionnée par défaut. Recherchez le nom de la classe ; par exemple, entrez `linux` ou `e-mail`.

   Remarque :
   Si vous avez sélectionné un groupe de CI dynamique pour le champ **Élément de configuration**, les éléments de configuration qui font partie du groupe dynamique et appartiennent à la classe CI sélectionnée sont mis à jour. Par exemple, si le groupe de CI dynamique que vous avez sélectionné se compose de serveurs Linux, d'ordinateurs et de commutateurs réseau, et que vous sélectionnez des serveurs Linux pour la classe CI avec les changements proposés, seuls les serveurs Linux du groupe dynamique sont mis à jour.

4. Entrez les changements proposés à apporter à tous les CI affectés.
   Chaque fois que vous sélectionnez un champ et une valeur, une autre ligne apparaît. Si vous entrez un changement proposé par erreur, cliquez sur le **X** près de la ligne pour le supprimer.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Ouvrez la demande de changement que vous avez envoyée.
7. Dans la liste connexe CI affectés, cliquez sur **Ajouter**.
   La fenêtre Ajouter les éléments de configuration affectés qui s’ouvre répertorie uniquement les CI de la classe de CI sélectionnée.
8. Sélectionnez un ou plusieurs CI et cliquez sur **Ajouter la sélection**, ou sur **Ajouter tout**.
   Si vous modifiez la classe de CI après avoir sélectionné des CI affectés, la liste s’efface lorsque vous sauvegardez l’enregistrement.
9. Poursuivez le processus de Gestion des changements pour cette demande de changement.
10. Lorsque l'enregistrement atteint les états Implémenter ou Révision, cliquez sur **Appliquer les changements proposés**.
    Un message vous informe que les changements proposés ont été appliqués à tous les CI affectés.

    Remarque :
    si vous utilisez un changement de CI en bloc sans la fonctionnalité de mise à jour en masse de CI, les changements proposés seront appliqués lors de la fermeture de la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Créer une demande de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre une demande de changement en suspens

Vous pouvez mettre une demande de changement en attente pour obtenir des informations supplémentaires concernant la demande de changement créée.

Avant de commencer

Les modules d'extension suivants doivent être activés pour bénéficier de la synchronisation de la fonctionnalité **En Suspens** entre la tâche de changement et la demande de changement :

- Gestion des changements — Core [com.snc.change_management]
- Gestion des changements — State Model [com.snc.change_management.state_model]

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou gestionnaire de changement

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement héritent de certaines conditions d'état de la demande de changement parente à laquelle elles sont liées. Lorsqu'une demande de changement est placée en suspens, les conditions suivantes lui sont appliquées :

- Si le changement est en attente d'approbation, les approbations en attente sont marquées comme **N'est plus nécessaire**. Lorsque la demande de changement n'est plus **En suspens**, les approbations en attente sont rétablies et **En attente d'approbation**.
- Le changement peut uniquement progresser vers l'état **Annulé** lorsqu'il est **En suspens**.
- Si une demande de changement est annulée tandis qu'elle est dans l'état **En suspens**, son marqueur **En suspens** est défini sur **false** de sorte que le changement ne peut pas être annulé et **En suspens** à la fois.
- Si la demande de changement est définie sur **En suspens**, la valeur du champ **En suspens** pour toutes les tâches actives pour cette demande de changement est définie sur **true** et le **Motif de la mise en suspens** est copié de la demande de changement vers les tâches de changement.
- Si vous désélectionnez la case de cocher **En suspens** dans une demande de changement, le champ **En suspens** pour toutes les tâches actives de cette demande de changement est défini sur **false** et le **Motif de la mise en suspens** est effacé des tâches de changement.
- Si la demande de changement est annulée, toutes les tâches de changement actives liées à cette demande le seront également.
- Une demande de changement peut être fermée uniquement lorsque toutes les tâches de changement actives liées à cette demande sont fermées ou annulées ; si ce n'est pas le cas, une fenêtre contextuelle apparaît et indique que des tâches de changement ouvertes doivent être fermées.
- Si des tâches de changement existantes sont mises en suspens manuellement, ces tâches de changement ne sont pas remplacées lorsque la demande de changement est placée dans l'état **En suspens**. De même, lorsque la demande de changement est retirée de l'état En suspens, les tâches de changement qui ont été mises en suspens manuellement conservent l'état **En suspens**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez la demande de changement spécifique.
3. Sélectionnez la case à cocher **En suspens**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Motif de la mise en suspens**, saisissez le motif pour lequel la demande de changement est en suspens.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modèle et transitions d'état

Créer une demande de changement

Actualiser les CI et les services impactés pour le changement

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'actualisation des services impactés sur un formulaire de demande de changement est exécutée de l'une des façons suivantes :

- Détection de conflit : lorsqu'une détection de conflit est déclenchée, l'actualisation des services impactés peut être lancée. La propriété **Inclure automatiquement les services aux entreprises ou les services d'application associés à des CI avec des conflits dans la liste connexe CI impactés/Services impactés** (`change.conflict.populateimpactedcis`) contrôle si la liste connexe Services/CI impactés doit être actualisée ou non. Si cette propriété est activée, un appel est effectué vers l'include de script ChangeUtils appelant une méthode `refreshImpactedServices` pour la demande de changement actuelle.
- Automatiquement lorsque la demande de changement quitte le nouvel état : les services impactés sont actualisés lorsque la demande de changement quitte le nouvel état et lorsque la liste connexe CI affectés n'est pas modifiable.
- Manuellement, lorsque vous sélectionnez l'option **Actualiser les services impactés** dans le menu contextuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de changement pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires, puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**. Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour en fonction du flux :
   - Si la propriété `change.refresh_impacted.include_affected_cis` est définie sur true, tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. Si la propriété est définie sur false, les services sont récupérés à partir de l'include de script CIUtils.
   - Si la propriété `change.conflict.populateimpactedcis` est définie sur true, les services supplémentaires sont récupérés à partir de ChangeCollisionHelper et ajoutés à la liste des services.
   - Si le module d'extension Mappage des services est actif, les services d'application sont récupérés. Ceux-ci sont récupérés, où le type d'association est **Exécution le** et l'enfant de l'association est l'un des CI de la liste affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que tous ces services sont corrélés, une nouvelle liste est ajoutée et les éléments existants dans la liste connexe sont supprimés, où le marqueur **manually_added** est défini sur false. La liste des services est ensuite utilisée pour renseigner les applications d'entreprise et les offres de service si les propriétés sont activées.

Actualiser les propriétés des services impactés

Utilisez les propriétés d'actualisation des services impactés pour activer ou désactiver l'option d'actualisation des services impactés et configurer les critères des propriétés d'actualisation supplémentaires des services impactés.

La configuration de ces propriétés vous permet notamment de contrôler les options suivantes :

- Inclusion de l'élément de configuration principal ou de tous les éléments de la liste connexe CI affectés.
- Traitement de l'actualisation des services impactés en tant qu'événement.
- Renseignement des offres de service et des applications d'entreprise à partir de la liste connexe Services impactés.

Les propriétés suivantes se trouvent dans sys_properties.list et sur la page Propriétés de changement.

Actualiser les propriétés des services impactés

Propriété	Description
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cis	• Si la propriété est définie sur true, tous les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe CI affectés sont vérifiés. Ces éléments de configuration sont vérifiés par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc), car il s'agit d'un processus plus rapide, et renvoie également une image de relation plus précise. Tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. • Si la propriété est définie sur false, seul le CI du formulaire de changement est utilisé. Elle utilise la méthode de traversée de la structure de l'arborescence CMDB pour trouver les services. Les services sont récupérés à partir de l'include de script CIUtils. **Remarque :** si des groupes de CI dynamiques sont utilisés sur le formulaire de changement, cette propriété doit être définie sur true, car les associations sont situées dans la table svc_ci_assoc. Lorsqu'un service d'entreprise est converti en service d'application (par exemple), tous les niveaux inclus dans la table svc_ci_assoc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser les propriétés des services impactés (suite)

Propriété	Description
	sont pris en compte au moment de la conversion.
Changement.Conflit.RemplirImpactedCI	Si cette propriété est définie sur true, l'include de script ChangeCollisionHelper vérifie les éléments de configuration qui ont été identifiés dans la liste des conflits par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc) et à la table (cmdb_ci_service) pour vérifier s'il existe des services d'entreprise directement impactés.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• Si la propriété est définie sur true, le processus d'actualisation des services impactés est effectué par le biais d'un événement. Ce processus est exécuté en arrière-plan et un message apparaît dans Notification pour indiquer que le processus est terminé. • Si la propriété est définie sur false, elle s'exécute dans votre session. Étant donné qu'elle n'est pas exécutée en arrière-plan, aucune notification ne s'affiche lorsque le processus est terminé.
com.snc.change_request.populate_service_offering	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Offres de service est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est en aucun cas renseignée ou modifiée.
com.snc.change_request.populate_business_application	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Applications d'entreprise est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est pas renseignée ou modifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser les propriétés des services impactés (suite)

Propriété	Description
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• Si la valeur est true, le message Lancement de l'actualisation des services impactés s'affiche sur le formulaire de demande de changement. • Si la valeur est false, le message Lancement de l'actualisation des services impactés n'apparaît pas.

Création de politiques d'approbation de changement

Utilisez la politique d'approbation de changement pour créer des définitions d'approbation de changement et le workflow de la politique d'approbation de changement en vue de contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement.

Créer des définitions d'approbation

Utilisez les définitions d'approbation pour définir un ensemble de critères qui sont évalués automatiquement avant que la politique ne soit marquée comme approuvée.

Avant de commencer

Dans les définitions d'approbation, vous pouvez définir pour déterminer :

- Si l'approbation est basée sur l'utilisateur ou le groupe.
- Si elle doit automatiquement approuver ou rejeter au nom d'un utilisateur.
- Si une réponse à l'approbation est requise.

Rôle requis : change_manager ou admin

Remarque :
les définitions d'approbation ne peuvent être appliquées qu'une seule fois si les mêmes définitions d'approbation sont associées à plusieurs décisions appliquées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Modifier la politique** > **Définitions d'approbations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

   Remarque :
   lorsque vous ajoutez des utilisateurs ou des groupes auxquels vous souhaitez envoyer l'approbation, spécifiez la valeur **Définition d'approbation** comme Source de l'approbateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des politiques d'approbation de changement

Utilisez une politique d'approbation de changement pour définir les approbations qui doivent être générées pour votre changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Modifier la politique** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique d'approbation.
3. Saisissez le **Nom** de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour exécuter votre décision.
   - **Première décision qui correspond** : utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d'approbation associée est appliquée.
   - **Exécuter toutes les décisions qui correspondent** : utilise toutes les décisions qui correspondent et applique la définition d'approbation associée.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez la politique que vous avez créée.
7. Ajoutez vos décisions à la politique et cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour ajouter d'autres entrées et décisions de politique, consultez Créer des entrées de politique et Créer des enregistrements de décision..

Créer des entrées de politique

Les entrées de politique sont des sources variables que vous pouvez utiliser lors de l'évaluation d'une décision visant à déterminer l'action d'approbation. Vous pouvez créer plusieurs entrées de politique pour évaluer la décision créée, ainsi qu'accéder à la table de demande de changement et à toute autre table de références de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer plusieurs types d'entrées de politique. Par défaut, l'entrée de politique **change_request** de type `Reference` est disponible pour tous les types de changement. Cette entrée de politique donne accès à la table de demandes de changement et à toute table de références de demande de changement. Pour une politique de changement normal, une entrée de politique **manager_approved** supplémentaire de type `True/false` est disponible.

Pour définir d'autres entrées de politique, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Modifier la politique** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une politique d'approbation du changement.
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Les champs **Nom** et **Application** sont remplis automatiquement.
4. Cliquez sur l'icône de recherche de référence pour le champ **Type** et choisissez une valeur Type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Entrez un nom dans le champ **Étiquette**.
   Le nom de colonne du nouvel enregistrement est automatiquement rempli dans le champ **Nom de colonne**.
6. Selon la valeur du champ **Type**, vous pouvez configurer les autres paramètres de l'entrée de politique.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé une entrée de politique, référencez-la dans une décision.

Créer des enregistrements de décision

Les enregistrements de décision contiennent les conditions que vous pouvez utiliser pour déterminer l'action d'approbation de changement. Créez des décisions à l'aide du Créateur de conditions lors de la création de politiques d'approbation de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer des décisions pour évaluer les conditions qui référencent les entrées de politique et appliquer la définition d'approbation associée. Pour créer une décision, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Modifier la politique** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une politique d'approbation du changement.
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, créez une entrée de politique ou mettez à jour un enregistrement existant.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une décision.
4. Dans l'onglet **Décisions**, ouvrez l'enregistrement de décision par défaut.
5. Copiez et modifiez la configuration de l'enregistrement de décision ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement de décision.
6. Fournissez une étiquette dans le champ **Étiquette**.
7. Dans le champ **Réponse**, sélectionnez une définition d'approbation.
8. Ajoutez toutes les conditions de filtre nécessaires à l'aide du Créateur de conditions.
   Ces conditions déterminent les résultats de la politique. Par exemple, pour générer des approbations avec l'état Évaluer qui déclenchent une définition d'approbation lorsque le risque est faible, définissez la condition sur **[Change request.state] [is] [Assess] ET [Change request.Risk] [is] [Low]**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Utilisez l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs activités peuvent être utilisées dans un workflow, où chaque activité peut faire référence à des politiques d'approbation de changement identiques ou différentes.

À l'aide de la demande de changement en cours et des entrées supplémentaires définies dans le champ de script **Entrée de politique** de l'activité, vous pouvez évaluer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enregistrement de la politique d'approbation de changement, qui applique les définitions d'approbation des décisions correspondantes.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table [change_request].

Résultats

L'activité attribue une valeur de résultat en fonction du résultat de la politique appliquée. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- Ignoré
- Terminé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée des activités de la politique d'approbation de changement

Champ	Description
Politique d’approbation	La politique d'approbation de changement que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Entrée de politique	Les entrées de politique qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement. Définissez ici les entrées de politique supplémentaires.
Condition de finition	Déterminez si l'activité doit se poursuivre alors qu'il reste des approbations en attente. Utilisez cette condition si le workflow est configuré pour gérer le redémarrage de l'activité de la politique d'approbation de changement. Par exemple, lorsque la demande de changement est mise en attente.

Condition

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Conditions d'activité de la politique d'approbation de changement

Condition	Description
Approuvé	La demande de changement est approuvée lorsque les critères définis par les définitions d'approbation appliquées sont remplis.
Rejeté	Tout rejet des définitions d’approbation appliquées entraînera le résultat Rejeté.
« Erreur »	L'événement ou la condition qui génère une erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'activité de la politique d'approbation de changement (suite)

Condition	Description
Ignoré	Si cette condition n'est pas configurée sur l'activité, alors la condition Approuvé est utilisée. Ce résultat se produit pour les scénarios suivants : • Aucune décision de la politique d'approbation de changement ne correspond. • Aucune approbation ne peut être générée à partir de décisions mises en correspondance.

États

Le moteur de workflow utilise l'état de l'activité pour effectuer la prochaine action logique sur l'activité.

États d'activité de la politique d'approbation de changement

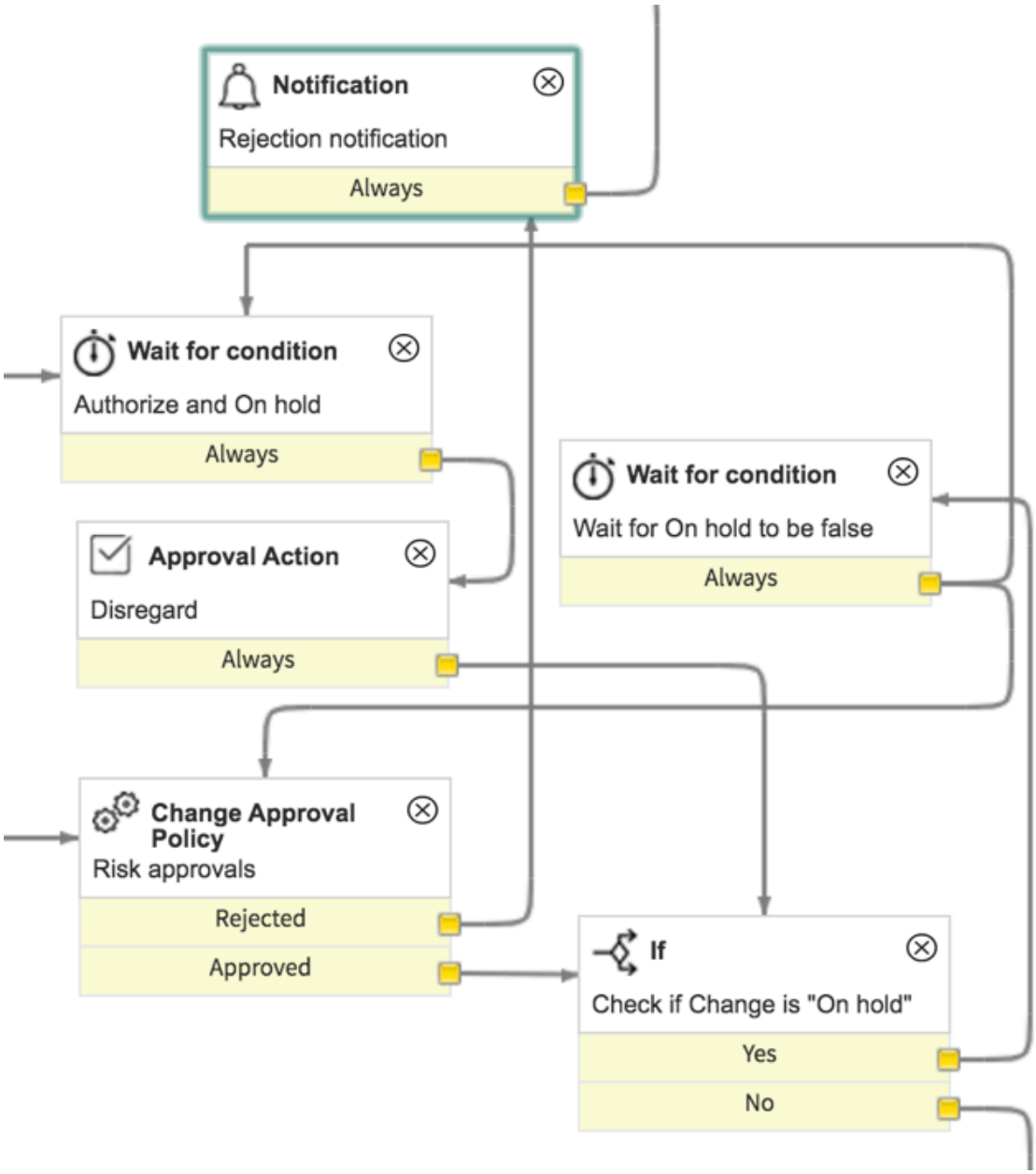
État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Exemple

Dans cet exemple, nous faisons référence à l'activité d'approbation des risques dans le workflow **Demande de changement - Normal**. Dans le workflow, la politique d'approbation de changement tient compte du fait que le gestionnaire du groupe affecté a déjà approuvé la demande de changement.

Traduction automatique

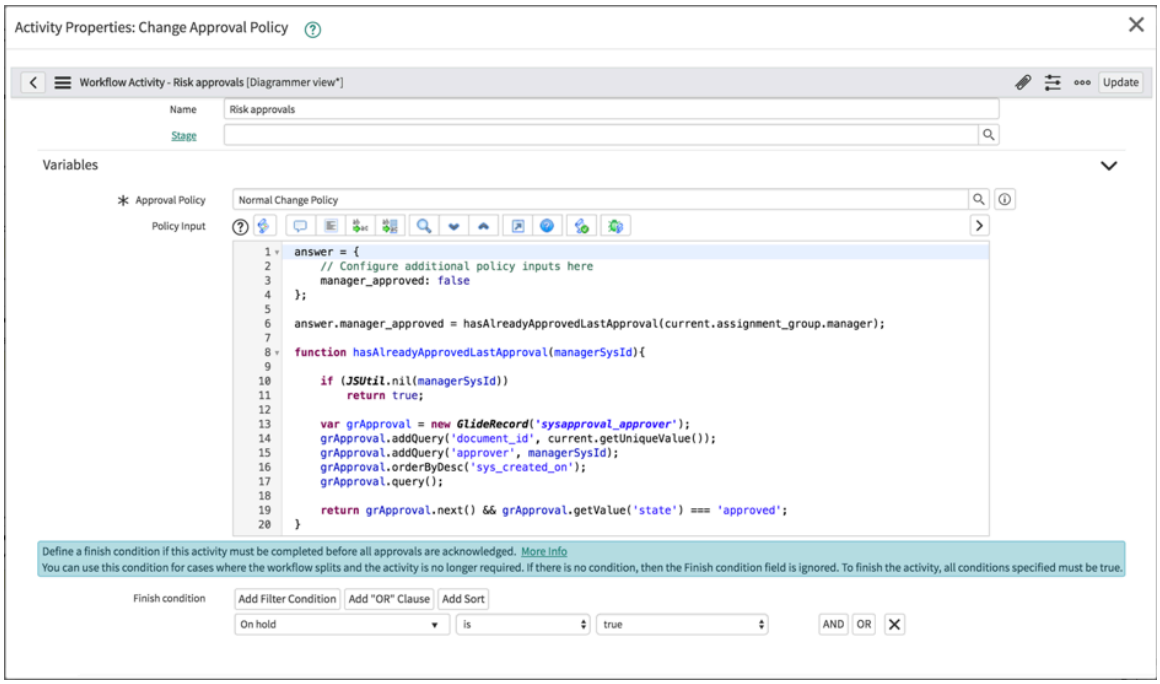
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez utiliser cette activité pour accéder au risque de la demande de changement d'une politique de changement normal. Lorsque cette activité est en cours, les décisions associées exécutent les approbations qui doivent être demandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisez le champ **Entrée de politique** pour mettre en place des entrées supplémentaires. Dans l'exemple donné, l'activité définit la propriété manager_approved et lance la requête pour vérifier si un enregistrement approuvé existe pour le gestionnaire du groupe approuvé.

Remarque :
Assurez-vous que l'entrée de politique manager_approved est définie dans l'enregistrement de politique d'approbation de changement.

Le champ **Condition de finition** est utilisé pour terminer l'activité en marquant les approbations en attente comme **N'est plus nécessaire**. Dans cet exemple de workflow, lorsque la demande de changement est mise en attente, l'activité de politique d'approbation de changement est terminée et le workflow ne tient pas compte des approbations en attente jusqu'à la reprise de la demande de changement. Lorsque l'état d'attente est terminé, l'activité de la politique d'approbation de changement est relancée.

Utiliser l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique de changement dans votre workflow de demande de changement pour gérer les approbations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow de demande de changement que vous souhaitez utiliser dans l'activité **Politique de changement**.
3. Glissez-déplacez l'activité **Politique d'approbation de changement** depuis la section **Politique de changement** dans l'onglet **Activités principales**.

Remarque :
cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table change_request.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez l'activité en spécifiant la politique d'approbation de changement dans le workflow.
5. Configurez le champ Entrée de politique pour configurer les entrées qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement associée.
6. Configurez la **Condition de finition** si le workflow doit traiter un scénario où l'activité doit être terminée à l'avance en raison d'une modification de la Demande de changement.
   Par exemple, lorsque la demande de changement est mise en attente.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser l'action de flux Appliquer la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique d'approbation de changement avec l'action Gestion des changements Studio de workflow pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement. Vous pouvez créer des approbations d'utilisateur et de groupe selon un enregistrement de politique d'approbation de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'action de flux **Demander l'approbation** applique les approbations issues de la politique d'approbation de changement. Lorsque des approbations sont en cours de création, l'action **Demander l'approbation** évite de générer plus d'une approbation pour le même utilisateur. Par exemple, si la politique nécessite l'approbation de deux groupes dans lesquels se trouve un même utilisateur, l'utilisateur partagé n'est informé de l'approbation qu'une seule fois.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** > **Flux**.
2. Sélectionnez le flux que vous souhaitez appliquer à la politique d'approbation de changement.
3. Sélectionner **Action** > **Spokes installés** > **ITSM** > **Changement** > **Appliquer la politique d'approbation de changement**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de politique d'approbation de changement

Champ	Description
Étiquette de l’action	Étiquette unique pour l'action.
Politique [Politique d'approbation du changement]	Politique que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Demande de changement	Source de la demande de changement requise par la politique. Sélectionnez ce champ à l'aide de l’icône de sélection de pastilles de données ( ). Vous pouvez également sélectionner la demande de changement dans la liste Demande de changement.
Date d’échéance	Date d'échéance de la politique d'approbation. Sélectionnez l’une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Aucun** : l'approbation n'a pas de date d'échéance. ○ **Approuver** : approuvez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ○ **Rejeter** : rejetez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ○ **Annuler** : annulez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'approbation de changement à l'aide de Générateur de décision

Créez une politique d'approbation de changement à l'aide du créateur de décision Politique d'approbation de changement pour définir les approbations devant être générées pour votre changement.

Avant de commencer

Le module d'extension Générateur de décision [sn_decision_design] doit être installé.

Une politique d'approbation de changement peut être appliquée à une demande de changement. Une politique d’approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée.

Rôle requis : admin ou change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Modifier la politique** > .
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle politique d'approbation du changement**.
3. Saisissez le nom de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour mettre en place votre décision.

Option	Description
Première décision qui correspond à	Utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d’approbation associée est appliquée.
Exécuter toutes les décisions correspondant à	Utilise toutes les décisions qui corres–pondent et applique la définition d'appro–bation associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Créer et continuer**.
6. Sélectionnez **Ajouter une entrée**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une entrée

Champ	Description
Étiquette	En-tête de l'entrée.
Type	Type de données utilisées pour l'entrée. Lorsque le type de données est **Référence**, une nouvelle colonne intitulée Référence apparaît dans le formulaire. La référence est la table associée à l'entrée. Les types d'entrées disponibles sont les suivants : ○ Choix ○ Date ○ Date/Heure ○ Décimal ○ Date d'échéance ○ Entier ○ Long ○ Référence ○ Chaîne ○ Chaîne (UTF-8 complet) ○ Vrai/Faux

8. Ajoutez une condition en sélectionnant **Ajouter une colonne de condition**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Libellé de la condition.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Si le type de données est **Référence**, ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table de référence.
Données à évaluer	Si le type d'entrée est **Référence**, spécifie si la condition évalue un enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.
Type de condition	Type de données sélectionné pour l'entrée.
Opérateur par défaut	Opérateur utilisé pour évaluer une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

10. **Facultatif :** Ajoutez d'autres conditions en accédant à la dernière colonne de condition et à l'icône Plus (+), ou en pointant vers une colonne de condition et en cliquant sur l'icône Plus (+).
11. Pour chaque cellule de condition, sélectionnez un opérateur et saisissez une valeur.
    Par exemple, si vous souhaitez évaluer la politique d'approbation de changement uniquement pour les problèmes matériels, vous pouvez définir la condition **[Groupe d'affectation][est][Matériel]**.
12. Sélectionnez la colonne des résultats, puis sélectionnez la définition d'approbation de changement souhaitée dans la liste.
13. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Une politique d'approbation de changement est créée et évaluée sur une demande de changement qui correspond à la condition définie.

Utiliser la console CAB

Utilisez la console CAB pour passer en revue et autoriser les demandes de changement, et examiner les changements récemment implémentés.

Créer une définition de CAB

Une définition du comité consultatif sur les changements (CAB) est semblable à une invitation à une réunion récurrente. Lorsque vous établissez une définition de CAB, elle détermine les attributs associés à toutes les réunions CAB générées à partir de cette définition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Mes définitions de CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Définition de CAB, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition de CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère les réunions de CAB.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Membres du comité	Membres du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des utilisateurs.
Groupes du comité	Groupes du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des groupes d'utilisateurs.
Fenêtre de réunion roulante	Nombre de jours pour lesquels vous souhaitez créer des réunions CAB. **Remarque :** le calendrier du CAB et les calendriers associés (le cas échéant) déterminent le nombre de réunions CAB qui sont créées. Par exemple, si vous avez un calendrier CAB une fois par semaine et que vous entrez 28 jours dans le champ **Fenêtre de réunion roulante**, trois réunions CAB seront créées.
Type CAB	Type de réunion CAB pour lequel cette définition est utilisée.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la réunion CAB.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de CAB est active. Désélectionnez-la pour désactiver la définition de CAB.
Détails de la conférence	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** le même champ est sélectionné pour toutes les réunions CAB dans la définition de CAB, sauf si elles sont remplacées une par une.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<Nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des points sont créés pour celles-ci et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, vous devez créer un point à l'ordre du jour spécifique pour la demande de changement associée dans l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d'ajout de demande de changement	Créateur de conditions permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ○ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ○ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ○ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L'ordre du jour peut être défini dans les définitions de CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Entrées de calendrier**, **Calendriers connexes** et **Réunions CAB** s'affichent.
5. Pour définir le calendrier pour votre série de réunions CAB, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs entrées de calendrier à une définition de CAB pour planifier la série de réunions CAB. Ces entrées de calendrier vous permettent de définir des jours et des heures valides pour la tenue des réunions CAB.

a. Dans la liste connexe **Entrées de calendrier**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Entrées de calendrier.

Champs du formulaire Entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'entrée de calendrier.
Type	Type d'entrée de calendrier pour la durée spécifiée en date et heure ; par ex. Rendez-vous ou Réunion. ▪ **Temps de repos** : type affiché comme congé planifié. ▪ **Rendez-vous** : type affiché comme temps de rendez-vous. ▪ **Réunion** : type affiché comme temps de réunion. ▪ **Appel téléphonique** : type affiché comme temps consacré aux appels téléphoniques. ▪ **Exclu** : la durée est exclue.
Afficher comme	Mode d'affichage de l'entrée sur le calendrier CAB ; par ex. Occupé ou Provisoire.
Quand	Date et heure de début et de fin de l'entrée de calendrier.
Toute la journée	Cochez la case pour rendre l'entrée de calendrier active pendant toute la durée des dates sélectionnées.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'entrée de calendrier. Le fuseau horaire ne peut pas être modifié.

Répétitions	Fréquence de répétition de l'entrée de calendrier ; par ex. : Quotidien ou Hebdomadaire.
	Lorsque vous sélectionnez **Mensuel**, le champ **Type mensuel** apparaît. Entrez le nombre de répétitions de l'entrée de calendrier dans un mois.
	Lorsque vous sélectionnez **Annuel**, le champ **Type annuel** apparaît. Sélectionnez une option, comme suit :
	▪ **Jour de l'année** : choisi comme jour durant lequel vous définissez le calendrier.
	▪ **Flottant** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :
	  ▪ **Semaine flottante** : semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de calendrier se répète.
	  ▪ **Jour flottant** : jour de la semaine au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.
	  ▪ **Mois** : mois au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répéter tous les	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez la répétition hebdomadaire, spécifiez la fréquence, telle que toutes les semaines ou toutes les deux semaines. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez les options **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Répéter sur	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie les jours où elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine où elle se répète. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez l'option **Hebdomadaire**.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de calendrier doit se répéter, cette option spécifie une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de calendrier est répétée.

c. Pour ajouter l'entrée de calendrier à la définition de CAB, cliquez sur **Envoyer**.

d. **Facultatif :** Pour afficher la série de réunions CAB dans une vue de calendrier dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de navigateur, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification**.

6. Pour définir un calendrier associé pour votre série de réunions CAB, procédez comme suit :
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs calendriers associés à une définition de CAB. Les calendriers associés vous permettent de définir des calendriers valides pour la tenue de réunions CAB. Par exemple, si vous définissez le calendrier des jours fériés comme calendrier associé, aucune réunion CAB ne sera planifiée un jour férié.
   a. Dans la liste connexe **Calendriers associés**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez un ou plusieurs calendriers associés et déplacez-les vers la liste **Calendriers associés**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   d. **Facultatif :** Dans le formulaire **Définition de CAB**, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification** pour afficher le calendrier défini dans le calendrier.
7. Dans la section **Liens connexes**, cliquez sur **Actualiser les réunions CAB**.
   La série de réunions CAB créée à partir des définitions de CAB hérite des critères de la définition de CAB. Vous pouvez consulter la série de réunions CAB générées à partir de la définition de CAB dans la liste connexe **Réunions CAB**.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier les détails de la réunion CAB et envoyer des demandes de réunion aux participants. Vous pouvez également gérer les ordres du jour en les passant en revue ou en ajoutant des points à chaque réunion.

Information associée

Conditions OU

Afficher le calendrier CAB

Le calendrier CAB donne une vue d'ensemble de votre calendrier de réunions CAB pour vous aider à planifier et à gérer les réunions CAB.

Traduction automatique

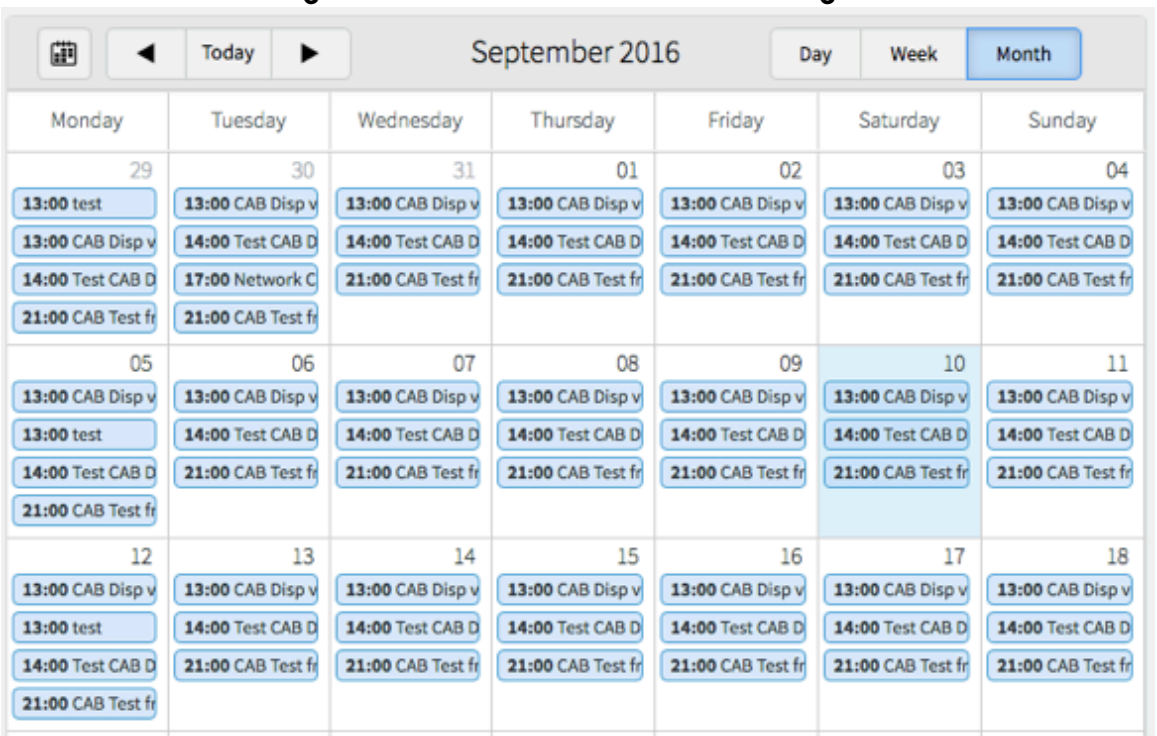
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez consulter le calendrier CAB pour afficher des réunions spécifiques et y assister.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**.



2. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec le calendrier CAB.

Option	Description
Afficher le calendrier	Cliquez sur les options dans la partie supérieure droite du calendrier CAB pour afficher la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Afficher les détails de réunion CAB en un coup d'œil	Cliquez sur une réunion CAB spécifique pour afficher des détails tels que le responsable CAB, l'heure de début de la réunion et l'heure de fin de la réunion.
Assister à une réunion CAB spécifique	Cliquez sur la réunion à laquelle vous souhaitez assister et cliquez sur **Ouvrir** pour lancer la réunion.

Créer un événement unique de réunion CAB

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer une réunion spécifique du Comité consultatif sur les changements (CAB).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Mes réunions de CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de réunion CAB, remplissez les champs.

Formulaire de réunion CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la réunion CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère la réunion CAB. La valeur par défaut est l'utilisateur actuellement connecté.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Groupes du comité	
Membres du comité	
État	○ **En attente** : indique que la réunion n'a pas encore commencé. Il s'agit de l'état par défaut de la réunion. ○ **En cours** : indique que la réunion a commencé et est en cours. ○ **Terminé** : indique que la réunion a eu lieu et est terminée. ○ **Annulé** : indique que la réunion a été annulée. **Remarque :** le système met automatiquement à jour le champ **État** lorsque la réunion commence et se termine à partir de la console CAB. Il n'est pas nécessaire de modifier manuellement ce champ, sauf, par exemple, si le responsable CAB souhaite annuler une réunion future. Si la console CAB se ferme de façon inattendue, le responsable CAB doit mettre à jour manuellement le champ **État**.
Heure de démarrage de la réunion	Date et heure de début de la réunion. **Remarque :** lorsque vous ajoutez un point à l'ordre du jour d'une réunion CAB, le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec cette date.
Heure de fin de la réunion	Date et heure de fin de la réunion.
Notes de réunion	Entrez des notes pour la réunion, le cas échéant.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Informations sur la conférence	
Détails des conférences	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** si vous sélectionnez le champ **Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement** dans une réunion CAB, les champs **Demandes de changement commençant après** et **Demandes de changement commençant avant le ou le** sont désactivés pour la réunion et, par conséquent, ignorés. Les conditions supplémentaires relatives aux demandes de changement gèrent la plage de dates.
Demandes de changement commençant après	Les demandes de changement qui commencent après ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Demandes de changement commençant avant le ou le	Les demandes de changement qui commencent avant ou à ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant : (Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Points à l'ordre du jour** et **Participants** s'affichent.

Que faire ensuite

Vous pouvez maintenant ajouter des points à l'ordre du jour et des participants à la réunion CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les détails de réunion CAB

Vous pouvez afficher les détails de toutes les réunions CAB passées, planifiées ou en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

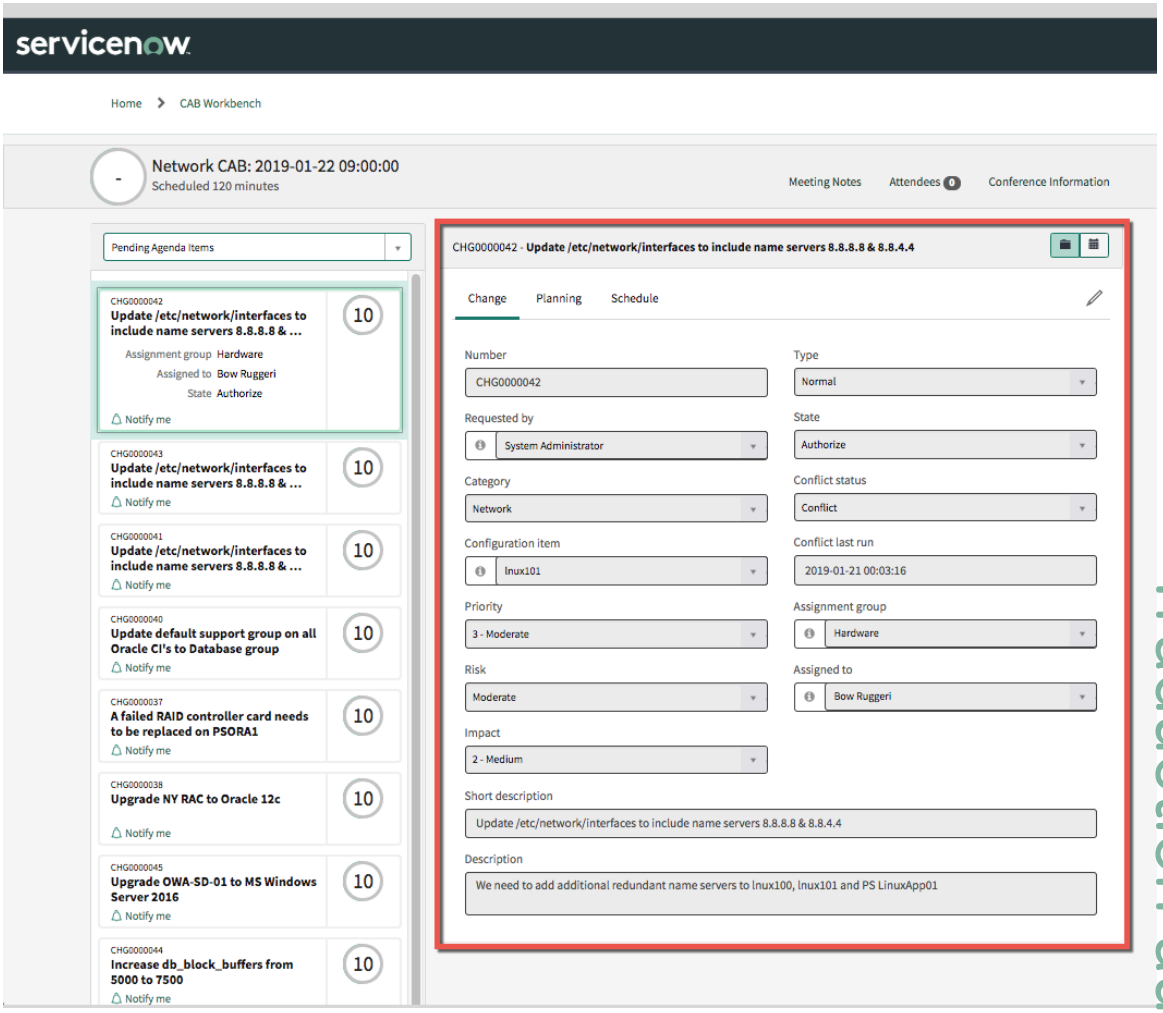
Procédure

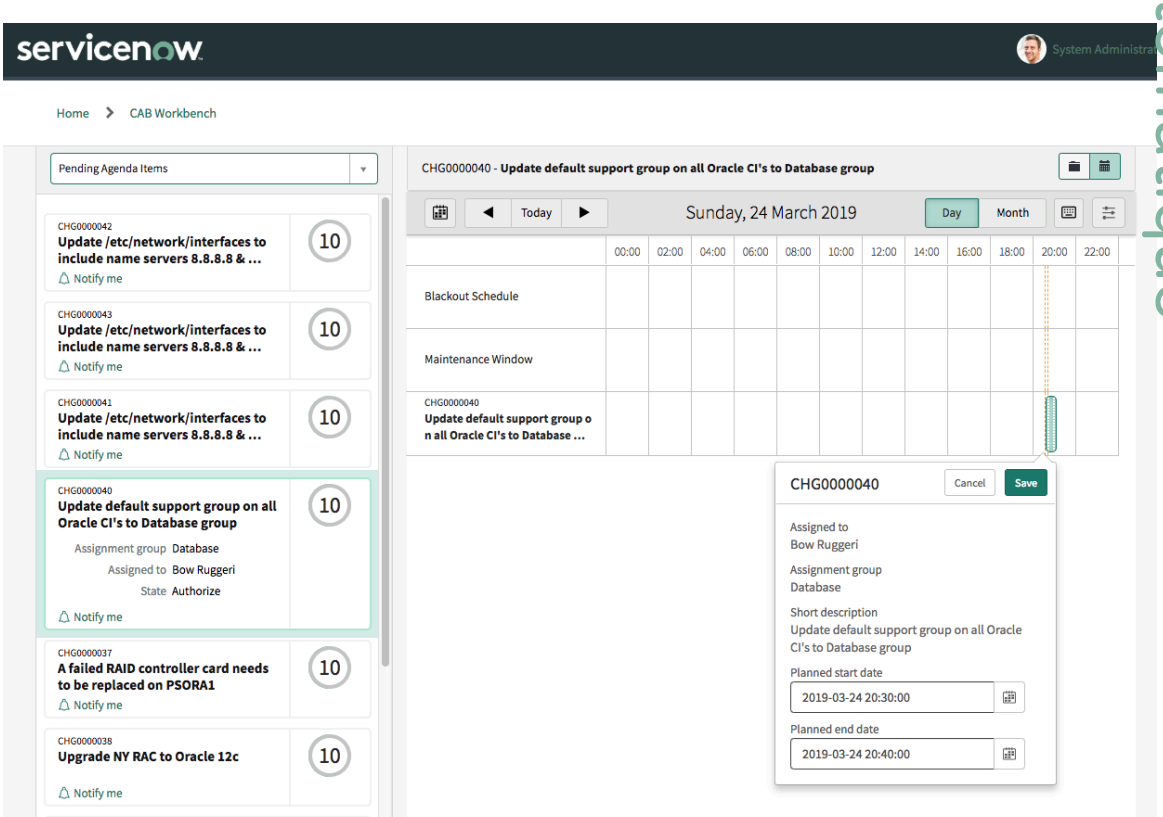
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour accéder à la réunion CAB.

Option	Description
Réunion CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions de CAB** et ouvrir la réunion CAB spécifique pour l'afficher. **b.** Cliquez sur le lien connexe **Accéder à cette réunion dans la console CAB**.
Console CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comi té consultatif sur les changements** > **Console CAB**. **b.** Cliquez sur les détails de la réunion que vous souhaitez afficher dans votre ca– lendrier. **c.** Cliquez sur **Ouvrir** dans la fenêtre qui apparaît pour la réunion. **Remarque :** vous pouvez cliquer sur **Ouvrir** uniquement si la réunion présente un ordre du jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations suivantes sont disponibles :

Réunion CAB

Champ	Description
Heure	○ Durée totale planifiée pour la réunion CAB ○ Temps couvert jusqu'à présent pour une réunion CAB en cours ○ Temps consacré à débattre du point actuel à l'ordre du jour ○ Temps alloué à chaque point à l'ordre du jour
Points à l'ordre du jour	Liste des points à l'ordre du jour de la réunion CAB. Vous pouvez afficher tous les points à l'ordre du jour ou filtrer la liste pour les points en cours, en attente et terminés.
Calendrier	Les fenêtres de proscription et de maintenance s'affichent dans le calendrier des changements. Vous pouvez également afficher l'heure à laquelle est prévu le point à l'ordre du jour actuel. Vous pouvez consulter le calendrier au format quotidien et hebdomadaire.
Notes de réunion	Notes de réunion (le cas échéant) d'une réunion CAB passée. Si vous êtes le responsable CAB, vous pouvez prendre des notes pendant la réunion.
Participants	Détails des participants à la réunion CAB spécifique, y compris le comité et les délégués CAB.
Informations sur la conférence	Détails de conférence de la réunion CAB.

2. Si vous êtes le responsable CAB ou l'un des délégués CAB ayant décidé de tenir une réunion CAB spécifique, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Tâche	Étapes
Modifier la demande de changement	Cliquez sur l'icône Modifier près des onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier**.
Démarrer la réunion	Cliquez sur **Démarrer la réunion**.
Terminer la réunion	Cliquez sur **Terminer la réunion**.
Mettre le minuteur en pause dans le point à l'ordre du jour actuel	Cliquez sur **Mettre en pause** dans le widget **Point à l'ordre du jour actuel**.
Passer au prochain point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Suivant** après avoir pris une décision sur le point à l'ordre du jour actuel.
Héberger la réunion	Cliquer sur **Participants** > **Hôte** pour devenir l'hôte. Vous pouvez héberger la réunion si vous êtes un responsable ou un délégué CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Étapes
Promouvoir un point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Promouvoir** sous le nom et le titre d'une demande de changement pour la promouvoir comme prochain point de discussion à l'ordre du jour.
Prendre des notes de réunion	Cliquez sur **Notes de réunion** pour prendre des notes pendant la réunion. Ces notes peuvent être partagées avec les participants CAB.

Modifier les détails de la réunion CAB

Vous pouvez modifier les points à l'ordre du jour d'une réunion CAB spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_read, sn_change_write ou sn_change_cab.cab_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir mis à jour le comité CAB ou les conditions de demande de changement, actualisez la réunion CAB pour appliquer les mises à jour. Si vous ajoutez d'autres membres du comité ou participants à la réunion, ils recevront des invitations par e-mail après la mise à jour de la réunion.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB dont vous souhaitez modifier l'ordre du jour en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. **c.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Modifiez l'ordre du jour de la réunion CAB dans l'onglet ou la section de formulaire **Gestion de l'ordre du jour** comme il convient.

Champs de la gestion de l'ordre du jour

Champ	Description
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des éléments d'ordre du jour sont créés et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement les demandes de changement**, vous devrez créer chaque point à l'ordre du jour pour la demande de changement associée pour l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d’ajout de demande de changement	Créateur de conditions permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ○ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ○ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ○ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L’ordre du jour peut être défini dans les définitions de CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l’ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

3. Dans **Liens connexes**, vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.

Lien	Description
Actualiser les points à l'ordre du jour	Les points à l'ordre du jour de la réunion CAB sont actualisés. Si vous avez ajouté ou mis à jour les participants, un message de confirmation vous demande si l'invitation à la réunion doit leur être renvoyée.
Envoyer une demande de réunion aux participants	Cliquez pour renvoyer manuellement la demande de réunion à la liste des participants.
Accéder à cette réunion dans la console CAB	Cliquez pour ouvrir la réunion dans la console CAB. Ce lien est disponible uniquement lorsque la réunion CAB est sur le point de commencer.
Partager des notes	Partagez des notes capturées dans le champ **Notes de réunion** à la liste des participants à la réunion. L'option **Partager des notes** n'est visible que lorsque la réunion est définie sur **En cours** ou **Terminé**.

4. Les listes connexes vous permettent d'effectuer l'une des tâches suivantes.

Liste connexe	Description
Points à l'ordre du jour	Ajoutez manuellement les points à l'ordre du jour. Dans le champ **Temps alloué**, le responsable CAB peut remplacer la durée par défaut d'un point à l'ordre du jour.
Participants	Ajoutez manuellement des participants à une réunion CAB.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Information associée

Conditions OU

Envoyer une demande de réunion CAB aux participants

Vous pouvez envoyer des invitations aux participants pour chaque réunion CAB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer des invitations à partir d'une réunion CAB uniquement.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB pour laquelle vous souhaitez envoyer des invitations en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. **c.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Cliquez sur lien connexe **Envoyer une demande de réunion aux participants**.
   L'invitation à la réunion CAB est envoyée à tous les participants répertoriés.

Participation à la réunion CAB à l'aide de la console CAB

En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez assister à une réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB), consulter les points à l'ordre du jour et le calendrier des changements. Si vous êtes un approbateur, vous pouvez approuver une demande de changement.

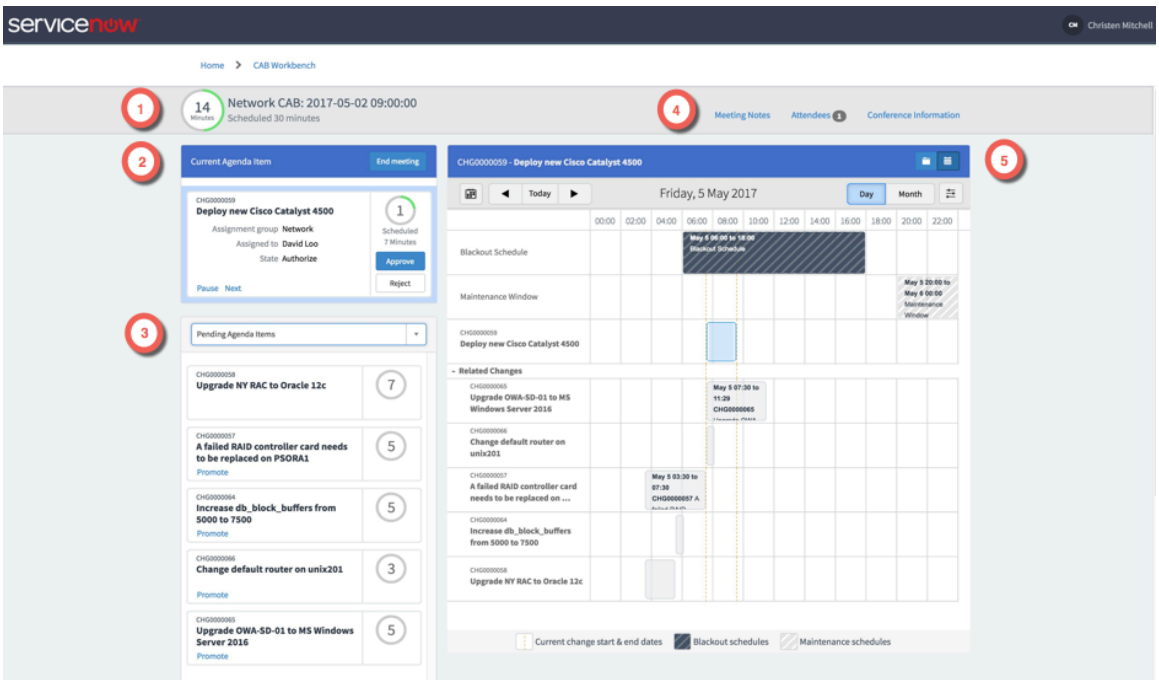
Pour afficher les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour, accédez à **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Dans le calendrier, vous pouvez afficher le calendrier de réunion CAB pour un jour, une semaine ou un mois. Pour afficher les détails d'une réunion, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans la fenêtre contextuelle.

Remarque :
Si la propriété *sn_change_cab.com.snc.change_management.cab.use_sow_meeting* système est définie sur true et que vous disposez du rôle sn_sow.sow_user, la réunion CAB s'ouvre dans la console CAB à l'adresse Espace de travail pour l'exploitation des services. S'il est défini sur false, la réunion s'ouvre dans le Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB



Les composants suivants décrivent les différentes activités que vous pouvez effectuer dans l'interface :

Console CAB

Niveau	Description
1	Consultez le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	Consultez le point à l'ordre du jour actuel. le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. La zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour actuel que vous avez sélectionné. Lorsque le point à l'ordre du jour actuel change, les détails sur le formulaire et le calendrier changent également. Si vous sélectionnez un point à l'ordre du jour qui n'est pas actuel, la zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour sélectionné. La zone de formulaire n'affiche pas les détails du point à l'ordre du jour actuel, même lorsque le point de l'ordre du jour actuel est remplacé par le point à l'ordre du jour suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Remarque : si vous êtes l'un des approbateurs du point à l'ordre du jour, les boutons **Approuver** et **Rejeter** apparaissent sous le minuteur. Vous pouvez cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter** selon le cas, entrer vos commentaires dans la fenêtre contextuelle de confirmation, puis cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter**.
3	Filtrez les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher et cliquez sur **Me notifier** pour recevoir une notification avant le début du point à l'ordre du jour. Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. La liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour.
4	• **Notes de réunion** : affiche la note saisie par l'hôte de la réunion. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Affichez les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire ( ) pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier ( ) pour afficher les détails du changement dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails d'un changement. Dans une vue de jour, vous pouvez cliquer sur l'icône Paramètres ( ), puis sur l'icône Configuration ( ) pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration. Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres de proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Remarque : Pour les propositions de changement standard, les onglets **Changement**, **Proposition** et **Valeurs de demandes de changement** fournissent des informations sur la réunion pour la demande de changement, la proposition et les valeurs de demandes de changement. Les icônes Afficher le formulaire ( ) et Afficher le calendrier ( ) n'apparaissent pas pour les propositions de changement standard.

Ajouter de nouveaux points à l'ordre du jour de la réunion CAB

Vous pouvez ajouter un point à l'ordre du jour de votre réunion CAB afin de personnaliser l'ordre du jour et rendre la réunion plus efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions de CAB**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de réunion CAB auquel vous souhaitez ajouter un point à l'ordre du jour.
3. Dans le menu contextuel Points à l'ordre du jour, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Point à l'ordre du jour CAB

Champ	Description
Réunion	Nom de la réunion que vous avez sélectionnée pour ajouter le point à l'ordre du jour.
Tâche	Liste de recherche permettant de sélectionner la demande de changement ou la proposition de changement standard. **Remarque :** La proposition de changement standard n'est disponible que depuis Yokohama.
Ordre	Ordre dans lequel les points à l'ordre du jour seront examinés pendant la réunion CAB
Destinataires des notifications	Destinataires qui recevront la notification concernant le nouveau point à l'ordre du jour.
Description courte	Brève description de la phase.
Notes de travail	Description détaillée de la tâche.
État	État actuel du point à l'ordre du jour.
Décision	État du point à l'ordre du jour.
Temps alloué	Temps alloué au point à l'ordre du jour de la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Temps écoulé	Temps déjà passé sur le point à l'ordre du jour.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Gestion des réunions CAB à l'aide de la console CAB

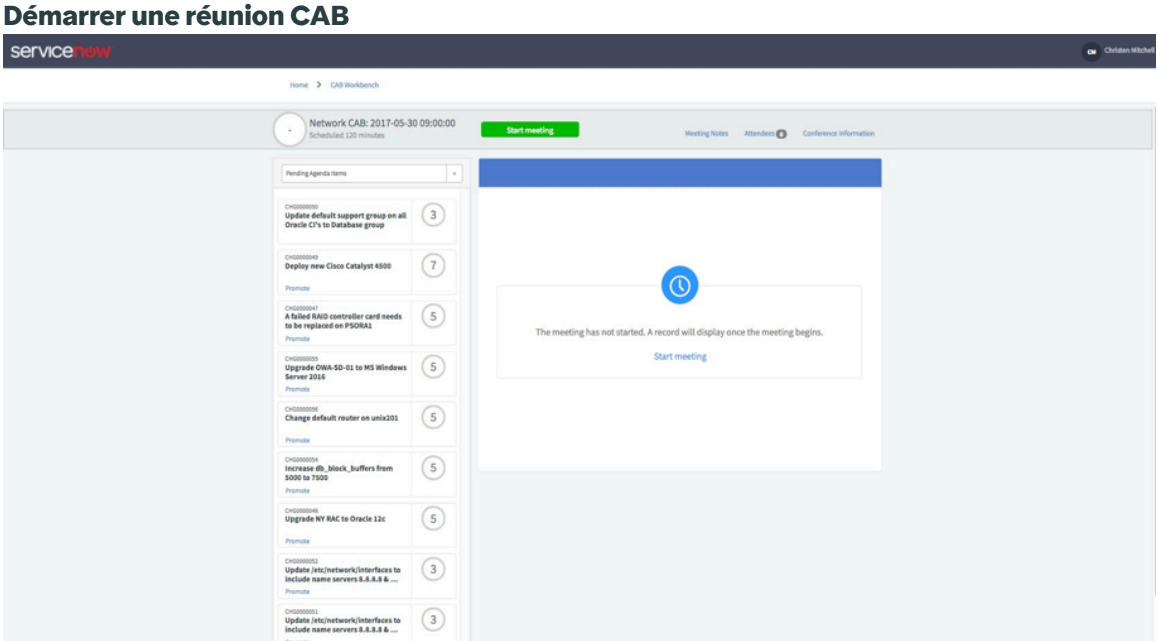
En tant que gestionnaire du Comité consultatif sur les changements (CAB), vous pouvez consulter et gérer les détails d'une réunion CAB et ses points à l'ordre du jour via la console CAB.

Vous pouvez consulter les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour en accédant à **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Le calendrier fournit une vue des calendriers de vos réunions CAB pour le jour, la semaine ou le mois. Pour afficher les détails de vos réunions, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans le calendrier contextuel. Pour lancer une réunion, cliquez sur **Démarrer la réunion**.

Remarque :
la première fois que vous cliquez sur le premier point à l'ordre du jour, une fenêtre de confirmation s'affiche. Pour démarrer la réunion, cliquez sur **Oui** ; sinon, cliquez sur **Non**.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur la gestion des réunions CAB.
Cette vidéo fournit une vue d'ensemble de la planification disponible dans le module de la console CAB.

Démarrer une réunion CAB

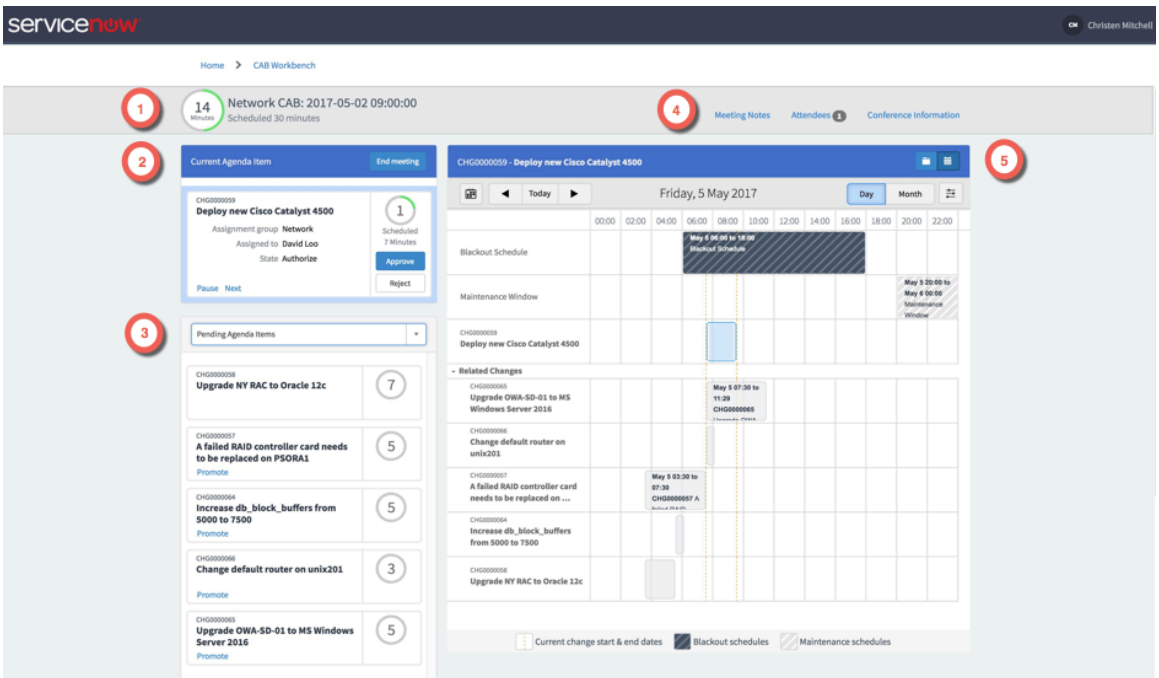


Les détails de la réunion pour la demande de changement apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB



La table suivante décrit les composants de la console CAB :

Console CAB

Niveau	Description
1	Vous pouvez afficher le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • < 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	• Cliquez sur **Mettre en pause** pour mettre en pause un point à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Suivant** si vous souhaitez ignorer un point à l'ordre du jour. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la liste **Tous les points à l'ordre du jour**. • Cliquez sur **Restaurer** si vous souhaitez repasser le point à l'ordre du jour dans la liste **Points à l'ordre du jour en attente**. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la fin de la liste **Points à l'ordre du jour en attente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	• Cliquez sur **Promouvoir** pour déplacer le point à l'ordre du jour vers le haut de la liste. • Cliquez sur **Rétrograder** pour ajouter le point à l'ordre du jour actuel à la liste **Points à l'ordre du jour en attente** pour en discuter plus tard. **Remarque :** le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. • Cliquez sur **Terminer la réunion** pour terminer une réunion.
3	Vous pouvez filtrer les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher. • Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. **Remarque :** la liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Promouvoir** si vous souhaitez qu'un point à l'ordre du jour figure en haut de la liste des points à l'ordre du jour.
4	Vous pouvez prendre des notes de réunion si vous êtes un hôte ou un délégué. Vous pouvez consulter la liste des participants et les informations sur la conférence. • **Notes de réunion** : permet au responsable CAB et aux délégués de documenter des notes pour l'ensemble de la réunion. Les notes capturées dans le widget peuvent être partagées à partir de celui-ci. Le widget envoie le contenu dans un e-mail à la liste des participants, qui est automatiquement enregistré dans le champ **Notes de réunion** correspondant dans l'enregistrement de la réunion CAB. Toutes les notes spécifiques à une demande de changement peuvent être ajoutées directement à la demande de changement. Pour ajouter une note, utilisez la vue modifiable du formulaire sous l'icône Modifier dans la partie supérieure gauche du widget de formulaire. **Remarque :** les décisions de l'ordre du jour prises par le CAB et les approbateurs de changement (par ex. l'approbation ou le rejet du point à l'ordre du jour, ou lorsque le responsable CAB ignore un autre point à l'ordre du jour sans prendre de décision) sont automatiquement capturées dans le widget de notes de réunion. Les décisions de l'ordre du jour sont contenues dans le champ **Notes de réunion** de l'enregistrement de réunion CAB associé. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion via l'icône verte Présence. La liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	affiche également la réponse du participant à l'invitation à la réunion, qui peut être Accepter, Provisoire, Refuser ou aucune réponse. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Vous pouvez afficher les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. Vous pouvez modifier la vue de formulaire, en utilisant l'icône Modifier . Pour personnaliser la vue, cliquez sur le menu contextuel de la liste puis cliquez sur **Vue** > **cab_workbench**. Sur le formulaire Demande de changement, cliquez avec le bouton droit de la souris et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Dans le formulaire de configuration de la demande de changement, vous pouvez ajouter des champs et des sections que vous souhaitez afficher dans la vue de formulaire. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier pour afficher les détails du changement actuel dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails de réunion. Dans une vue de jour, cliquez sur l'icône Paramètres , puis sur l'icône Configuration pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres de proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance.

Expérience mobile pour Gestion des changements

Gérez vos tâches de changement où que vous soyez à l'aide de l'application Mobile Agent mobile. Grâce à cette application mobile, vous pouvez rester connecté et accéder aux informations en temps réel pour accomplir vos tâches.

En tant qu'agent ou technicien ITSM, vous pouvez utiliser Agent mobile lorsque vous êtes en ligne pour effectuer les tâches suivantes :

- Accéder aux tâches de changement qui vous sont affectées ou à votre groupe.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail ou réaffecter des tâches de changement.
- Recevoir des notifications push pour les tâches de changement affectées ou commentées.
- Approuver ou rejeter des demandes de changement, des demandes et des éléments demandés.

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile pour la gestion des tâches de changement. Cette vidéo présente l'utilisation de l'application mobile ServiceNow Agent pour gérer les tâches de changement.

Télécharger l'application mobile Agent mobile

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer vos tâches de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Agent mobile mobile s'exécute sur la plateforme mobile Générateur d'apps mobiles. Activez le module d'extension ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile) pour activer l'application mobile ITSM sur votre appareil.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, rendez-vous sur l'App Store d'Apple si vous êtes sur une plateforme iOS ou sur le Google Play Store si vous êtes sur une plateforme Android.
2. Recherchez ServiceNow Agent.
3. Téléchargez et installez l'application ServiceNow Agent.

Premiers pas avec les tâches mobiles Gestion des changements

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer les tâches de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Téléchargez ServiceNow Agent sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis Google Play Store. Pour plus d'informations, consultez Télécharger l'application mobile Agent mobile.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Ouvrez Agent mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
2. Ajoutez une instance de ServiceNow en appuyant sur l'icône plus (+) et en saisissant l'adresse de l'instance. Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
3. Appuyez sur **Tâches de changement** pour commencer à gérer vos tâches de changement.

Afficher les tâches de changement

Vous pouvez consulter l'état, le risque et le calendrier des tâches de changement dans l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur l'onglet **Mes tâches**.
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. Appuyez sur la tâche de changement pour une vue détaillée.
4. Appuyez sur n'importe quel champ avec la flèche vers la droite pour en afficher les détails.

Ajouter des commentaires à vos tâches de changement

Vous pouvez ajouter des commentaires à une tâche de changement à partir de l'application mobile Agent mobile. Par exemple, pour ajouter un aperçu de la tâche de changement ou une discussion à son sujet.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
2. Appuyez sur la tâche de changement pour ouvrir une vue détaillée.
3. Appuyez sur **Ajouter des commentaires** pour ajouter vos notes de travail.

Résoudre ou fermer une tâche de changement

Lorsque vous implémentez la tâche de changement, vous pouvez la fermer à partir de l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Appuyez sur l'onglet **Mes tâches**.
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. À partir de la liste des tâches de changement, faites glisser à gauche la tâche de changement que vous voulez fermer.
4. Appuyez sur **Fermer la tâche**.

Hérité : Gestion des changements Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Solutions Platform Analytics

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer les solutions pour Gestion des changements , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des changements . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez *les travaux de collecte de données* avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Hérité : Tableau de bord de changement Premium

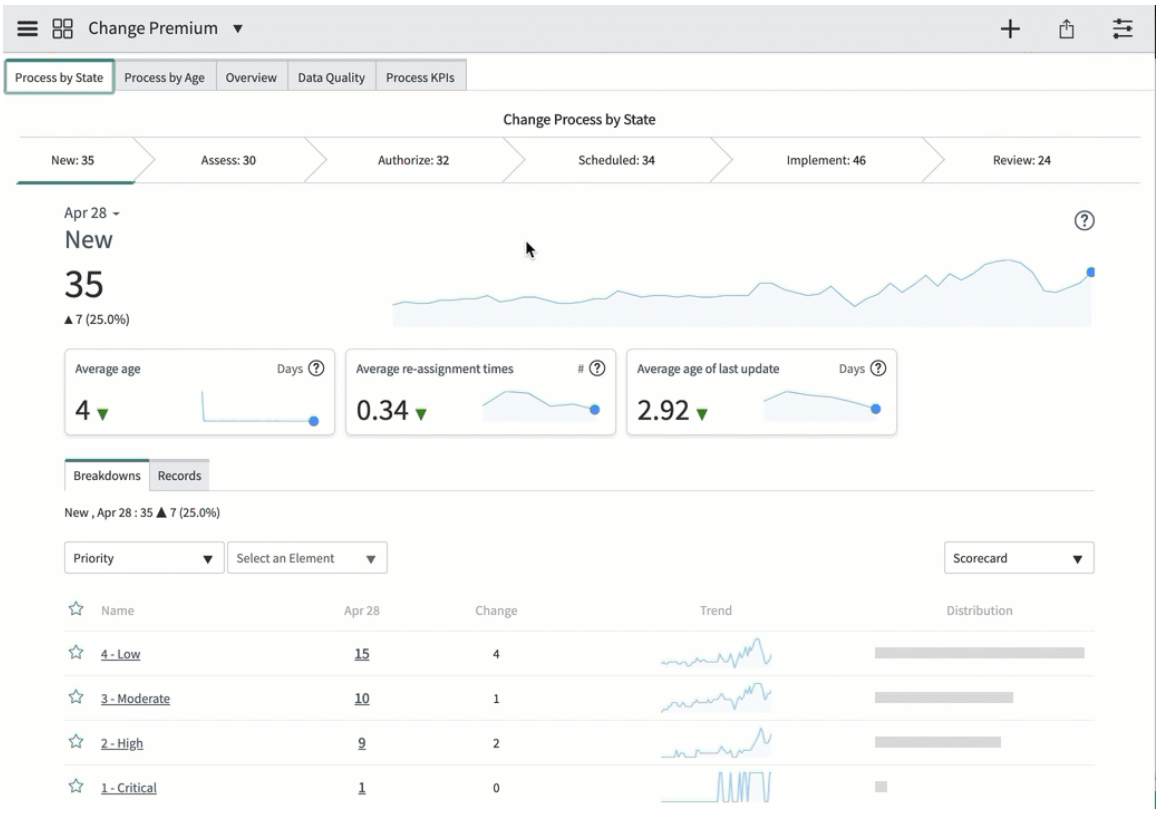
Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Platform Analytics pour vous fournir toutes les informations sur le processus de changement au même endroit.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord de prime de changement est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour afficher les informations sur le processus de changement en un seul endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

% de changements urgents

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Délai moyen, en heures, entre l'ouverture d'une demande de changement et sa fermeture.

Délai moyen d’implémentation des changements fermés

Délai moyen, en heures, entre la mise en état Implémentation d'une demande de changement et sa fermeture

Nombre de changements ouverts réaffectés

Nombre de changements avec un nombre de réaffectations supérieur ou égal à 1

Nombre de changements ayant échoué

Nombre de changements fermés avec un code de fermeture « En échec »

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés
- Délai cumulé d’implémentation des changements fermés
- Réaffectation cumulée des changements ouverts

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Priorité
- Risque
- État
- Groupe d’affectation
- Type

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Changements ouverts aujourd'hui	Score unique	Nombre de changements actifs ouverts le jour où le tableau de bord est visualisé.
Changements non affectés	Score unique	Nombre de changements actifs qui n'ont pas de délégataire.
Changements en retard	Score unique	Nombre de changements qui se trouvent dans l'un des états

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		suivants : Nouveau, Évaluer, Autoriser ou Planifier et pour lesquels la date de début planifiée est antérieure à la date actuelle.
Changements en suspens	Score unique	Nombre de changements avec l'état En suspens.
Changements conflictuels	Score unique	Nombre de changements avec l'état Conflit.
Changements rejetés	Score unique	Nombre de changements pour lesquels l'état de l'approbation est défini sur Rejeté.
Changements ouverts - regroupés	Barre horizontale	Changements ouverts regroupés par priorité
Changements à venir (30 jours) - regroupés	Barre horizontale	Changements actifs pour lesquels la date de début planifiée figure dans les 30 derniers jours et pour lesquels l'état est défini sur Planifié.
Changements ouverts par risque et priorité	Carte thermique	Changements actifs triés par risque sur l'axe des Y et priorité sur l'axe des X. Les cellules sont mises en surbrillance du blanc pour les scores faibles en bleu foncé pour les scores élevés.
Changements à venir (30 jours) par risque et priorité	Carte thermique	
Changements ouverts par mois par type	Colonne	Tous les rapports fermés ouverts dans l'année civile en cours. Regroupés par type et par mois ouverts.
Changements fermés par mois	Ligne	Nombre de changements fermés par mois exprimés sur un graphique linéaire.

Hérité : Tableau de bord Gestion des changements

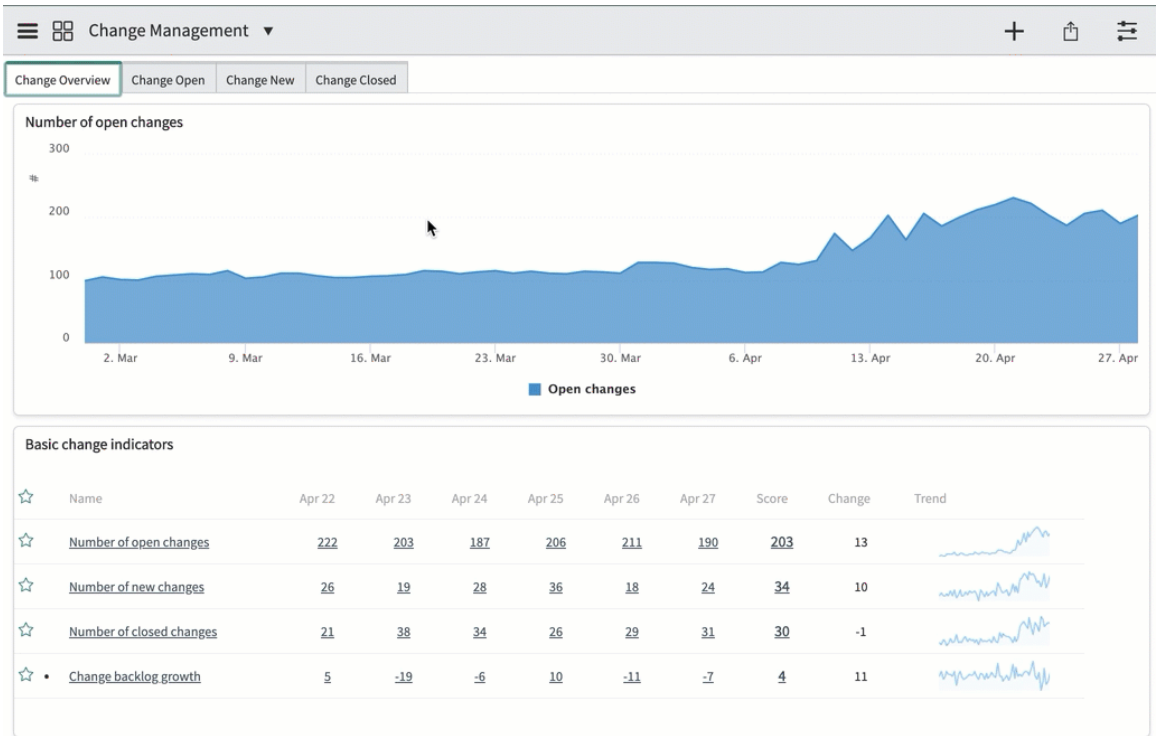
Utilisez ce tableau de bord pour afficher les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps sur différents risques, âges et priorités de demandes de changement. Décomposez les demandes de changement dans le temps en fonction des groupes d'affectation que vous gérez.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Changement est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour afficher et suivre les changements ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs du tableau de bord Gestion des changements

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et sans date de fermeture ou avec une date de fermeture postérieure à la date de collecte.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

Nombre de nouveaux changements urgents

Nombre de nouveaux changements où type=emergency

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux changements.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle un changement a été ouvert.

% de changements urgents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne de fermeture d'un changement

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés

Répartitions

- Priorité
- Âge
- Groupe d’affectation
- Risque
- Étape
- Type

Hérité : Tableau de bord des rapports des changements ouverts

Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue d'ensemble de l'état actuel des rapports ouverts.

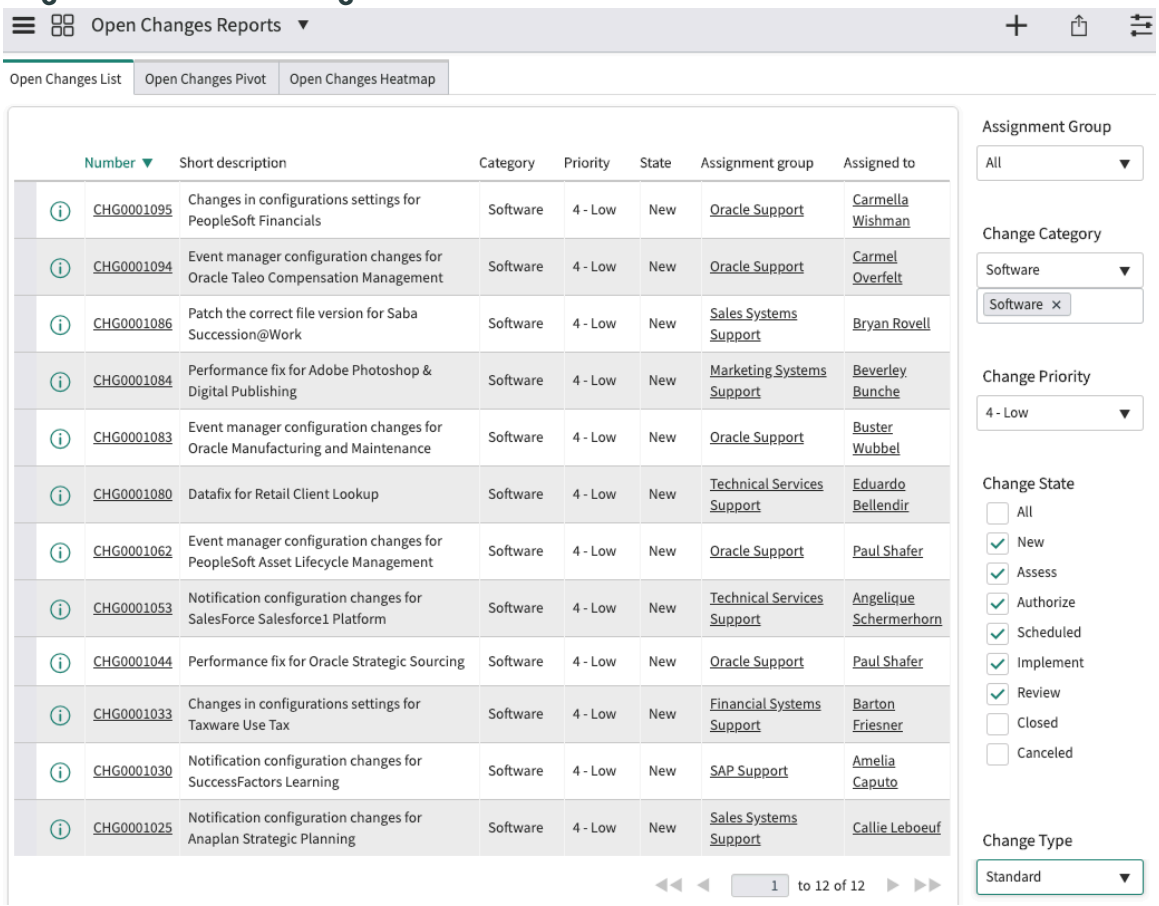
Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Changement est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour afficher et suivre les changements ouverts.

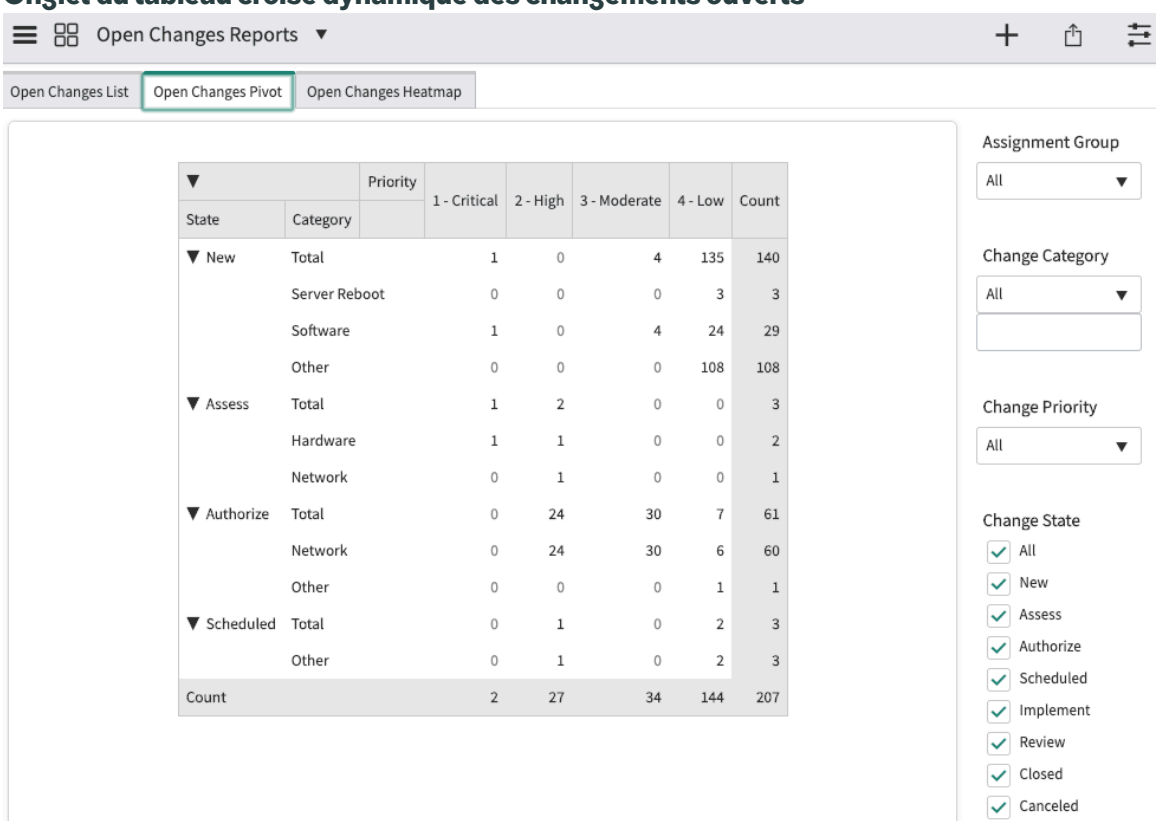
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de la liste des changements ouverts



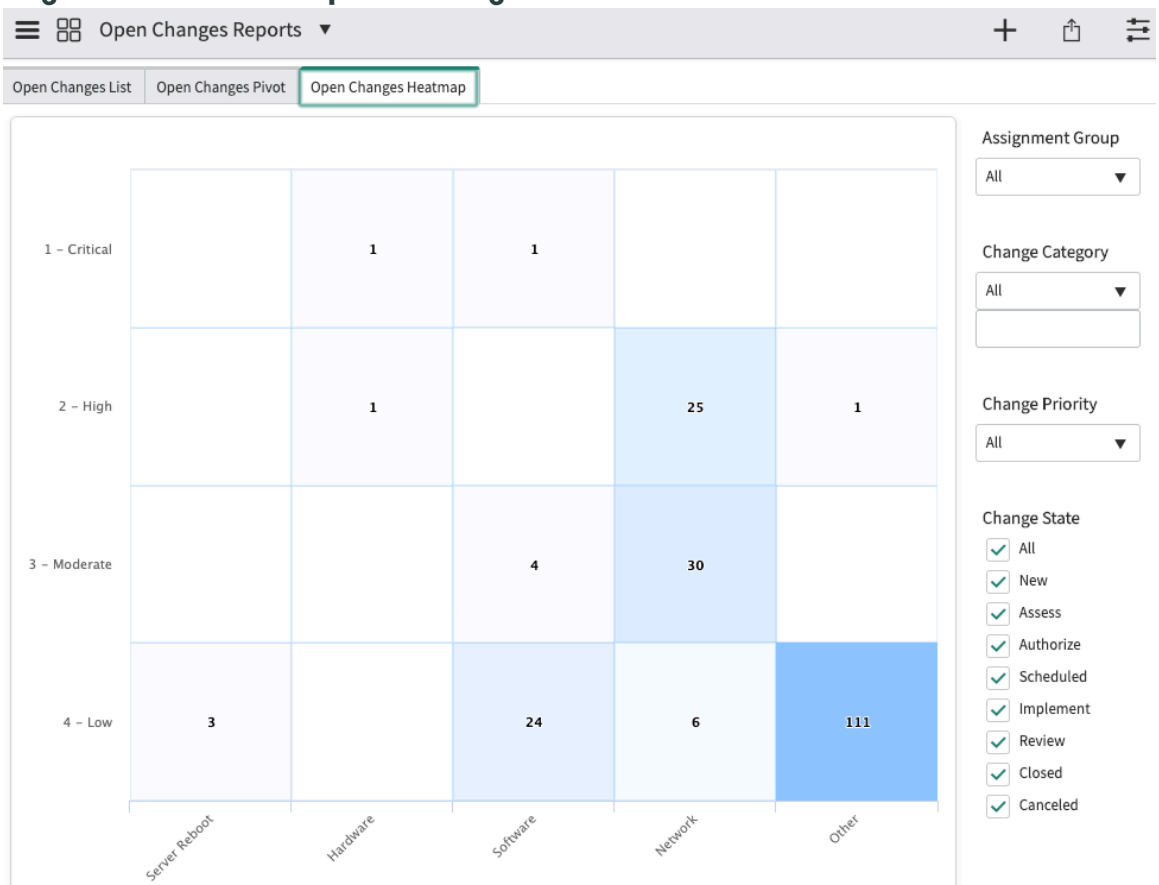
Onglet du tableau croisé dynamique des changements ouverts



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de la carte thermique des changements ouverts



Visualisations de données

Titre	Type	Description
PA. Source : Changements ouverts - Liste	Liste	Liste qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les colonnes incluent le numéro, la brève description, la catégorie, la priorité, l'état, le groupe d'affectation et l'option Affecté à.
PA. Source : Changements ouverts - Tableau croisé dynamique - Priorité/État/Catégorie	Icône	Rapport qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. La visualisation affiche les changements par priorité, par état et par catégorie.
PA. Source : Changements ouverts - Carte thermique - Priorité/ Catégorie	Carte thermique	Rapport sur la carte thermique qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les valeurs plus élevées sont mises en surbrillance dans des couleurs plus sombres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

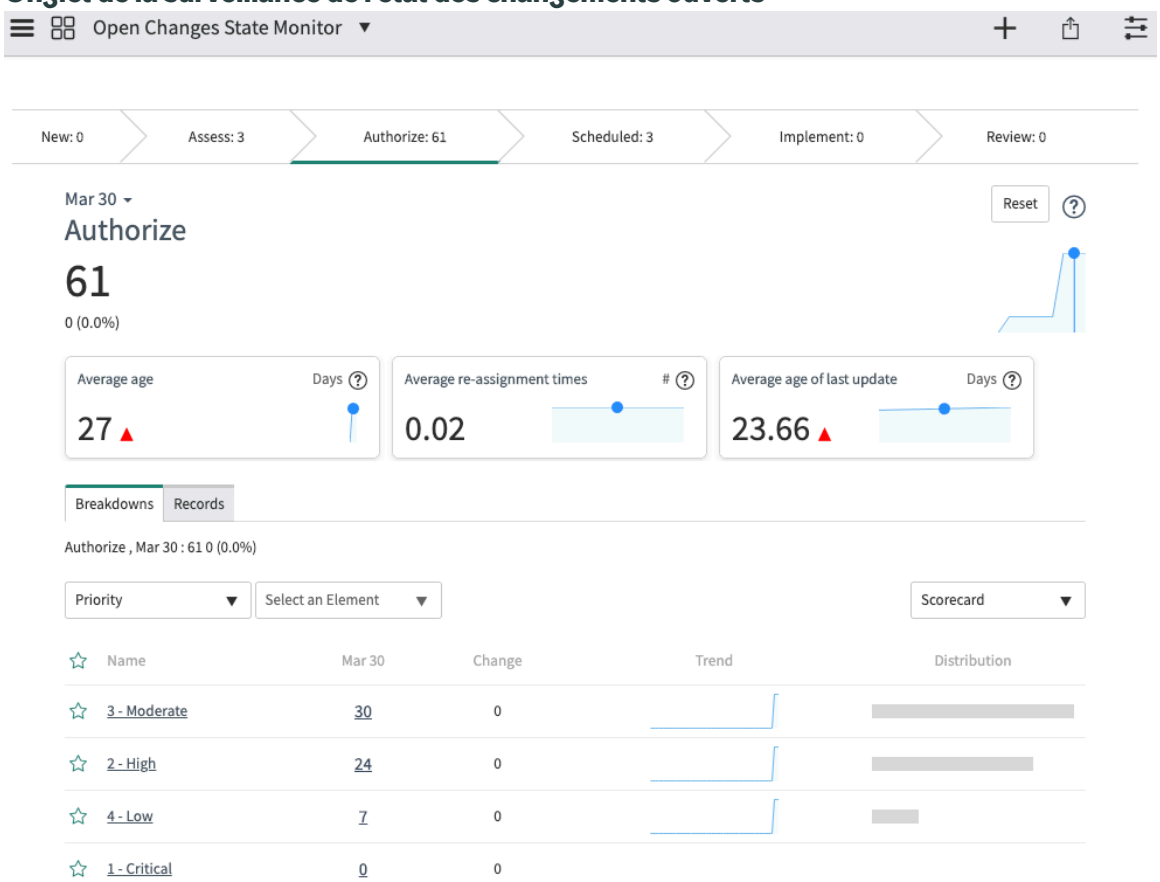
Hérité : Tableau de bord de surveillance de l'état des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'états : Nouveau, Évalué, Autorisé, Planifié, Implémenté et Révisé.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Changement est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour afficher et suivre les changements ouverts.

Onglet de la surveillance de l'état des changements ouverts



Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Moyenne des réaffectations des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Âge
- Groupe d'affectation

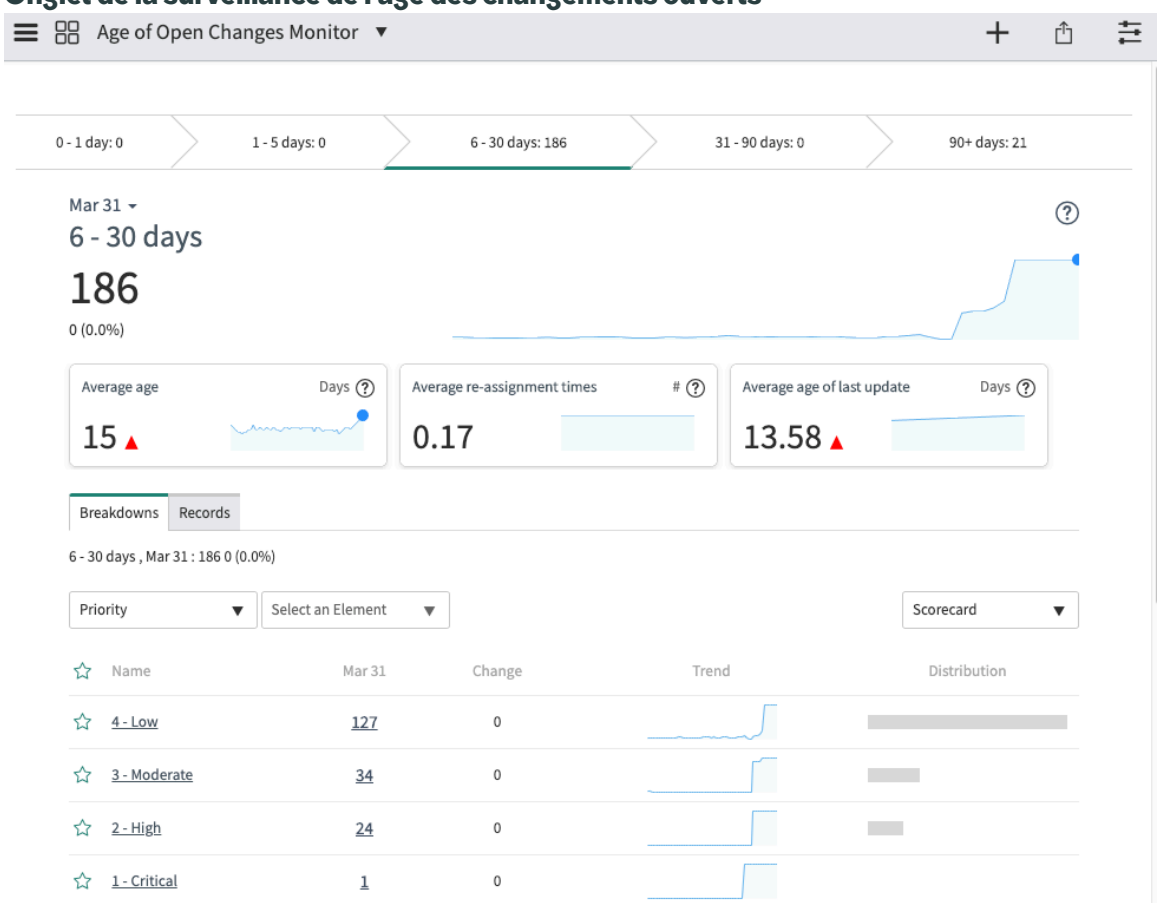
Hérité : Tableau de bord de surveillance de l'âge des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'âge : moins d'un jour, de 1 à 5 jours, de 6 à 30 jours, de 31 à 90 jours et plus de 90 jours.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Changement est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour afficher et suivre les changements ouverts.

Onglet de la surveillance de l'âge des changements ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de	itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Groupe d’affectation
- État

Hérité : Tableau de bord de vélocité de changement

Utilisez ce tableau de bord pour suivre le délai moyen des demandes de changement au cours des 30 derniers jours.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Changement est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour afficher et suivre les changements ouverts.

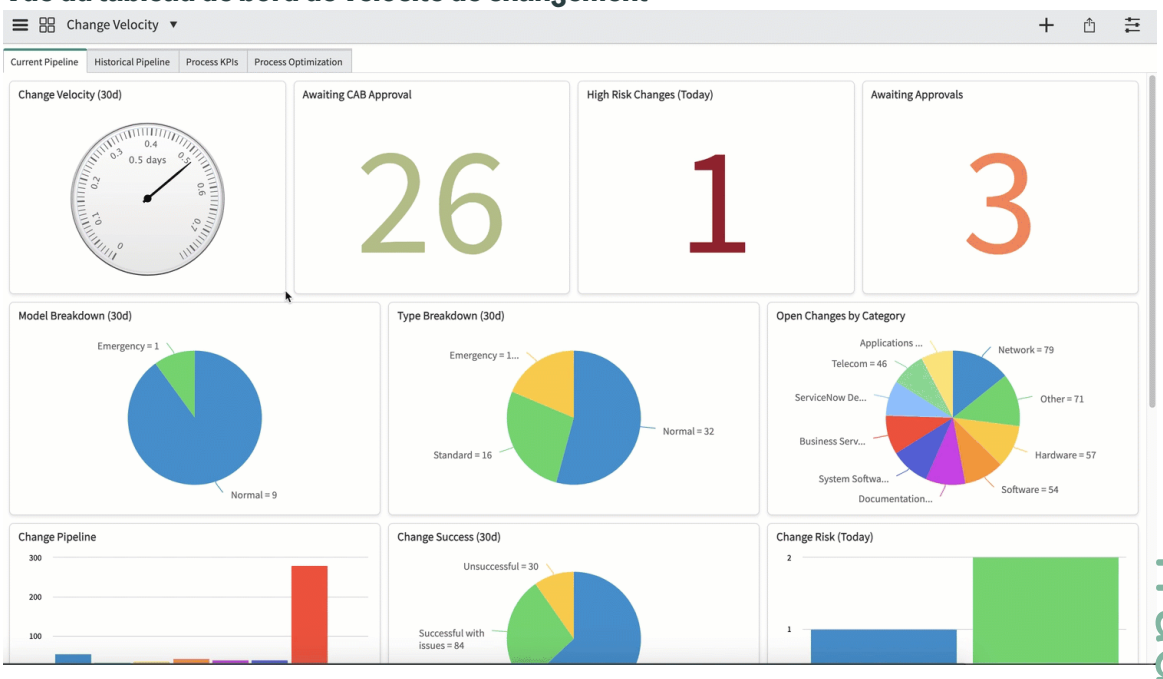
Le tableau de bord de vélocité de changement est divisé en plusieurs onglets pour une utilisation optimale. L'aptitude ServiceNow® Analyse des performances du tableau de bord de vélocité de changement offre les avantages suivants :

- L'onglet **Pipeline actuel** fournit des aperçus de l'activité de changement en cours. L'onglet **Pipeline historique** fournit des détails sur les tendances et les modèles associés au flux de processus Gestion des changements. L'onglet **KPI des processus** représente un ensemble moderne de KPI de changement qui servent à évaluer le processus de changement.

Traduction automatique

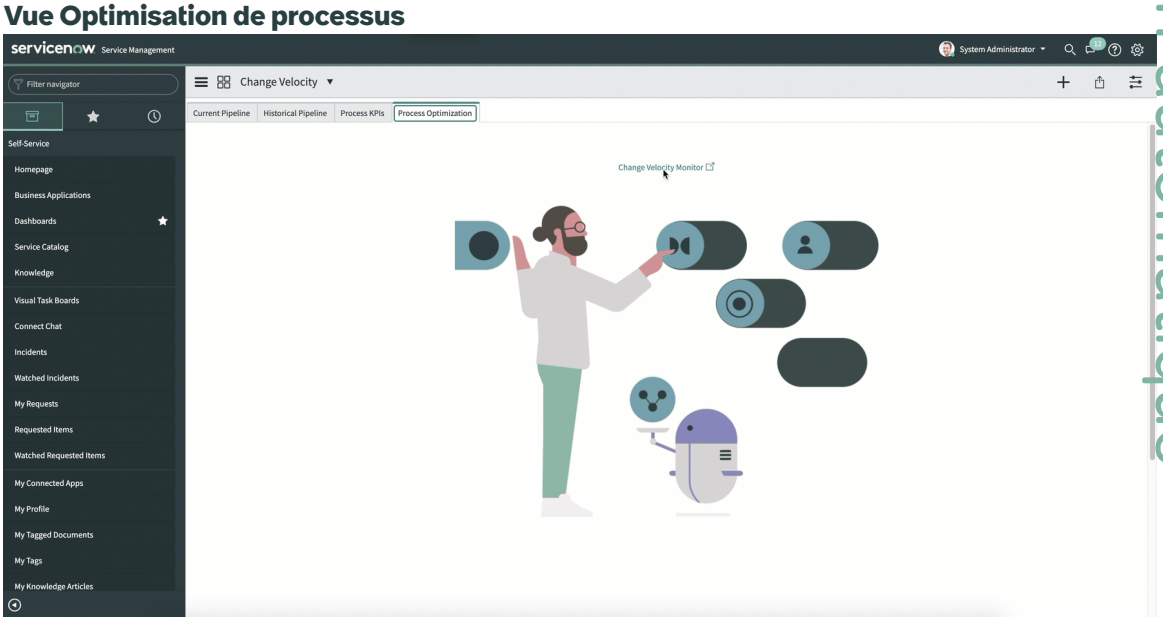
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue du tableau de bord de vélocité de changement



- L'onglet **Optimisation de processus** fournit des évaluations d'activité de changement basées sur le modèle d'état. Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec un abonnement ITSM Entreprise. Pour en savoir plus, consultez Process Mining .

Vue Optimisation de processus



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de changement : monitore la réussite et la vitesse de la demande de changement aux niveaux de l'organisation, de l'équipe et individuellement.	change_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour accéder à l'onglet **Optimisation de processus**, le gestionnaire de changement doit faire partie du groupe d'affectation de changement.

Indicateurs du tableau de bord de vélocité de changement

Vélocité de changement

Délai moyen d'attente d'approbation des changements au cours des 30 derniers jours. Pour obtenir ces données sur le tableau de bord, vous devez exécuter la tâche de collecte de données d'historique de vélocité des changements. Pour en savoir plus sur l'exécution de cette tâche, consultez Collecter les données d'historique .

Principaux acteurs de réussite de changement

Performance des groupes d'affectation en matière de traitement de demande de changement, classée par meilleur exécutant. Pour en savoir plus sur le mode de calcul du score de performance, consultez Calcul du score de réussite.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle la demande de changement a été ouverte.

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne requise pour fermer la demande de changement.

Délai moyen d'implémentation des changements fermés

Délai moyen entre les dates d'ouverture et de clôture de la demande de changement.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
En attente d'approbation CAB	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation CAB.
Changements à risque élevé	Score unique ( )	Nombre de changements à risque élevé à compter de ce jour.
En attente d'approbation	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation.
Répartition des modèles	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de modèle de changement.
Répartition des types	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de type de changement.
Changements ouverts par catégorie	Camembert ( )	Nombre de changements ouverts pour chaque catégorie.
Pipeline de changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories d'état.
Réussite des changements	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par codes de fermeture.
Risque des changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories de niveau de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Liste des changements à risque élevé	Liste ( )	Liste des changements à risque élevé à compter de ce jour.
Activité de changement la plus élevée	Ligne ( )	10 premiers éléments de configuration associés aux changements des 3 derniers mois.
Réussite des changements	Ligne ( )	Changements ayant réussi et échoué, et changements ayant réussi malgré les problèmes indiqués sur le graphique linéaire.
Risque des changements	Ligne ( )	Changements classés en fonction de la gravité du risque.
Volume des changements	Ligne ( )	Volume des changements au cours des 6 derniers mois.
Changements échoués	Liste ( )	Nombre de changements ayant échoué au cours des 7 derniers jours.
Changements urgents	Ligne ( )	Nombre de changements urgents au cours des 90 derniers jours.
Incidents associés aux changements	Ligne ( )	Nombre d'incidents fermés au cours des 90 derniers jours auxquels des changements sont liés.
Changements non autorisés	Ligne ( )	Nombre de changements non autorisés au cours des 90 derniers jours.
Changements actifs de plus de 7 jours	Score unique ( )	Nombre de changements actifs qui ont été créés il y a plus de sept jours.

Propriétés de dépannage de Gestion des changements

Utilisez les propriétés de dépannage de Gestion des changements et modifiez la valeur des propriétés pour obtenir des détails de journalisation supplémentaires pour la fonctionnalité.

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez sys_properties.list dans la zone de texte du navigateur.

Nom	Description
change.conflict.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de la détection des conflits de changement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : notice
com.snc.change_management.cab.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de l'utilisation de la fonctionnalité CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : info
com.snc.change_management.core.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : warn
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de l'utilisation des politiques d'approbation de changement. Type : liste de choix

Gérer la configuration de l'espace de travail pour une demande de changement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez la nouvelle configuration basée sur les tables pour harmoniser les pages Vue d'ensemble dynamiques de l'Espace de travail pour l'exploitation des services avec le processus de changement de votre organisation.

Ces options de configuration permettent aux utilisateurs de définir le rendu des pages Vue d'ensemble dynamiques tout au long du cycle de vie des changements. Il s'agit notamment des options de configuration relatives aux pages Vue d'ensemble, à la barre latérale contextuelle et au comportement du flux d'activité pour chaque état.

Vous pouvez ainsi configurer les composants suivants dans le cadre de la configuration de l'espace de travail :

- Contrôle de l'affichage des cartes dans le panneau latéral contextuel
- Contrôle de l'ordre d'affichage des cartes dans les pages Vue d'ensemble
- Contrôle de l'affichage de la barre de flux d'activité dans les pages Vue d'ensemble
- Configuration des champs de journal

Afficher la barre de flux d'activité

Affichez la barre de flux d'activité pour une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

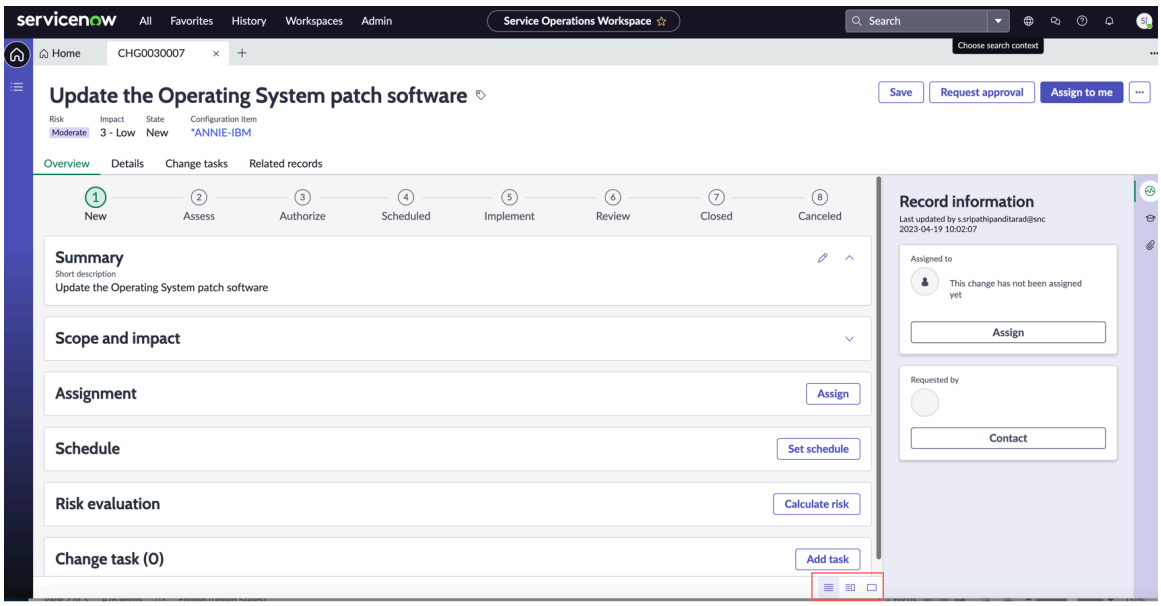
1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Conteneur de la vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez un état.
3. Dans le formulaire Conteneur de la vue d'ensemble des changements correspondant à l'état sélectionné, activez **Afficher la barre d'action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   La barre d'actions est affichée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en bas de l'écran.



Configurer l'ordre des cartes dans la section Vue d'ensemble

Configurez l'ordre des cartes figurant dans la section Vue d'ensemble d'une demande de changement au sein de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Carte de vue d'ensemble**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne Conteneur de la vue d'ensemble des changements et sélectionnez **Group By Chg overview container** (Regrouper par conteneur de la vue d'ensemble des changements).
3. Sélectionnez un état.
4. Dans la section **Cartes de la vue d'ensemble des changements**, modifiez l'ordre des cartes de la vue d'ensemble à l'aide de l'option **Ordre d'affichage**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le champ journal d'une demande de changement

Vous pouvez configurer les sections **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** à afficher pour une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Champ Journal de vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez une carte de la vue d'ensemble des changements.
3. Dans la section **Champs Vue d'ensemble des changements**, pour effectuer une suppression, sélectionnez le champ journal, puis cliquez sur **Supprimer** dans **Actions sur les lignes sélectionnées.**
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Section de référence pour Gestion des changements

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des changements.

Configurer des calendriers de maintenance : bonnes pratiques

Les calendriers de maintenance définissent les périodes pendant lesquelles un changement ou un élément de configuration peuvent être implémentés.

Ces calendriers sont intégrés au processus de détection de conflit pour les demandes de changement. Si une demande de changement ne respecte pas le calendrier de maintenance approprié, un enregistrement de conflit est généré pour la demande de changement.

Deux méthodes permettent de définir des calendriers de maintenance pour la détection de conflit :

- Configurer un calendrier de maintenance. Cette méthode est activée via la propriété système change.conflict.currentwindow.
- Créer un calendrier de maintenance à l'aide de la table Calendriers [cmn_schedule]. Cette méthode peut être activée à l'aide de la propriété système change.conflict.ci_maint_sched.

Remarque :
ces propriétés système peuvent être configurées dans les propriétés de conflit.

Créer un calendrier de maintenance en utilisant un formulaire correspondant

Tous les calendriers de maintenance définis via cette méthode sont traités en fonction du champ de condition, qui doit être évalué pour déterminer son applicabilité à la demande de changement, au CI primaire ou aux CI affectés associés (s'ils sont exécutés en mode avancé).

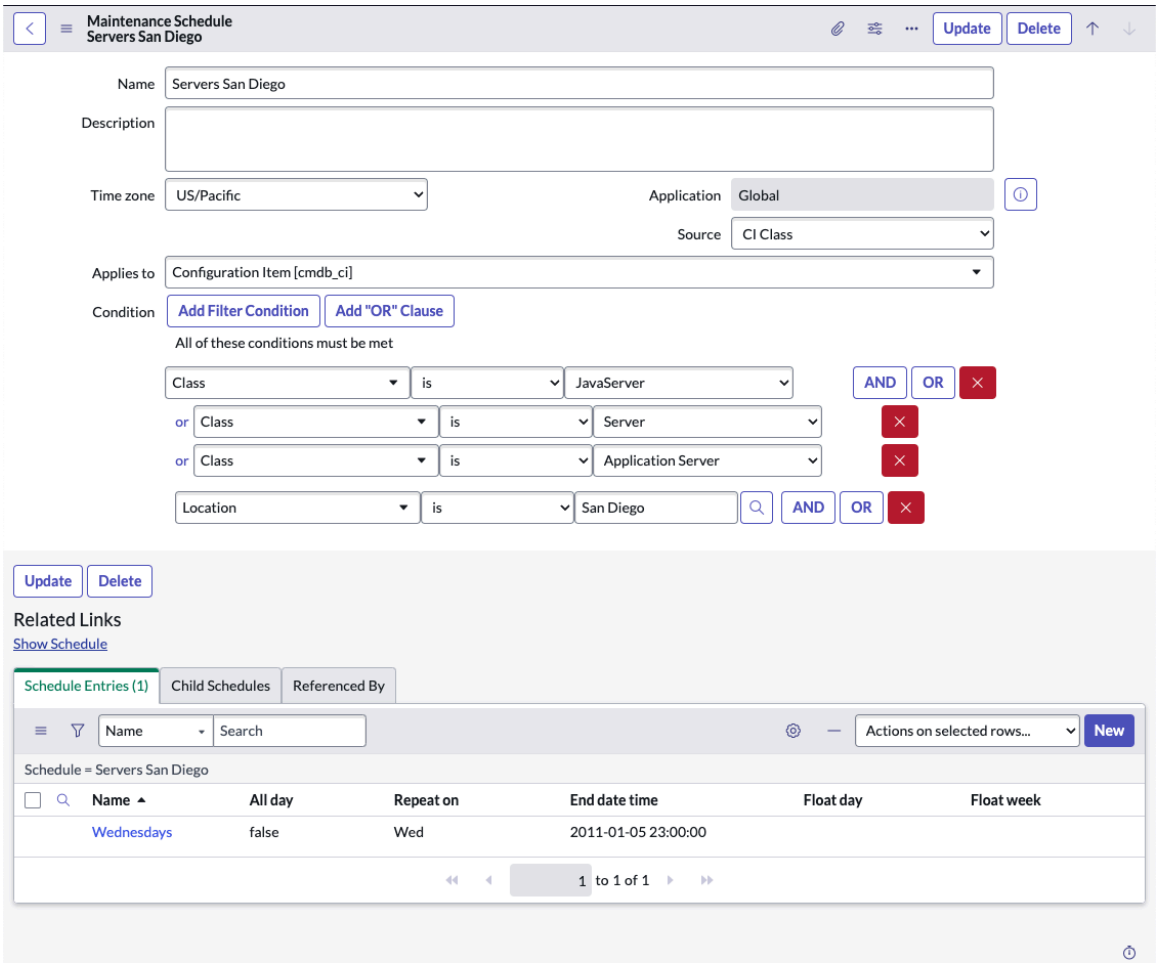
Il convient de noter que la présence de plusieurs calendriers de maintenance prolonge le temps nécessaire pour déterminer leur pertinence, et cette durée augmente avec chaque CI affecté.

Si un calendrier générique s'applique à de nombreux CI ou demandes de changement, vous devez définir un calendrier de maintenance à l'aide de la méthode Configurer un calendrier de maintenance.

Toutefois, si vos calendriers sont adaptés à un nombre limité de CI, vous devez envisager de créer un calendrier de maintenance à l'aide de la table Calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un calendrier de maintenance en utilisant la table Calendriers

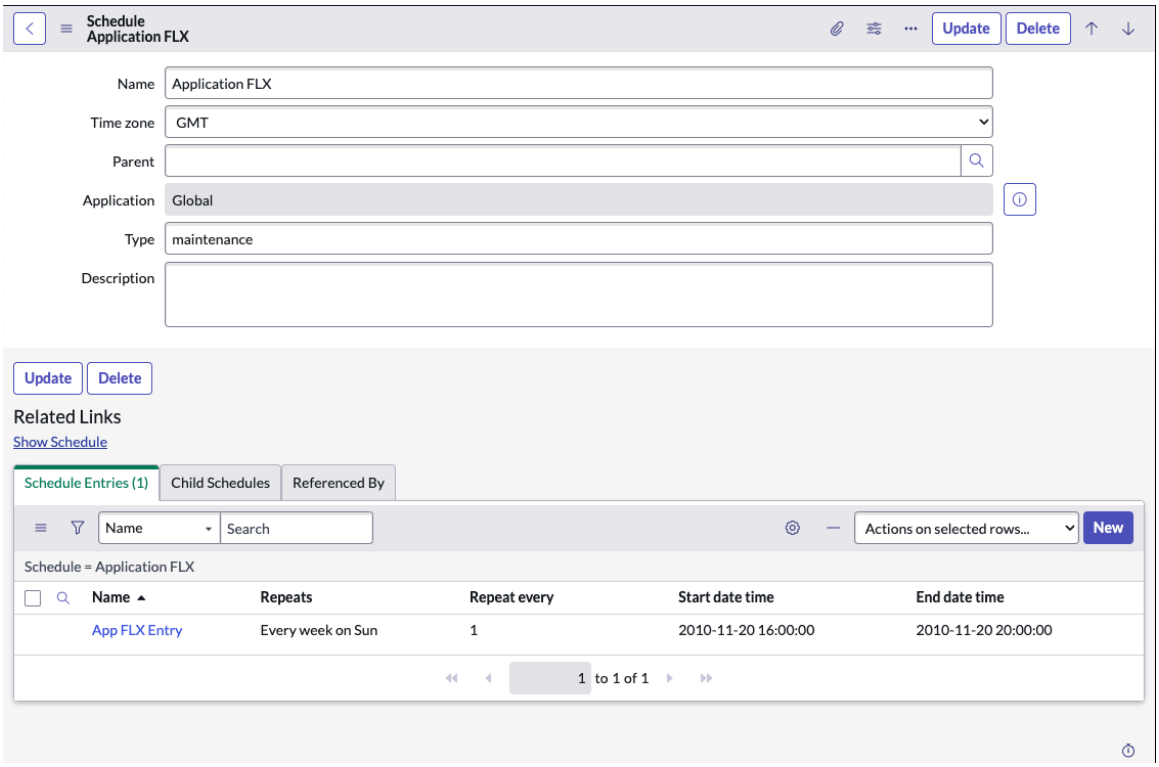
Cette méthode est conçue pour les cas dans lesquels des CI individuels ou des petits groupes de CI doivent suivre un calendrier spécifique.

Dans ce cas, le calendrier de maintenance doit être défini dans la table Calendrier (cmn_schedule) au lieu de la table Calendrier de maintenance. Cette approche évite d'avoir à traiter le calendrier deux fois par détection de conflit à l'aide du formulaire de maintenance et de la table Calendrier.

Contrairement à l'enregistrement du calendrier de maintenance, il manque une condition ou un champ **S'applique à** dans l'enregistrement du calendrier, car il est destiné à être directement associé à un CI. Après avoir défini l'enregistrement du calendrier, vous devez définir le **type** comme maintenance pour le lier à un CI. Pour associer ce calendrier à un CI, vous devez le référencer dans le champ **Calendrier de maintenance** de l'enregistrement du CI ; si ce champ n'est pas visible, vous devez l'ajouter au formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Propriétés du Gestion des changements

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés de changement pour configurer le comportement de Gestion des changements.

Accédez à la **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement** pour afficher et modifier ces propriétés.

Propriétés du Gestion des changements

Nom	Description
glide.approval_engine.change_task	Moteur d'approbation des tâches de demande de changement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	Méthode de calcul du risque du changement. La règle métier ef uniquement sur demande. L'option **Aucun** désactive cette fon • Type : liste de choix • Valeur par défaut : ui_action Pour plus d'informations, consultez Propriété du calcul
com.snc.change_request.enable_copy	Active la fonctionnalité de copie du changement. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs copiés à partir du ch

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Gestion des changements (suite)

Nom	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : category,cmdb_ci,priority,risk,impact,type,assignm
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci,priority,assignment_g
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir du changement d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	Liste d'attributs (séparés par des virgules) issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	Liste de tous les types de tâche pour lesquels l'action **Actualis** • Type : chaîne • Valeur par défaut : incident, change_request
change.refresh_impacted.include_affected_cis	Répertorie les CI ou services affectés avec un service pris en ch **Remarque :** tous les services aux entreprises identifiés doivent être con d'entreprise en services d'application . Pour plus d'inform
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	Applique les exigences relatives aux données du pro la demande de changement présente les mêmes res formulaire de demande de changement, du workflow Gestion des changements . Dans l'interface utilisateur, lorsque cette propriété e contrôles de la politique d'interface utilisateur et de • Type : true | false • Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Gestion des changements (suite)

Nom	Description
com.snc.task.populate_service_offering	Remplit la liste connexe d'offres de service à partir de la liste c • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.change_request.enable_unauthorized	Permet la création de demandes de changement non autorisées • Type : true | false • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	Génère l'événement `sn_change.state.updated` lorsque • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.states	Saisissez les valeurs des champs d'état de la demande de chang se produit quand l'une des valeurs d'état change, par exemple : pour tous les changements d'état. Pour plus d'informations sur l **Remarque :** Pour que cette propriété prenne effet, la propriété `com.sn`

Propriétés Gestion des changements pour l'intégration de Découverte

Si votre organisation est abonnée à Découverte, l'intégration à Découverte est automatiquement activée. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI) dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Lorsque Découverte est activé, les trois nouvelles propriétés suivantes deviennent disponibles.

Nom	Description
com.snc.change_request.auto.discovery	Déclenche Détection pour les CI affectés de manière automatique, manuelle ou pas du tout. • Type : liste de choix • Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel • Valeur par défaut : Désactivé
com.snc.change_request.disco.auto.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Détection de manière automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Revue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
com.snc.change_request.disco.manual.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Détection de manière manuelle. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Implémenter, Revue

Propriétés Gestion des changements disponibles à partir de la table sys_properties

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez `sys_properties.list` dans la zone de texte du navigateur et filtrez *`com.snc.change_`*.

Nom	Description
com.snc.change_request.copy.related_lists	Listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine. • Type : chaîne • Valeur par défaut : task_ci,task_cmdb_ci_service,change_task
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir de la tâche de changement d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de l'utilisation des politiques d'approbation de changement. Type : liste de choix
sn_change_cab.com.snc.change_management.cab.use_sow_meeting	Contrôle l'ouverture d'une réunion CAB à partir du calendrier des réunions CAB dans la console CAB dans Espace de travail pour l'exploitation des services. **Remarque :** Les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_sow.sow_user pour ouvrir les réunions CAB dans SOW. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux, pour les clients de mise à niveau ; Vrai pour les nouveaux clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• **true** : les réunions CAB s'ouvrent dans la console des réunions CAB dans SOW. • **faux** : Réunions du CAB ouvertes dans le Interface utilisateur principale.

Analyser le risque et l'impact des demandes de changement

Après avoir créé une demande de changement, vous pouvez évaluer et analyser son risque et son impact. Vous pouvez consulter tous les conflits détectés en examinant la demande de changement.

Analysez le risque du changement et examinez les conflits détectés comme suit.

Conditions et calcul du risque

Les fonctions de Gestion des changements fournissent des méthodes de calcul et d'évaluation du risque des demandes de changement, ainsi que d'identification et de résolution des conflits.

L'évaluation et le calcul du risque permettent de comprendre l'urgence et l'impact des demandes de changement. Détection de conflit vous aide à planifier les demandes de changement afin de causer le moins d'impact possible pour les personnes concernées. Cette fonctionnalité minimise le risque et le coût des changements rapides dans votre environnement.

Propriété du calculateur de risques

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement permet de calculer le risque et l'impact d'un changement de façon dynamique. L'administrateur spécifie la méthode et le moment de l'application des règles de risque et d'impact.

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement regroupe certains calculs de risque à l'aide d'attributs d'éléments de configuration (CI) et de mesures de temps.

Une propriété du système Gestion des changements détermine la méthode de calcul des risques. Entrante **Changement** > **Administration** > **Propriétés de risque**, l'administrateur sélectionne l'une des méthodes suivantes.

Méthode de calcul des risques de changement

Option	Description
Action d'interface utilisateur	Permet aux utilisateurs de cliquer sur le lien connexe **Calculer le risque** pour vérifier les règles de condition sur demande. Cette action d'interface utilisateur applique des conditions de correspondance en fonction de leur ordre. Chaque fois qu'une règle est appliquée, une alerte s'affiche et confirme les nouvelles valeurs de risque et d'impact. Le lien connexe **Calculer le risque** apparaît sur le formulaire de demande de changement uniquement si les déclarations suivantes sont vraies. • Il existe des conditions de risque et d'impact qui s'appliquent à l'enregistrement d'un changement actuel. • L'utilisateur a le rôle itil ou admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de calcul des risques de changement (suite)

Option	Description
Règle métier	Permet d'évaluer et d'appliquer dynamiquement les conditions au moyen d'une règle métier dans la table Demande de changement. Les conditions sont évaluées avant l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement de demande de changement. Les utilisateurs disposant du rôle admin ou itil peuvent exécuter cette règle métier. **Remarque :** la *`Run Risk Calculation`* règle métier remplace la *`Calculate Risk`* règle métier lorsque le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques est activé.
Aucun	Désactive le traitement des règles de risque et d'impact.

Ajouter ou modifier des conditions de risque et d'impact

Vous pouvez définir des règles de calcul de risque et d'impact d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement est activé par défaut dans le système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les conditions de risque sont exécutées par rapport à la demande de changement en fonction de leur champ **Commande**, du plus bas au plus élevé. La première condition de risque qui correspond à l'enregistrement de demande de changement est appliquée. Toutes les conditions de risque suivantes sont alors ignorées, qu'elles correspondent ou non. Une règle de calcul de risque est définie à l'aide de deux éléments :

- Des conditions qui peuvent définir l'évaluation sur *`true`* ou *`false`*. Vous pouvez utiliser un créateur de conditions ou écrire un script.
- Les paramètres de valeur des champs **Risque** et **Impact** lorsque les conditions d'évaluation indiquent **true**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Conditions du risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, ou cliquez sur la condition de risque à modifier.
   Vous pouvez également modifier des conditions de risque à partir du formulaire Demande de changement en ouvrant le menu contextuel du formulaire et en cliquant sur **Modifier les conditions de risque**.
3. Remplissez ou mettez à jour le formulaire, selon vos besoins.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour la règle.
Risque Impact	Sélectionnez une valeur pour l'un de ces champs. La sélection détermine le champ à mettre à jour en fonction de ce calcul de risque.
Actifs	Sélectionnez la case à cocher pour utiliser la règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Entrez l’ordre dans lequel ce calcul de risque est évalué. Les règles avec les numéros les plus faibles sont évaluées en premier. Si deux (ou plusieurs) règles ont des ordres différents, la règle dont l’ordre est le plus bas est évaluée et les autres sont ignorées.
Utiliser une condition avancée	Sélectionnez la case à cocher pour entrer un script au lieu d’utiliser le Créateur de conditions.
Utiliser des valeurs de script	Sélectionnez la case à cocher pour masquer les champs **Risque** et **Impact**. Le script spécifie les valeurs de risque et d’impact.
Description	Entrez une description de l’application de ce calcul de risque.

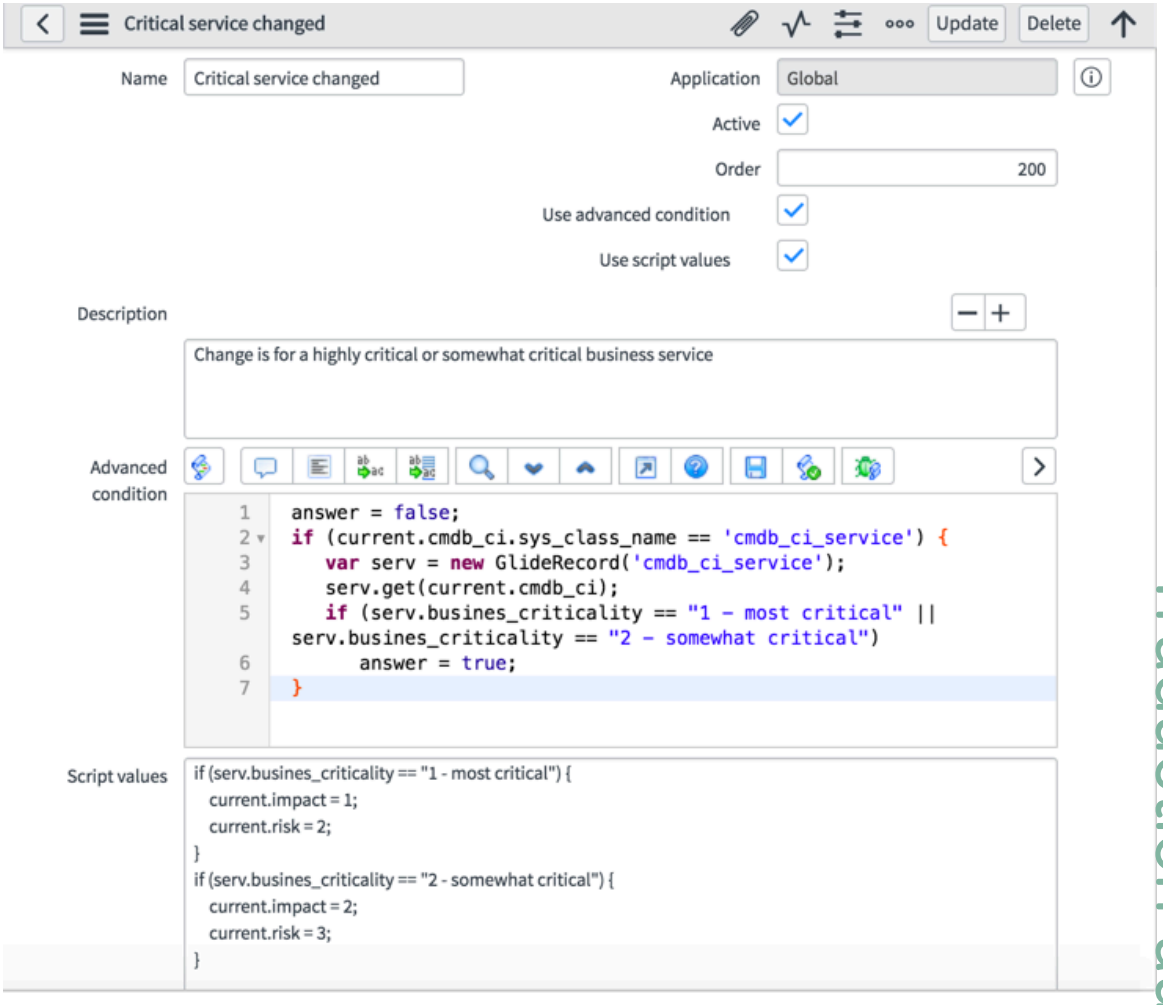
4. Spécifiez la règle en fonction de votre méthode de règle sélectionnée.

Example

Dans l’exemple suivant, le script de **condition avancée** détermine d’abord si le CI est un service d'entreprise. Si c’est le cas, le script identifie si la valeur **Criticité opérationnelle** est **1 - très critique** ou **2 - assez critique**. Dans ce cas, il définit la réponse de variable globale sur `true`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque le script de **condition avancée** renvoie *true*, le script dans le champ **Valeurs du script** définit les valeurs **Impact** et **Risque** de la demande de changement en fonction de la valeur **Criticité opérationnelle**.

Évaluation des risques

Il existe deux méthodes de calcul du risque d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement est activé par défaut dans le système de base. Gestion des changements - Évaluation des risques est facultatif.

- Le calculateur de risques de changement utilise des propriétés et des conditions prédéfinies pour calculer une valeur de risque.
- Gestion des changements - Évaluation des risques utilise les informations fournies par l'utilisateur final pour évaluer une valeur de risque.

Les deux méthodes peuvent être utilisées séparément ou ensemble, selon vos besoins. si les méthodes sont utilisées ensemble, la valeur de risque la plus élevée des deux méthodes est toujours sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluation et calcul des risques

Remarque :
si l'évaluation des risques et le calculateur de risques sont actifs, mais que vous souhaitez utiliser une seule méthode, supprimez les conditions de celle que vous ne voulez pas utiliser.

Si vous activez Gestion des changements - Évaluation des risques, l'administrateur peut ajouter le champ **Évaluation de la tâche** > **Tâche** Liste connexe au formulaire de demande de changement, si nécessaire. La liste connexe affiche les évaluations de risques associées à la demande de changement.

Information associée

Effectuer une évaluation des risques

Définir les évaluations de risques

Gestion des changements - Évaluation des risques offre un moyen flexible de capturer les informations de l'utilisateur final pour calculer le risque de la demande de changement associée. Vous pouvez définir les questions, les seuils et les conditions d'évaluation de risques pour calculer le risque d'une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Gestion des changements - Évaluation des risques doit être activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une série de questions pour capturer le risque d'un changement. Une évaluation différente du questionnaire peut être définie dans l'enregistrement d'un changement. L'évaluation utilise une approche de score pondéré pour chaque question. Le score pondéré composite dérivé de la réponse de l'utilisateur final est utilisé pour calculer le risque. Ce score est basé sur les seuils associés à l'évaluation des risques.
L'évaluation des risques de changement est une application construite sur l'architecture V2 d'enquête et d'évaluation. Bien qu'il soit possible de configurer plusieurs catégories de mesures sur cette architecture, il est préférable de ne pas le faire pour éviter les erreurs.

Vous pouvez configurer plusieurs définitions d'évaluation des risques de changement, chacune avec une catégorie de mesures, où le filtre de catégorie de mesure est identique au filtre de la condition de changement de risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Évaluations des risques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Nom de l'évaluation des risques. Ce nom s'affiche pour l'utilisateur final.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Description	Description de l'évaluation des risques.
Condition	Conditions qui déterminent si une évaluation des risques est jointe au changement. En règle générale, la première pièce jointe correspondant aux conditions est jointe pendant l'évaluation. Par conséquent, vérifiez que les conditions permettent de joindre les évaluations correctes, notamment si vous définissez plusieurs questionnaires. **Remarque :** vérifiez que les conditions sont simples et mutuellement exclusives afin que les conditions d'évaluation soient faciles à comprendre et à gérer.

4. Cliquez sur le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La page s'actualise avec les listes connexes **Catégories d'évaluation** et **Seuils d'évaluation**. La liste connexe **Catégories d'évaluation** vous permet de définir les questions auxquelles l'utilisateur final répond pour évaluer le risque d'une demande de changement.
5. Pour créer une question d'évaluation, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe **Catégories d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

   Catégorie de métrique

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'évaluation.
Créer les personnes concernées	Si cette option est sélectionnée, des personnes concernées sont automatiquement créées pour tous les enregistrements évaluables associés à cette catégorie.
Poids	Valeur représentant l'importance de cette catégorie par rapport à d'autres. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Filtre	Seuls des enregistrements évaluables remplissant les conditions de filtre sont évalués par des mesures de cette catégorie.
Description	Description de la catégorie d'évaluation.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

   d. Ouvrez la catégorie d'évaluation.

   e. Dans la liste connexe, cliquez sur **Mesures d'évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Mesures d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure d'évaluation.
Catégorie	Catégorie de la mesure d'évaluation.
Méthode	Méthode de collecte des données pour cette mesure.
Poids	Valeur qui représente l'importance de cette mesure par rapport à d'autres mesures. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Ordre	Ordre de la question dans l'évaluation.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la mesure est activée pour être utilisée dans les évaluations et calculs de résultat.
Obligatoire	Si cette option est sélectionnée, un champ devient obligatoire dans une évaluation.
Général	
Question	Question affichée dans l'évaluation.
Description	Texte de l'astuce pour l'évaluation.
Dépend de	Condition qui détermine si la mesure s'affiche pour l'utilisateur ou non.
Autoriser une information supplémentaire	Si cette option est sélectionnée, une zone de texte s'affiche pour permettre à l'utilisateur de saisir des informations supplémentaires pour la question.
Type de champ	
Type de données	Type de données de la réponse donnée par un utilisateur pour une question. **Remarque :** selon le type de données que vous sélectionnez, des champs supplémentaires peuvent apparaître.

g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Dans la liste connexe **Seuil d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

i. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Seuil d'évaluation des risques de changement

Champ	Description
Évaluation des risques	Nom de l'évaluation à laquelle le seuil d'évaluation est appliqué.
Risque	Valeur de risque appliquée à la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : la valeur de risque peut être remplacée par des conditions de risque.
Application	Nom de l'application qui contient l'enregistrement.
Score plus grand que	Seuil par rapport auquel le score composite est comparé et évalué.

j. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : vous pouvez créer ou modifier le questionnaire d'évaluation via le module Concepteur d'évaluation ou en cliquant sur le lien connexe **Modifier dans le Concepteur d'évaluation**.

Par exemple, une fois que vous avez défini l'évaluation des risques, c'est la façon dont le score d'évaluation des risques est calculé et défini.

- *asmt_metric_result* stocke l'ensemble de scores.
- Le poids est calculé comme somme (asmt_metric_result. normalized_value) où asmt_metric_result. normalized_value = actual_value * poids.
- Le risque calculé comme somme (actual_value * poids) > seuil. Par exemple, si le résultat est 7 et si le seuil modéré est 6, le risque est modéré.

Effectuer une évaluation des risques

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques de demandes de changement existantes une fois les critères d'évaluation des risques définis. Après avoir évalué le risque, vous pouvez afficher les réponses à l'évaluation des risques dans la demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que la liste connexe **Évaluation des risques** est configurée sur le formulaire de demande de changement. Si ce n'est pas le cas, un administrateur peut ajouter le **Évaluation de la tâche** > **Tâche** liste connexe.

Le lien connexe **Évaluation des risques** est disponible uniquement lorsque la demande de changement répond à la condition d'évaluation des risques et à la condition de catégorie d'évaluation des risques, si le type de demande de changement est **Normal** ou **Urgence**, et si l'**État** est défini sur **Nouveau**, **Évaluer** ou **Autorisé**. En cliquant sur le lien connexe **Évaluation des risques**, le formulaire Évaluation des risques de changement s'affiche si vous n'avez pas évalué le risque de cette demande de changement auparavant. Lorsque vous envoyez le formulaire, ces trois éléments s'affichent en haut du formulaire de demande de changement :

- **Évaluation des risques évaluée** : estimation du risque après son évaluation par rapport au formulaire Évaluation des risques de changement et aux critères établis pour l'évaluation de la demande de changement.
- **Condition de risque appliquée** : résultat du risque calculé par rapport aux conditions de risque prédéfinies.

Traduction automatique

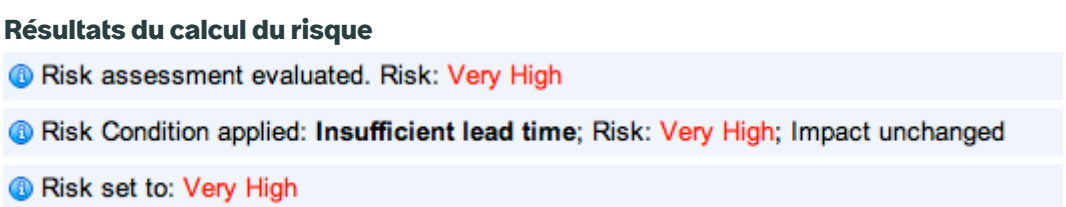
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Risque défini sur** : poids final du risque basé sur l'évaluation et le calcul des risques.

> **Remarque :**
> si vous avez précédemment rempli le formulaire Évaluation des risques de changement, mais que vous avez cliqué sur la liste connexe **Évaluation des risques**, une fenêtre contextuelle apparaît pour indiquer que vous avez déjà rempli l'évaluation des risques pour la demande de changement et pour vous demander si vous souhaitez modifier l'évaluation des risques existante. Cliquez sur **Oui** pour remplir à nouveau le formulaire d'évaluation des risques de changement. Cliquez sur **Non** pour utiliser l'évaluation des risques existante pour calculer le risque.

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Évaluation des risques**.
3. Répondez aux questions et cliquez sur **Envoyer**.
   Après avoir envoyé l'évaluation des risques, cliquez sur le lien connexe **Calcul du risque** pour calculer le risque. Le résultat de l'évaluation des risques, du calcul du risque et la valeur du champ **Risque** du formulaire de demande de changement apparaissent.



Les utilisateurs disposant d'un rôle survey_admin ou survey_reader peuvent accéder à **Enquêtes héritées** > **Réponses d'enquête** et filtrer par **instance**. Les instances d'enquête sont des évaluations spécifiques qui se distinguent par la date et l'heure auxquelles elles sont prises.

Information associée

Évaluation des risques

Migrer vers les évaluations des risques de changement héritées

Les utilisateurs peuvent migrer les évaluations des risques de modification héritées vers des versions compatibles avec le nouveau schéma et la logique de la nouvelle table d'évaluation des risques de changement.

Avant de commencer

Quelques points à retenir :

- Les clients disposant déjà du module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] (`com.snc.change.risk_assessment`) installé sur leurs instances doivent uniquement suivre cette tâche.
- Le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] (`com.snc.change.risk_assessment`) ne doit pas être installé pour les clients travaillant avec les versions Kingston et ultérieures.
- Les directives et les bonnes pratiques relatives à la migration suggèrent qu'elle doit être effectuée sur une instance de développement et non sur une instance de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le nouveau module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [com.snc.change_management.risk_assessment] doit être installé sur l'instance de développement.
- Toutes les tâches de migration doivent être capturées dans un ensemble de mises à jour, déplacées vers une instance de test, puis testées avant de les déplacer vers une instance de production.

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants de l'évaluation des risques héritée suivants sont migrés :

- Définition de l'évaluation des risques, questions et choix de question.
- Pour des conditions d'évaluation multiples, la migration peut entraîner un ou plusieurs enregistrements d'évaluation des risques :
  - Si toutes les conditions d'évaluation multiples figurent dans la même table, la migration entraîne une seule évaluation des risques.
  - Si les conditions d'évaluation multiples figurent dans des tables différentes, la migration crée autant d'évaluations des risques que de tables auxquelles elles appartiennent.

Procédure

1. Créez un ensemble de mises à jour et configurez-le comme ensemble actuel.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer et sélectionner un ensemble de mises à jour comme ensemble actuel .
2. Accédez à la **Changement** > **Évaluation des risques (héritée)**.
3. Ouvrez l'évaluation des risques héritée que vous souhaitez migrer vers une évaluation des risques de changement.
4. Cliquez sur le lien connexe **Migrer vers l'évaluation des risques**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Répétez les étapes 4 et 5 pour toutes les évaluations des risques héritées à migrer.

Que faire ensuite

Après la migration de toutes les évaluations des risques héritées, contactez l'équipe de support pour exécuter les scripts suivants :

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

Capturez les résultats dans l'ensemble de mises à jour créé, puis marquez l'ensemble de mises à jour comme terminé. Pour plus d'informations, consultez la section Marquer un ensemble de mises à jour comme terminé .

Remarque :
la procédure indiquée est une suggestion de pratique. De même, vous pouvez capturer chaque évaluation des risques de changement migrée dans son propre ensemble de mises à jour. Vous pouvez également capturer les résultats de la désactivation du module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] à l'aide de `disable_legacy_change_risk_assessment.js` dans un ensemble de mises à jour distinct.

Composants de l'évaluation des risques migrée

Lorsque vous migrez une évaluation des risques de changement, le système mappe les enregistrements de l'évaluation des risques héritée vers les nouvelles tables d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour créer une évaluation des risques fonctionnelle dans le cadre de travail d'évaluation, le système convertit les enregistrements d'évaluation des risques en enregistrements de risque d'évaluation équivalents les plus logiques. Cela peut signifier que plusieurs enregistrements de risque d'évaluation sont créés à partir d'un enregistrement de risque hérité.

Composants migrés

Composants d'évaluation des risques	Composants d'évaluation des risques de changement
Évaluation principale [assessment_main]	Évaluation des risques de changement [change_risk_asmt]
Question de l'évaluation [assessment_question]	Catégorie de l'évaluation [asmt_metric_category]
	Mesure de l'évaluation [asmt_metric]
Choix des questions de l'évaluation [assessment_question_choice]	Définition de mesure de l'évaluation [asmt_metric_definition]
Seuils de l'évaluation des risques [risk_assessment_threshold]	Seuils de l'évaluation [change_risk_asmt_threshold]
Conditions d'évaluation [assessment_conditions]	Ceci est inclus dans Gestion des changements - Évaluation des risques [com.snc.change.risk_assessment].

Définitions des probabilités de réussite

La définition de probabilité de réussite est une configuration qui définit la probabilité et les conditions de correspondance d'une demande de changement.

Par défaut, la définition de probabilité de réussite est définie pour les méthodes Score de réussite de changement, Réussite du modèle de changement et Calculé.

Le champ Ordre détermine l'ordre d'exécution des définitions, l'ordre dont la valeur est la moins élevée étant prioritaire.

Les valeurs par défaut sont créées pour les méthodes Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé, quelle que soit la probabilité sélectionnée dans la définition de probabilité de réussite.

Le gestionnaire des changements peut modifier les enregistrements existants dans la table. La règle métier Validations du score de réussite détermine si un enregistrement est créé avec les valeurs minimales et maximales autorisées pour les méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement.

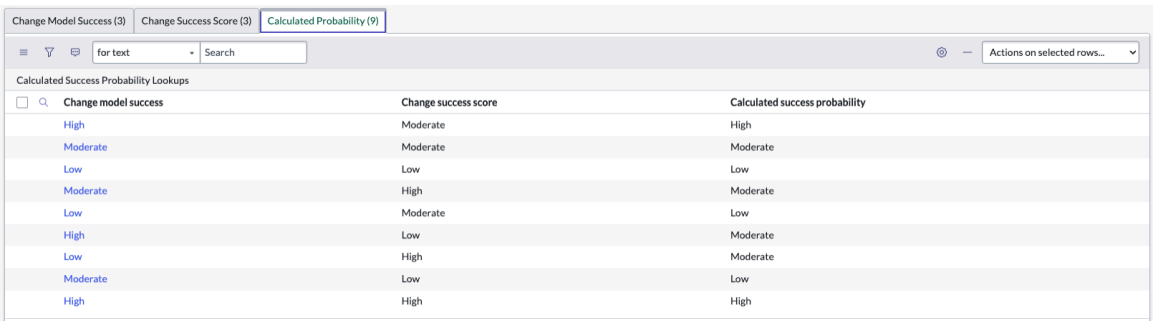
Lorsque vous définissez la méthode Réussite du modèle de changement ou Score de réussite de changement comme probabilité sur la définition de probabilité de réussite, la liste connexe correspondante est visible sur l'enregistrement de définition de probabilité de réussite ; cependant, lorsque vous sélectionnez la méthode Calculé, les trois listes connexes sont visibles sur l'enregistrement.

Le champ « Supérieur ou égal à » de la liste connexe Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement détermine la probabilité de réussite devant être renvoyée par la définition de probabilité de réussite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si la probabilité est définie sur Calculé sur l'enregistrement, et si Réussite du modèle de changement indique Élevé et Score de réussite de changement indique Modéré, la définition de probabilité de réussite renvoie une probabilité de réussite élevée.



Vous pouvez modifier la valeur dans la colonne Probabilité calculée de réussite pour chaque combinaison des méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement. Lorsque vous modifiez les choix de probabilité de réussite sur une demande de changement, vous devez cliquer sur **Actualiser les mappages de probabilité** sous **Liens connexes** pour mettre à jour les combinaisons d'enregistrements connexes pour les probabilités Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé. Vous pouvez également mettre à jour plusieurs enregistrements en exécutant **Actualiser les mappages de probabilité** sur la liste.

Remarque :

Le module d'extension Probabilité de réussite prend en charge Séparation de domaine. Les tables **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** et **sn_chg_probability_calculated_lookup** sont séparées lorsque vous installez le module d'extension Séparation de domaine.

Score de risque calculé

La table de recherche de risque consiste à obtenir la valeur de risque correspondant à la valeur de probabilité de réussite et à la valeur d'impact.

La table sn_chg_probability_risk_lookup est utilisée pour extraire les données en vue de calculer la valeur de risque de la demande de changement.

Par défaut, il existe neuf enregistrements avec tous les mappages possibles pour l'impact et la probabilité de réussite, ainsi que leurs valeurs de risque correspondantes.

Le gestionnaire des changements peut ajouter de nouveaux enregistrements et supprimer les enregistrements existants dans la table. La règle métier Vérifier la combinaison d'impact et de probabilité valide les entrées de mappage en double.

Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Score de risque calculé**.

Tous les moteurs de calcul des risques calculent leur valeur de risque correspondante ; le système sélectionne ensuite le risque le plus élevé et définit le risque pour le changement. Vous pouvez modifier les valeurs de risque, quelles que soient les valeurs définies pour l'impact et la probabilité de réussite.

Vous pouvez afficher la définition de probabilité de réussite ayant défini la probabilité de réussite sur la demande de changement en accédant à la table sn_chg_probability_details. Seuls les utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux demandes de changement peuvent accéder à cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le formulaire de demande de changement, dans **Liens connexes**, cliquez sur **Calculer le risque**. Les moteurs de risque calculent le risque pour le changement. Cliquez sur l'icône en regard du champ **Risque** pour afficher l'ensemble de risques pour le changement.

Cliquez sur l'icône en regard du **Score de risque calculé** pour rechercher le type de définition de probabilité de réussite chargé de définir le risque pour le changement. Il existe trois types de scores de risques calculés :

- Calculé (impact + probabilité de réussite)
- Calculé (impact + score de réussite de changement)
- Calculé (impact + réussite du modèle de changement)
- Non défini : le risque n'est pas évalué

Remarque :

La recherche de risques prend en charge Domain Separation. La table **sn_chg_probability_risk_lookup** fait l'objet d'une séparation par processus lorsque vous installez le module d'extension Domain Separation.

Intégrations de Gestion des changements

Vous pouvez intégrer Gestion des changements avec d'autres applications ServiceNow telles que Détection, Gestion des actifs logiciels et Gestion des actifs matériels.

Les rubriques suivantes fournissent des informations sur l'intégration de différentes applications à Gestion des changements, les conditions préalables et la méthode d'activation des fonctionnalités de ces applications intégrées.

Gestion des changements intégration avec Visibilité ITOM

Si votre organisation est abonnée à ITOM Découverte ou Visibilité ITOM, l'intégration est automatiquement activée avec ces produits ITOM. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI) dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Les demandeurs de changement peuvent également demander manuellement le processus de détection pour un CI.

Activer l'intégration

Selon les abonnements achetés par votre organisation, vous devez installer et configurer les modules d'extension suivants :

- Pour ITOM Découverte : module d'extension Détection (com.snc.discovery)
- Pour Visibilité ITOM : modules d'extension Détection (com.snc.discovery) et Mappage des services (com.snc.service-mapping)

Intégration avec ITOM Découverte

Lorsqu'il Découverte est activé, Gestion des changements il expose trois nouvelles propriétés dans le module Propriétés de changement (**Gestion des changements** > **Administration** > **Propriétés de changement**):

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Gestion des changements pour Découverte

Propriété	Description
Configure comment Détection se déclenche pour les CI affectés (automatiquement, manuellement ou désactivé).	Détermine comment Détection doit être déclenché pour les CI affectés : automatiquement, manuellement ou pas du tout. Type : liste de choix Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel Valeur par défaut : Désactivé **Remarque :** si la propriété ci-dessous est définie sur Les deux et que vous déclenchez Détection manuellement, la détection automatique n'est pas déclenchée pour cette demande de changement.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Détection peut être activé de façon manuelle.	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour permettre l'initialisation manuelle de Détection. Pour ces valeurs d'état définies, le lien connexe Entamer la détection est disponible. Type : chaîne Valeur par défaut : Implémenter, Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Détection se déclenche automatiquement. Par exemple, lorsque l'état de la demande de changement passe à Réviser	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour lesquels Détection est déclenché automatiquement. Détection est initié lors de la transition vers les valeurs d'état répertoriées. Type : chaîne Valeurs par défaut : Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.

Remarque : pour les deux dernières propriétés dans la table ci-dessus, si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne (c'est-à-dire 0) pour révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus des nouvelles propriétés, les champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** sont ajoutés à la liste connexe **CI affectés**. L'**État de détection** fournit l'une des cinq valeurs d'état et une icône correspondante pour refléter cet état :

- En cours
- Terminé avec succès
- Terminé avec avertissement
- Terminé avec erreur
- Annulé

La valeur de l'état de détection est présentée comme un lien vers le fichier de journal Détection correspondant. Le champ **Dernière mise à jour de la détection** contient un horodatage indiquant la dernière exécution de Détection.

Si vous avez choisi d'initier manuellement le module Détection, ou si vous avez opté pour une initiation manuelle et automatique, le lien connexe **Entamer la détection** apparaît dans la section Liens connexes lorsque l'état de la demande de changement correspond à l'un des états définis dans la propriété. Lorsque la détection est déclenchée, les valeurs des champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** changent.

Intégration de Gestion des changements à Détection

Intégration avec Visibilité ITOM

Vous pouvez consulter les changements dans le contexte des services d'application. Les cartes de service disponibles dans Mappage des services montre les changements apportés à l'ensemble d'un service d'application et aux éléments de configuration (CI) individuels qui composent le service.

Si la ServiceNow AI Platform est configurée pour valider les changements, tous les changements sont évalués, puis validés ou déclarés non valides. Si un changement est valide, son enregistrement de changement sur la carte d'instance de service est marqué comme approuvé. Pour plus d'informations sur la configuration de la plateforme pour la validation des changements, consultez la rubrique Gestion des changements proposés .

Le type de marque de changement dépend de la nature des changements qu'elle représente :

Bulle gris clair ( )

Changement non approuvé qui n'influe pas sur le comportement de l'instance de service. Par exemple, un nouveau chemin d'accès au réseau ou l'ajout d'un nœud à une grappe.

Bulle gris foncé ( )

Changement non approuvé qui modifie le comportement de l'instance de service.

Bulle verte ( )

Un changement approuvé dans les déploiements où la ServiceNow AI Platform est configurée pour valider les changements.

Double bulle ( )

Plusieurs changements distincts qui se sont produits à peu de temps d'intervalle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Détection

Afficher l'historique des changements des services d'application

Afficher l'historique des changements des services d'application dans Espace de travail d'agent

Gestion des changements intégration avec Gestion des actifs logiciels

L'intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs logiciels (SAM) affiche l'estimation de coûts de la gestion des licences impliqués par un changement.

Cette intégration se concentre sur la prévision de changement des coûts de licence lorsqu'un changement est proposé pour un ou plusieurs actifs de processeur (CPU ou CPU Core) d'élément de configuration (CI) exécutant un logiciel fourni sous licence par le processeur.

Cette intégration nécessite les modules d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) et Gestion des changements - License Change Projections (com.sn_samp_change).

Remarque :
vous devez demander l'activation du module d'extension Gestion des changements – License Change Projections (com.sn_samp_change) via le Portail de services HI.

Lorsque l'état d'une demande de changement est défini sur **Nouveau**, les utilisateurs peuvent proposer un changement du processeur ou des cœurs du processeur d'un CI à l'aide des options **Proposer un changement** ou **Mettre à jour en masse le CI**. Ces changements proposés sont capturés dans un champ XML qui est ensuite transmis à Gestion des actifs logiciels lorsque la demande de changement passe à son premier état d'approbation. Une fois que Gestion des actifs logiciels effectue le changement de coût estimé de la gestion des licences, ces résultats sont affichés dans une nouvelle section de formulaire appelée projection de changement de licence.

La section de formulaire de projection de changement de licence affiche le résumé de projection de changement de licence pour chaque CI dans le champ d'application du changement. La partie gauche de la section affiche des champs relayant les dépenses actuelles, les dépenses projetées, le changement de dépense et le nombre d'installations impactées. Sur la droite se trouve un graphique à barres fournissant une représentation visuelle de ces informations.

Pour une répartition plus détaillée des projections de changement de licence, une liste connexe peut être ajoutée au formulaire de demande de changement appelé **Résumé des projections de CI**. Cette liste connexe fournit une répartition CI par CI des informations du résumé des projections de changement de licence, ainsi qu'un accès simple à l'enregistrement du résumé des projections de CI de Gestion des actifs logiciels et à d'autres données.

Information associée

Gestion des changements proposés

Mass Update CI

Intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs matériels

L'intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs matériels aide à déterminer l'action d'actif qui doit être exécutée sur l'élément de configuration (CI) associé à un actif matériel. Grâce à cette option, les implémenteurs de changement peuvent rapidement mettre à jour les enregistrements d'actifs directement à partir du changement et le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

gestionnaire d'actifs peut voir l'état actuel de tous les actifs mis à jour par la demande de changement.

Activez le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com. sn_hamp) pour réaliser cette intégration.

Remarque :
Vous devez demander l'activation du module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com. sn_hamp) à partir du magasin d'applications ServiceNow®.

Lorsque les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe des CI affectés ont une ressource associée, le champ **Action d'actif** est renseigné.

Vous pouvez choisir une **Action d'actif** pour le CI, à partir de la liste connexe CI affectés. Le champ **Action d'actif** fournit trois actions possibles qui peuvent être sélectionnées, ce qui déclenche un événement.

- **Déployer** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement *sn_hamp.asset.deploy* est déclenché.
- **Mise à jour/Réparation** : aucun événement n'est déclenché pour cette action.
- **Retrait** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement *sn_hamp.asset.retire* est déclenché.

Remarque :
La colonne **Action d'actif** peut être ajoutée à la liste connexe du CI affecté si elle n'est pas déjà disponible.

Lorsqu'une demande de changement est définie sur **Implémentation**, l'action d'actif proposée déclenche l'événement correspondant. Lorsque le workflow est terminé, l'action d'actif met à jour l'actif ainsi que les enregistrements connexes et progresse vers l'état **Révision**.

Remarque :
Si l'action d'actif n'est pas sélectionnée, la demande de changement ne progressera pas vers l'état **Révision**.

Pour en savoir plus, consultez Gestion des actifs matériels .

Séparation de domaine et Gestion des changements

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des changements. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine dans la Gestion des changements vue d'ensemble

Gestion des changements offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements, en facilitant les changements bénéfiques avec une perturbation minimale des services informatiques.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des changements

Gestion des changements implique la gestion des demandes de changement. Une demande de changement vous permet d'implémenter un processus contrôlé pour l'ajout, la modification ou la suppression d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge. La demande enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

- Une demande de changement est l'extension d'une tâche. Les enregistrements sont créés dans le domaine des utilisateurs créant la tâche qu'ils ont dans leur session.
- Toutes les propriétés de changement sont globales, c'est-à-dire qu'elles sont identiques pour chaque application qui utilise les propriétés de la table **[sys_properties]**. La table n'est pas séparée par domaine, c'est pourquoi chaque changement affecte tous les domaines.

Tables séparées par domaine

Demande de changement [change_request].

Cas d'utilisation

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée une demande de changement. La demande de changement est créée dans le domaine que l'utilisateur a sélectionné.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans la Console du comité consultatif sur les changements (CAB)

- Les réunions CAB se synchronisent avec la table Définition du CAB si la réunion a été générée via une définition, ou si la réunion a été créée manuellement et que le champ Définition de CAB est renseigné.
- Les réunions CAB sont créées dans le domaine de l'utilisateur si la réunion est créée manuellement sans définition de CAB associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les enregistrements de réunion ne sont pas pris en charge s'ils appartiennent à un domaine différent de la définition associée.
- Le maître de domaine de tous les autres enregistrements CAB est défini sur l'enregistrement de réunion CAB associé.

Tables séparées par domaine

- Définition de CAB [cab_definition]
- Réunion CAB [cab_meeting]

Tables de domaine (liées au domaine de l'enregistrement cab_meeting associé)

- Participant CAB [cab_attendee]
- Point à l'ordre du jour CAB [cab_agenda_item]
- État d'exécution CAB [cab_runtime_state]

Cas d'utilisation

- Un responsable CAB crée une nouvelle définition de CAB et génère 20 réunions dans le domaine ACME. Résultat : la définition et les réunions sont créées dans le domaine ACME.
- Un responsable CAB crée une réunion CAB ad hoc à partir de la liste connexe sur le formulaire de définition de CAB. Résultat : la réunion est créée dans le domaine de la réunion CAB.
- Le comportement dans tous les autres cas d'utilisation est identique au comportement lorsque Séparation de domaine n'est pas activée.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Calendriers des changements (nouvelle fonctionnalité)

- Les définitions de Calendriers des changements encapsulent toutes les options de configuration et les enregistrements connexes utilisés pour afficher un calendrier des changements spécifique.
- Les enregistrements sont créés dans le domaine de l'utilisateur actuel.
- Les enregistrements auxiliaires sont créés dans le domaine de la définition de calendrier des changements.

Tables séparées par domaine

- Définition de calendrier des changements [chg_soc_definition]
- Définition connexe [chg_soc_definition_child]
- Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]

Cas d'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et accède à la page de destination Calendriers des changements. L'utilisateur peut afficher les calendriers des changements dans son domaine actuel ou global.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Didacticiel : ajouter un nouvel état à Gestion des changements

Ce didacticiel fournit un exemple d'ajout d'un nouvel état au modèle d'état existant.

Avant de commencer

Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez le scénario suivant :
En fonction des exigences de votre organisation, vous devez ajouter un nouvel état appelé **Terminé** entre les états **Implémenter** et **Revue** existants. Vous devez également ajouter la possibilité de décider si l'état **Revue** est nécessaire.

Procédez comme suit :

Procédure

Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.

Créer un nouveau choix

Créez un nouveau choix pour l'état de demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

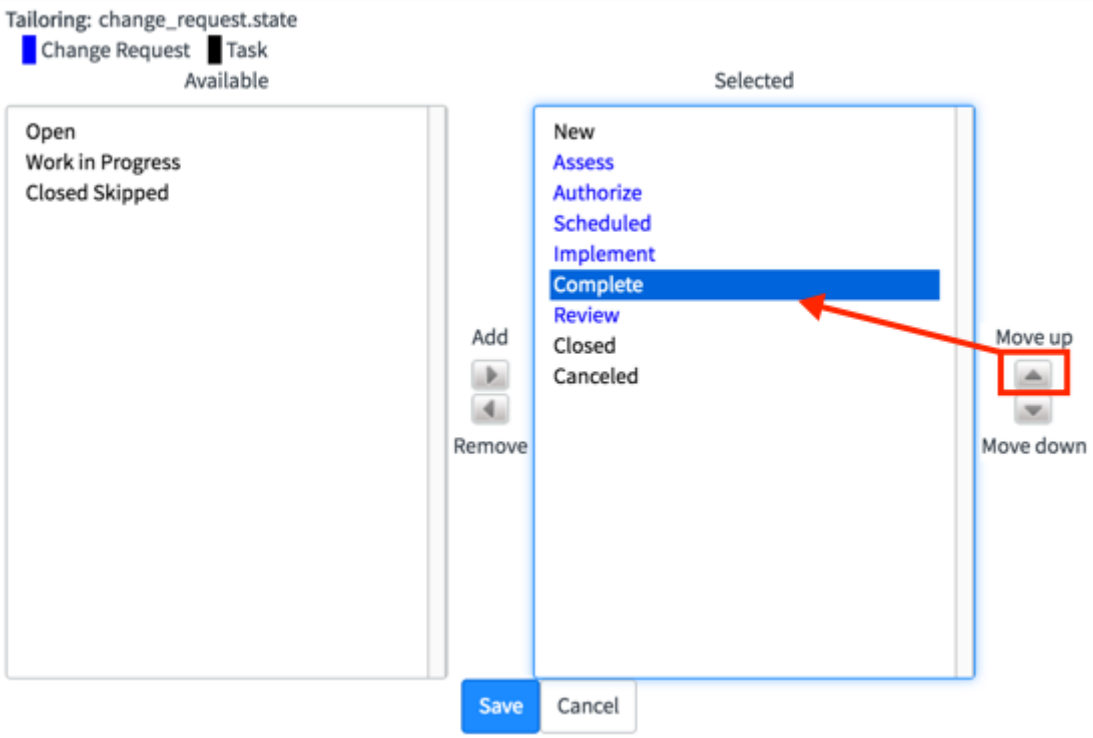
1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **État** et sélectionnez **Configurer les choix**.
   La zone de sélection Configuration des choix d'état s'ouvre.
3. Entrez les informations suivantes et cliquez sur **Ajouter**.

Champ	Description
Texte du nouvel élément	Entrez Terminé.
Valeur numérique	Entrez -6.
Appliquer à la table	Définir sur Demande de changement

   Le nouvel état apparaît dans la zone de sélection **Sélectionné** sur le formulaire.
4. Utilisez les flèches vers le haut et le bas pour déplacer le nouvel état entre les états **Implémenter** et **Revue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le nouveau choix est créé et le formulaire **Demande de changement** s'affiche à nouveau.

Créer un champ personnalisé

Créez un champ de choix personnalisé pour indiquer si une demande de changement doit passer par l'état **Revue**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.

2. Pour créer un nouveau champ dans le formulaire Demande de changement, procédez comme suit.

a. Ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner **Configurer** > **Mise en page**.

b. Entrez les valeurs suivantes dans la section **Créer un nouveau champ**.

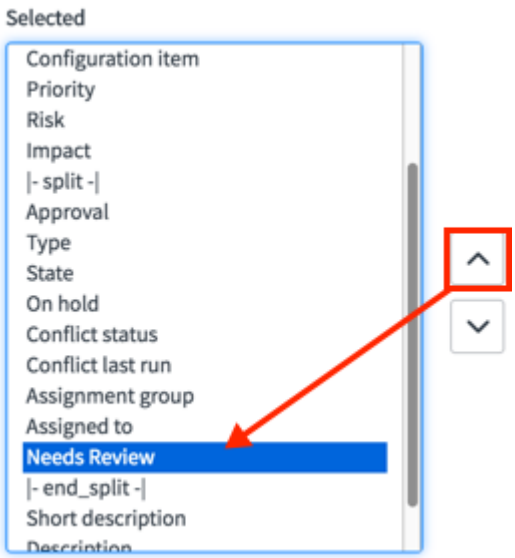
Champ	Valeur
Nom	Requiert une revue
Type	Choix

c. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le nouveau champ à la liste de sélection.
Le nouveau champ apparaît au bas de la zone de sélection **Sélectionné**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Utilisez les flèches vers le haut et le bas près de la zone de sélection pour déplacer le nouveau champ près du champ **Affecté à**.



b. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau avec le champ **Requiert une revue** sous le champ **Affecté à**.

3. Pour configurer les choix du champ **Requiert une revue**, procédez comme suit.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer les choix**.

b. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, ajoutez **Oui** et **Non** et cliquez sur **Ajouter**.
Les choix apparaissent dans la liste **Sélectionné**.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. La liste de choix **Requiert une revue** contient les choix **Oui** et **Non**.

4. Facultatif : Si la valeur dans le champ **Requiert une revue** est définie sur **Oui**, **Non**, ou est vide, configurez-la comme suit.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

b. Dans la section **Spécification de liste de choix**, sélectionnez le **Choix** par défaut **Liste déroulante avec -- Aucun --**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. Le champ **Requiert une revue** affiche **-- Aucun --** .

Ajouter une politique d'interface utilisateur

Ajoutez une politique d'interface utilisateur pour afficher le champ **Requiert une revue** lorsque les demandes de changement **Normal** atteignent l'état **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner **Configurer** > **Politiques d'interface utilisateur**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs suivantes dans le formulaire **Politique d'interface utilisateur**.

Champ	Valeur
Table	Demande de changement
Description courte	Afficher le champ « Requiert une revue »
Conditions	[Type] [is] [Normal] [State] [is one of] [Review, Complete, Closed]

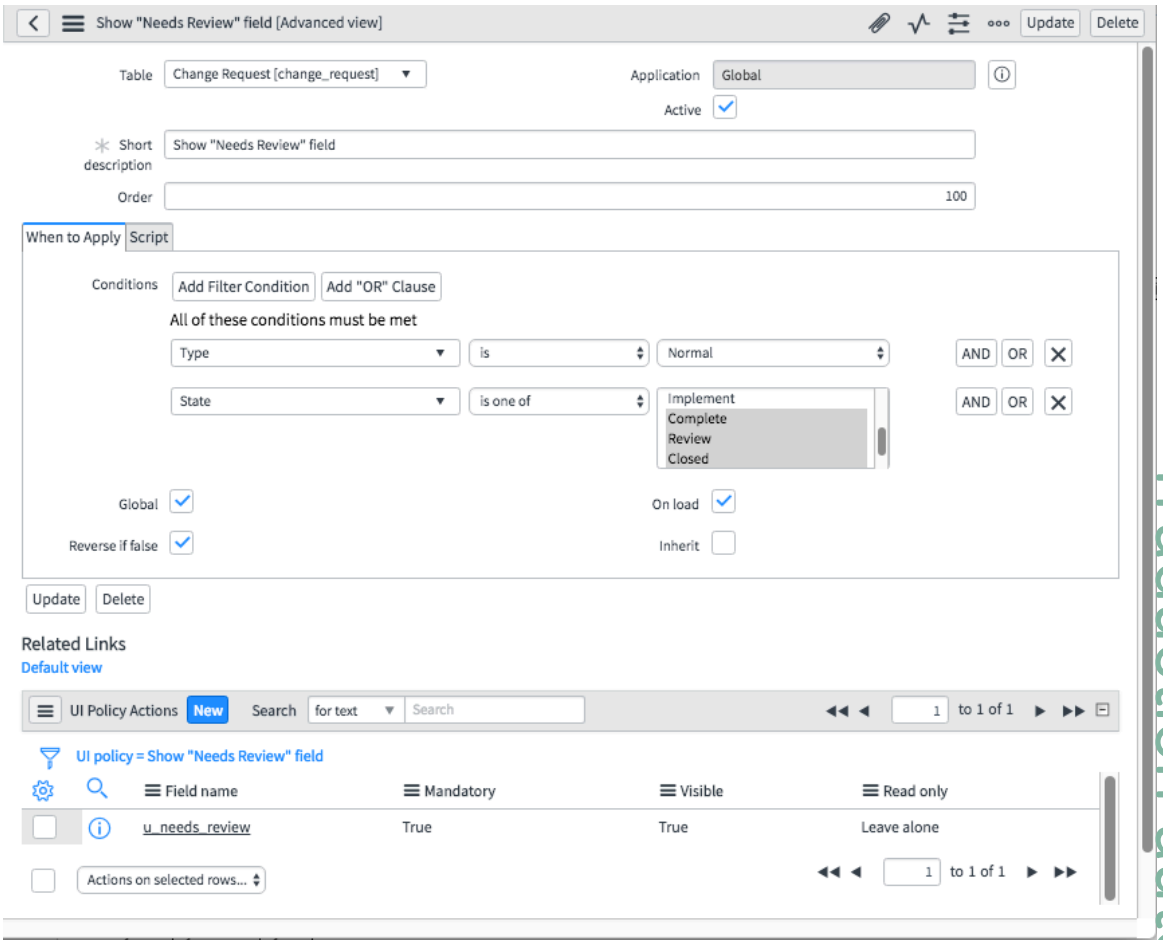
5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer** pour créer l'enregistrement de la politique d'interface utilisateur et restez sur le formulaire.
   La liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** s'affiche.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur**.
7. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Nom de champ	Requiert une revue
Obligatoire	Vrai
Visible	Vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'action de politique d'interface utilisateur et revenez au formulaire **Politique d'interface utilisateur**.



Créer une ACL

Créez une règle de contrôle d'accès (ACL) pour éviter toute modification du champ **Requiert une revue** une fois défini.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sécurité élevée

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La nouvelle politique d'interface utilisateur rend le champ **Requiert une revue** obligatoire lorsqu'une demande de changement atteint l'état **Terminé**.

La configuration ultérieure du modèle d'état garantit qu'une valeur est requise dans le champ **Requiert une revue** avant que la demande de changement puisse être enregistrée dans l'état **Terminé**. Pour éviter toute modification de la valeur **Requiert une revue** une fois définie, créez un nouvel enregistrement de niveau de contrôle d'accès (ACL) pour rendre le champ en lecture seule.

Procédure

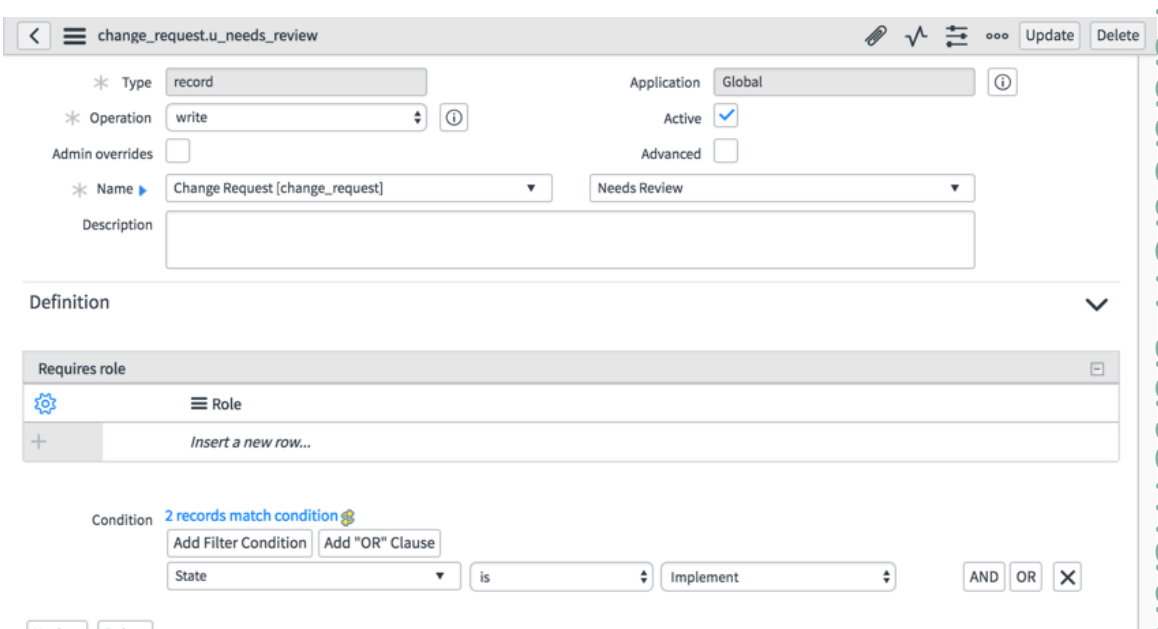
1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner **Configurer** > **Règles de sécurité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Élevez votre rôle de sécurité dans le menu utilisateur qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur votre nom dans l'en-tête.
   Seuls les administrateurs disposant de rôles de sécurité élevés peuvent ajouter des ACL.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Type	Enregistrement
Opération	Écriture
Nom (première partie)	Demande de changement
Nom (deuxième partie)	Requiert une revue
Condition	[State] [is] [Implement]



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Mettre à jour l'include de script du gestionnaire d'états

Mettez à jour l'include de script `ChangeRequestStateHandler` avec le nouvel état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'include de script `ChangeRequestStateHandler` définit les états disponibles pour le modèle d'état de demande de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script `ChangeRequestStateHandler` et modifiez-le comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez la ligne suivante en haut du script, dans la section **Constantes** :

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

b. Ajoutez la ligne suivante comme dernière ligne de la fonction *`Initialize`* :

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour l'include de script du modèle d'état

Mettez à jour l'include de script *`ChangeRequestStateModel_normal`* pour ajouter de nouvelles fonctions à l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour le script *`ChangeRequestStateModel_normal`* avec la configuration suivante.

- Ajoutez les nouvelles fonctions *`CanMove`* et *`moving`* pour l'état **Terminé**. Ces fonctions peuvent renvoyer la valeur **true**, car le passage vers l'état **Terminé** n'implique aucune condition spéciale ni action supplémentaire à réaliser.
- Modifiez la définition de l'objet existant pour l'état **Implémenter** pour vous assurer que l'état suivant est **Terminé**.
- Ajoutez un objet pour l'état **Terminé**, qui définit **Revue** et **Fermé** comme étant les deux états suivants.

Remarque :
les fonctions *`canMove`* pour la transition vers ces états à partir de **Terminé** vérifient le champ personnalisé **Requiert une revue** pour déterminer l'état suivant approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script *`ChangeRequestStateModel_normal`* et modifiez-le comme suit.
   a. Ajoutez la ligne suivante à la fin de l'include de script, mais avant la ligne qui commence par **type** :

```
toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },
```

```
218     canceled: {},
219
220     toComplete_moving: function() {
221         return true;
222     },
223
224     toComplete_canMove: function() {
225         return true;
226     },
227
228     type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229 });
```

   b. Remplacez l'objet *`Implémenter`* existant par *`Terminé`* :

```
implement: {
        nextState: [ "complete" ],

        complete: {
          moving: function() {
            return this.toComplete_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toComplete_canMove();
          }
        },

        canceled: {
          moving: function() {
            return this.toCanceled_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toCanceled_canMove();
          }
        }
    },
```

3. Ajoutez le nouvel objet d'état suivant pour *`Terminé`*.

```
complete: {
        nextState : [ "review", "closed" ],

        review : {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            moving : function() {
                return this.toReview_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "Yes")
                    return true;

                return false;
            }
        },

        closed : {
            moving : function() {
                return this.toClosed_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "No")
                    return true;

               return false;
               }
        },

        canceled : {
            moving : function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove : function() {
                return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une action d'interface utilisateur

Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton dans une demande de changement pour l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'interface utilisateur doit contenir une condition qui utilise l'include de script du modèle d'état pour décider du moment de l'affichage du bouton **Terminé** sur le formulaire de demande de changement. Dans ce cas, le bouton **Terminé** s'affiche uniquement lorsque le changement a atteint l'état **Implémenter**.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner **Configurer** > **Actions d'interface utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Recherchez et ouvrez l'action d'interface utilisateur *Implement* existante.
4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
5. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Terminé.
Nom de l'action	state_model_move_to_complete.
Conseil	Fait avancer le changement vers l'état Terminé.
Onclick	moveToComplete();.
Condition	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
Script	Fonction de mise à jour, nom de l'état et valeur de l'état. `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }` .

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un enregistrement de flux de processus

Créez et ajoutez un enregistrement de flux de processus pour l'état **Terminé**. Le formateur de flux de processus s'affiche en haut du formulaire Demande de changement.

Traduction automatique

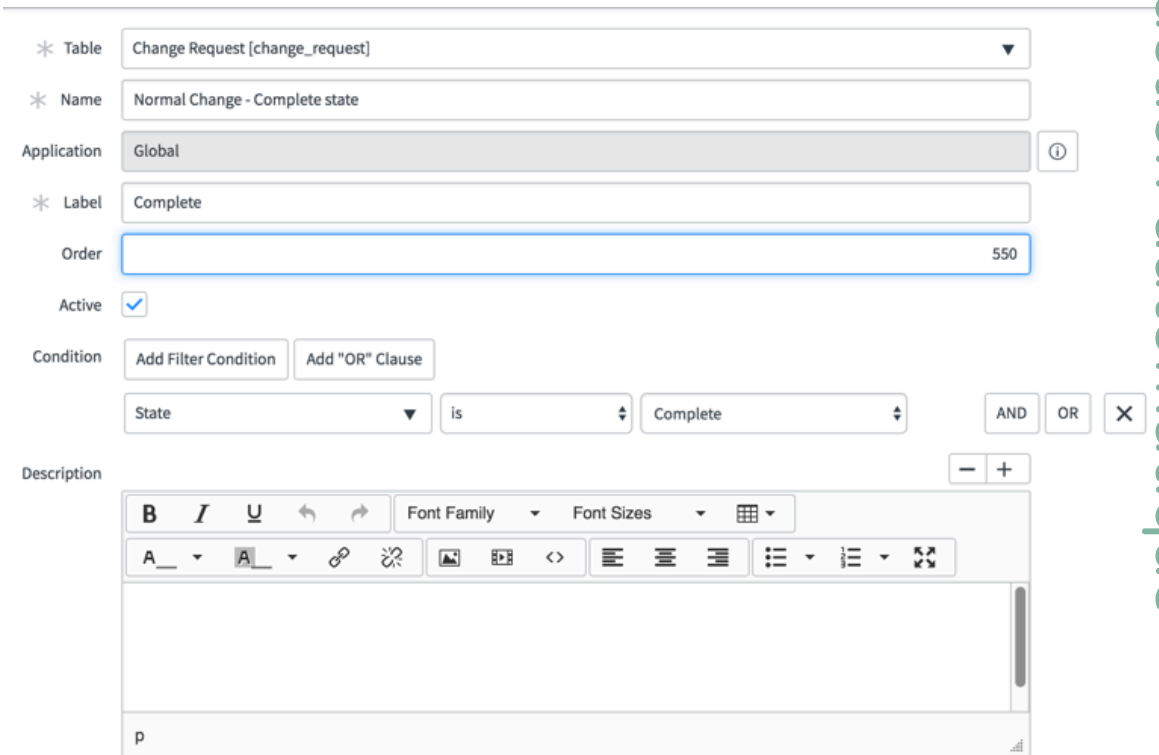
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Changement normal - État Implémenter**.
3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
4. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Changement normal - État Terminé
Étiquette	Terminé
Ordre	550
Condition	[State] [is] [Complete]



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour le workflow de demande de changement

Mettez à jour le workflow de demande de changement pour refléter l'ajout de l'état **Terminé**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow Demande de changement - Normal pour les demandes de changement de type **Normal** doit être mis à jour pour faire avancer la demande de changement vers l'état **Terminé** au lieu de **Revue**.

Dans le cas des demandes de changement de type **Normal** dans l'état **Évaluer**, tous les utilisateurs du **groupe d'affectation** peuvent les approuver. Lorsque la valeur du **Risque** est **Modéré** ou **Élevé**, une approbation du CAB est initialisée dans l'état **Autorisation**. Si le **Risque** est **Faible**, une approbation de l'équipe CAB n'est pas requise. À la place, le gestionnaire du groupe d'affectation peut approuver la demande de changement.

Remarque :
si le gestionnaire du groupe d'affectation se trouve également être l'utilisateur qui a approuvé la demande de changement dans l'état **Évaluer**, l'état **Autoriser** est ignoré et l'état de la demande de changement est défini sur **Planifié**.

La fonctionnalité est disponible uniquement pour les nouveaux clients.

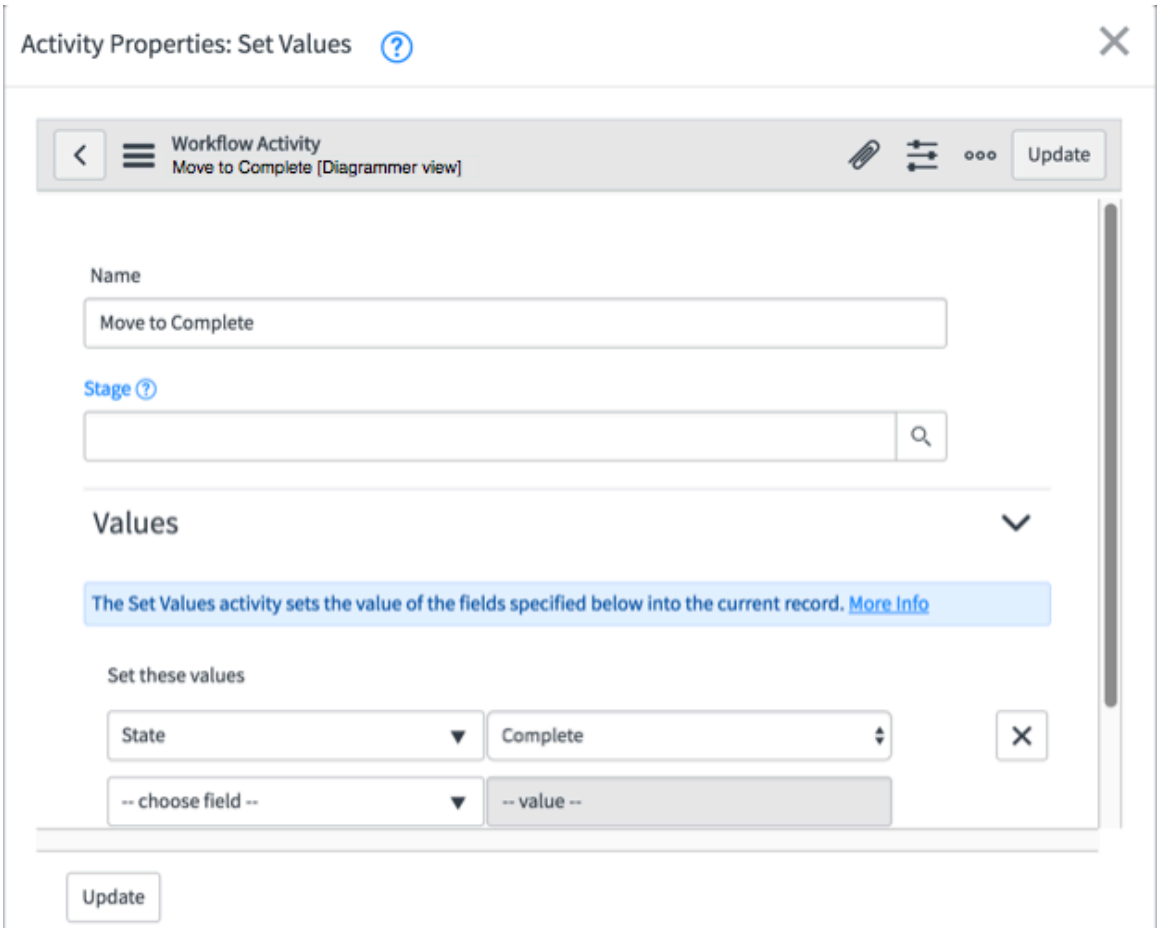
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Sélectionnez **Demande de changement - Normal** dans la liste des workflows.
3. Sélectionnez l'option **Contrôler** dans le menu **contextuel** pour créer une nouvelle version de ce workflow.
4. Ouvrez l'activité **Définir les valeurs** qui passe à l'activité **Fin** et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Passer à l'état Terminé
Définir ces valeurs	État = Terminé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

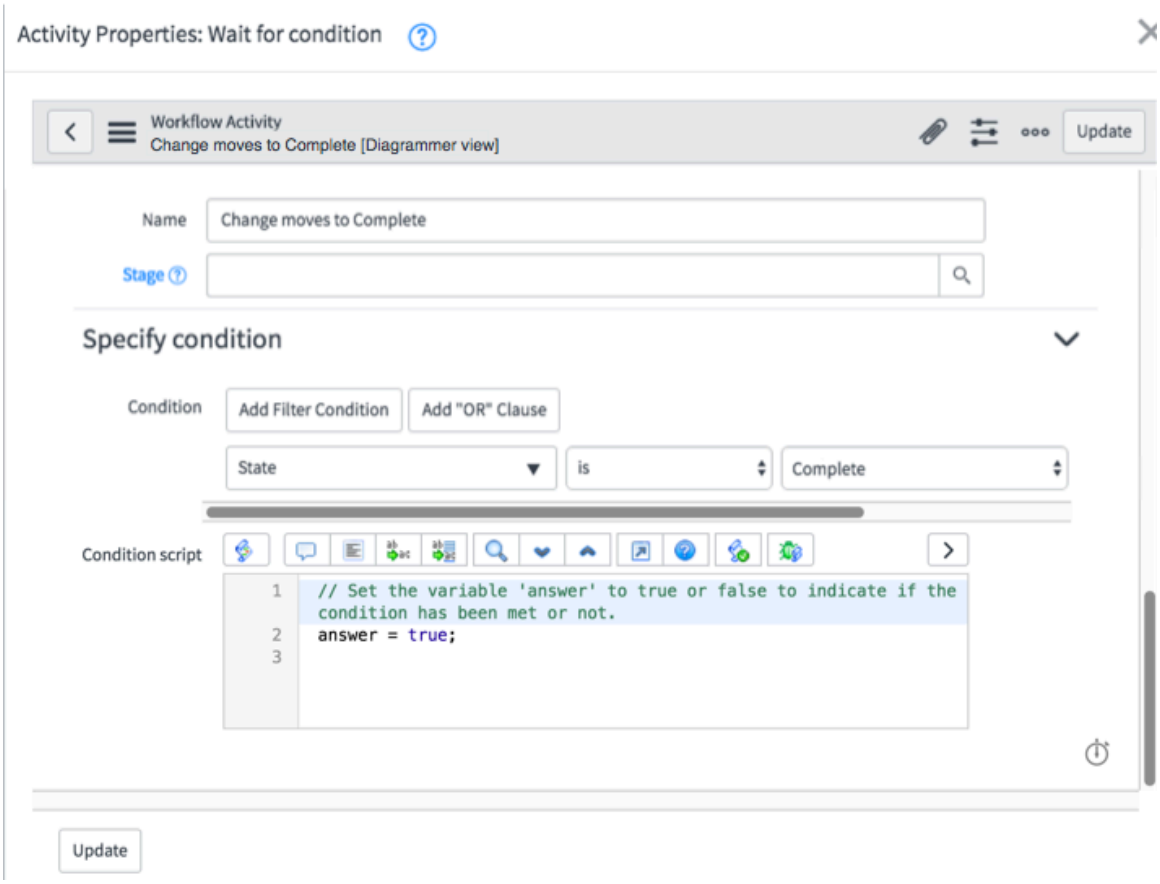


5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Ouvrez l'activité **Attendre des conditions** qui passe à l'activité Fin et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Le changement passe à l'état Terminé
Définir ces valeurs	[State] [is] [Complete]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Ouvrez le menu Actions du workflow et cliquez sur **Publier**.

Flux de changement

Les flux de changement Gestion des changements fournissent dans le système de base une bibliothèque d'actions et d'implémentations des modèles de changement de bout en bout réutilisables.

À partir de la mise en Yokohama production, les nouveaux flux du système de base remplacent les workflows existants pour Gestion des changements. Toutefois, vous pouvez continuer à créer des workflows personnalisés ou utiliser les workflows existants. Pour migrer vos workflows existants vers les flux, consultez les nouveaux flux du système de base disponibles dans Studio de workflow pour obtenir des conseils. Pour toute nouvelle exigence, utilisez des flux.

ServiceNow® Studio de workflow peut vous aider à créer, exécuter et dépanner les flux. Studio de workflow est une interface unique qui fournit :

- Des descriptions en langage naturel.
- Des informations sur l'exécution.
- Une configuration consolidée.

Les flux fournis sont en lecture seule afin de pouvoir les mettre à niveau. Pour modifier le comportement de ces flux, faites une copie du flux en lecture seule et contactez le support technique afin de désactiver ce flux. La désactivation du flux en lecture seule permet de s'assurer que le flux copié est la seule version déclenchée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer les flux de changement dans le système de base, soumettez un ticket auprès de l'assistance.

Ces flux de changement sont fournis par défaut :

Flux de changement par défaut

Flux	Description
Changement - Infrastructure de cloud - Autoriser	Permet de traiter les changements d'infrastructure dans le cloud pour les approbations.
Changement - Urgence - Autoriser	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.
Changement - Urgence - Implémenter	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Implémenter.
Changement - Urgence - Revue	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Revue.
Changement - Normal - Évaluation	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Évaluation et qui n'est pas en attente.
Changement - Normal - Autoriser	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.
Changement - Normal - Implémenter	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Implémenter.
Changement - Standard	Permet de traiter un changement standard.
Changement - Standard - Implémenter	Permet de traiter un changement standard qui a l'état Implémenter.
Changement - Standard - Proposition	Proposez un nouveau modèle de changement standard. Gère les approbations de l'état Brouillon à l'état Publié.
Changement - Non autorisé - Autoriser	Permet de traiter en approbation un changement non autorisé.
Changement - Non autorisé - Examiner	Examinez un changement non autorisé.

Actions Gestion des changements Studio de workflow

Utilisez les actions Studio de workflow comme blocs de construction pour gérer les types et les modèles de changement. Les actions de flux sont disponibles sous le spoke ITSM, dans Studio de workflow.

Actions de flux Gestion des changements

Action	Description
Appliquer la politique d'approbation de changement	Contrôlez le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs actions peuvent être utilisées dans un flux, où chaque action fait référence à des politiques d'approbation de changement communes ou différentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de flux Gestion des changements (suite)

Action	Description
Annuler les tâches de changement du flux	Annule toutes les tâches de changement en attente et ouvertes créées à partir d'un flux.
Vérifier le changement pour l'approbation de l'utilisateur	Vérifie si l'utilisateur en question a déjà approuvé la demande de changement.
Ignorer les approbations de changement	Définit toutes les approbations relatives en attente comme n'étant plus requises.
Évaluer le modèle de changement	Évalue le modèle de changement associé à cette demande de changement par rapport à l'état actuel de la demande. L'évaluation du modèle de changement porte sur toutes les conditions applicables, détermine si l'état doit être modifié et le modifie si l'une d'entre elles correspond.

ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées pour Gestion des changements

Empêchez tout accès non autorisé aux tables liées au changement à l'aide d'ACL refuser. Une ACL d'authentification « refuser sauf » restreint l'accès à un utilisateur non authentifié.

Le modèle de sécurité améliorée implémente des ACL refusant sauf pour restreindre l'accès à un utilisateur non authentifié, tel qu'un utilisateur de rôle public. Sans accès, l'utilisateur ne peut effectuer aucune action sur les tables liées au changement, y compris lire, écrire, supprimer ou créer. Cela garantit que seuls les rôles d'utilisateur autorisés ou approuvés peuvent accéder aux tables de changement. Pour plus d'informations sur les ACL refuser, reportez-vous à la section Deny-Unless ACL .

Ce modèle est applicable sur les tables liées au changement suivantes après l'installation du module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité renforcées (com.snc.itsm.enhanced_security) :

Table	Description
Demande de changement [change_request]	La table de demande de changement est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.
Tâche de changement [change_task]	La table de tâches de changement est un enfant de la table de tâches [task] et hérite de tous les détails de la tâche de demande de changement.

Remarque :
Pour les nouvelles instances ou zboot, le module d'extension ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) est automatiquement installé.

Le ITSM module d'extension Fonctionnalités de sécurité renforcées (com.snc.itsm.enhanced_security) peut être installé et activé par un administrateur via une demande d'assistance. Les utilisateurs existants ou mis à niveau doivent tester et évaluer les résultats dans leur instance de non-production, puis installer le module d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et implémenter le changement de sécurité dans leur instance de production. Pour plus d'informations, consultez Activer les fonctionnalités de sécurité renforcées d'ITSM pour Gestion des changements.

Activer les fonctionnalités de sécurité renforcées d'ITSM pour Gestion des changements

Empêchez les accès non autorisés aux tables liées au changement à l'aide d'ACL refusant sauf en activant le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité renforcées (com.snc.itsm.enhanced_security).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Un administrateur peut installer et activer ce module d'extension via une demande d'assistance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Coaching

Utilisez ServiceNow® Coaching pour surveiller les performances de vos équipes et coacher vos employés pour améliorer leurs compétences.

Examinez et évaluez la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. En fonction de ces évaluations, vous pouvez affecter des éléments de cours à vos équipes. À la fin de cette formation, les compétences qui y sont associées sont ajoutées à leur ensemble de compétences.

Ce podcast de 26 minutes comprend une discussion sur l'application Coaching, le processus de coaching, le coaching virtuel et la création d'un coaching dans un workflow.

Discussion de podcast sur l'application Coaching, le processus de coaching et les utilisations possibles de l'application au sein des organisations

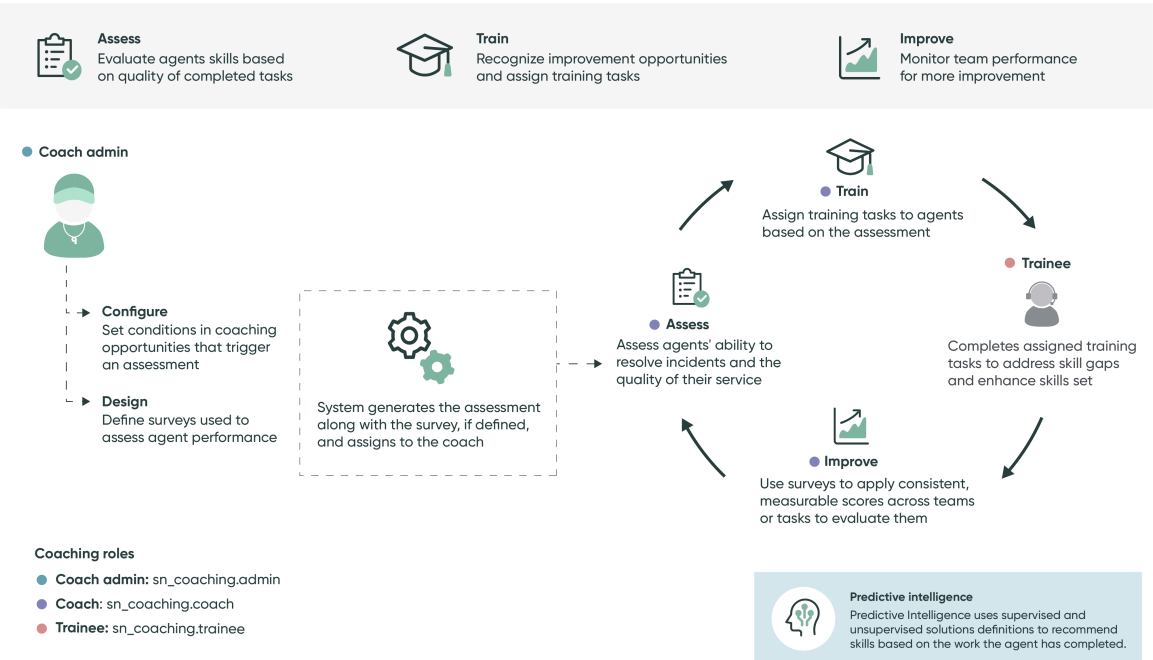
Introduction à Coaching

L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coaching et la façon dont les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez l'utiliser Intelligence prédictive lorsque vous utilisez Coaching avec Optimisation des effectifs pour ITSM.



Terminologie Coaching

Terminologie	Description
Évaluation Coaching	Les évaluations vous permettent d'évaluer un agent, puis de lui affecter une formation et des compétences en conséquence. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching en fonction des conditions définies dans l'opportunité. Une évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de coaching	Moment critique d'un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.
Formateur virtuel	Enregistrement pouvant être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Enquête associée à une évaluation de coaching permettant aux coachs de fournir des commentaires sur le travail réalisé par les agents, et aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée et affectée au coach du stagiaire pour évaluer le contexte dans lequel cette évaluation a été déclenchée. Par exemple, vous pouvez définir des conditions dans l'opportunité de coaching pour créer une évaluation de coaching lorsqu'un employé ne rédige pas de notes de travail claires en cas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'escalade d'incident. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Attribuer des compétences
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque :
Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois l'évaluation terminée, le coach peut attribuer les compétences liées à cette évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction de ces évaluations. À la fin de la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, si l'agent a résolu une escalade impliquant des compétences en matière de routeur que l'agent ne possède pas, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation portant sur ces compétences. Au terme de cette formation, des compétences en matière de routeur sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Ainsi, si un incident impliquant des compétences en matière de routeur est affecté à l'agent, il sera en mesure de le résoudre.

Configuration d'enquêtes de coaching : des enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches terminées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- L'**enquête pour le coach** est réalisée par le coach et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- L'**enquête pour le stagiaire** est réalisée par l'agent et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de coaching

Une opportunité de coaching est un moment critique d'un processus au cours duquel des évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions afin de déclencher une opportunité de coaching en cas de réaffectation ou d'escalade d'un incident. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Dans un enregistrement d'opportunité de coaching, vous pouvez effectuer ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définir des conditions de déclenchement.
- Associer des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définir un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Des compétences et des tâches d'apprentissage associées à l'évaluation sont automatiquement attribuées au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité sont également affectées aux coachs ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais un enregistrement de coach virtuel n'est pas associé à toutes les opportunités de coaching.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour en savoir plus sur le coach virtuel, consultez Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Un coach virtuel étant associé à l'opportunité de coaching, il effectue automatiquement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Un coach virtuel n'étant pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Vous pouvez utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches comme Gestion des changements, Gestion du service client ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également utiliser Coaching pour une table source d'un type autre que tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

Pour mieux comprendre l'application dans son ensemble et son utilisation, voir Vue d'ensemble de Coaching.

Demander le Coaching

Le module d'extension Coaching (com.sn_coaching) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Modules d'extension de Coaching

Module d'extension	Description
Coaching (com.sn_coaching)	Active l'application Coaching. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés. L'application Coaching est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional. Veuillez contacter votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Coaching (suite)

Module d'extension	Description
Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active l'application Coaching avec Apprentissage et vous permet d'intégrer le module Apprentissage à l'application Coaching.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Rôles de Coaching

Affectez des rôles Coaching pour spécifier ce que les différents utilisateurs peuvent voir et faire.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.trainee [stagiaire Coaching]	Peut voir les évaluations de coaching auxquelles il appartient. Peut ajouter des notes de travail dans une évaluation de coaching en cliquant sur **Revoir les évaluations**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.coach [coach Coaching]	Peut lire et écrire des évaluations de coaching affectées au groupe de coachs auquel il appartient. Peut affecter une formation et des coachs virtuels à une opportunité de coaching. **Remarque :** le coach Coaching ne peut pas créer de nouvelles opportunités de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [administrateur Coaching]	Peut exécuter toutes les fonctions.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Vue d'ensemble de Coaching

Après avoir activé Coaching, vous pouvez créer des rôles et des groupes, définir des opportunités de coaching, créer des documents de formation et commencer à évaluer et à coacher les employés. Les tableaux de bord Coach et Stagiaire fournissent des vues d'ensemble utiles pour gérer et mesurer les résultats.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la prise en main de Coaching, consultez Coaching et la démo Coaching .

Configuration initiale de Coaching

Après avoir activé Coaching, configurez l'application en affectant des rôles d'utilisateur, en configurant des opportunités de coaching et en créant du contenu de formation.

1. Configurer des Coaching rôles et des groupes
2. Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching
3. Identifier le contenu d'apprentissage et un coach virtuel
4. Configurer des enquêtes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow des rôles Coaching

Un employé ayant le rôle de stagiaire Coaching a besoin d'être coaché à un moment critique d'un processus.

Un administrateur avec le rôle administrateur Coaching est chargé de configurer des opportunités de coaching, du contenu d'apprentissage, des coachs virtuels et des enquêtes utilisés dans le processus de coaching.

Un gestionnaire, ou coach, ayant le rôle de coach Coaching est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé (stagiaire).

Tableaux de bord Coaching

Utilisez les tableaux de bord Coaching pour gérer et mesurer les résultats dans une vue simplifiée.

- Tableau de bord Coaching
- Tableau de bord de stagiaire

Identifier les opportunités de coaching

Les opportunités de coaching se trouvent dans de nombreuses tâches qui se produisent dans l'ensemble de votre environnement :

- La rédaction de meilleures notes de travail lorsque le Centre de services fait remonter les incidents à un second niveau ;
- Le réglage correct des éléments de configuration affectés lorsque le Centre de services travaille sur des incidents ;
- L'utilisation de la convention de dénomination correcte pour l'administrateur dans Ensembles de mises à jour ;
- Le coaching pendant la période d'intégration et de garantie d'une nouvelle application ;
- La réaffectation correcte d'un ticket à un autre utilisateur avec des informations pertinentes dans les commentaires ;
- L'engagement d'un utilisateur sur des enregistrements fermés lorsque des commentaires non positifs sont reçus via des enquêtes ;
- La vérification ponctuelle d'un utilisateur sur le contrôle de la qualité ;
- L'aide apporté aux chefs de projets pour les guider dans les projets ;
- L'amélioration de la qualité d'un article de la base de connaissances lorsque des articles de la base de connaissance sont joints à des incidents résolus.

Déclencheurs courants d'évaluation ITSM

Vous pouvez définir les activités qui se produisent lorsque les stagiaires travaillent via un processus ITSM, tel que la résolution d'un incident, comme étant des déclencheurs d'évaluation.

Table	Déclencheurs d'évaluation
Incident	Moment de la première réponse
	Catégorisation et hiérarchisation
	Réaffectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Déclencheurs d'évaluation
	Proposition de solution au client
Problème	Définition de la description du problème
	Rédaction de l'erreur connue
	Rédaction des solutions de contournement
	Analyse de la cause première
	Confirmation de la cause première
	Comment éviter ce problème ?
Changement	Catégorisation et hiérarchisation
	Description de l'implémentation
	Analyse des risques
	Analyse de l'impact
	Approbation
	Implémentation
	Vérification après implémentation

Intégration avec d'autres applications

Les opportunités de coaching, les évaluations de coaching et les formations affectées dans Coaching sont intégrées à ces applications.

- Continual Improvement Management

  Un exemple d'opportunité de coaching avec CIM est l'utilisation d'initiatives d'amélioration pour configurer des tâches de formation externes.

  Remarque :
  Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être actif pour créer une initiative d'amélioration. Continual Improvement Management nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

- Gestion des compétences

  Dans les évaluations de coaching, vous pouvez évaluer les compétences des stagiaires afin d'identifier leurs lacunes et pour qu'ils puissent bénéficier d'un coaching pour acquérir de nouvelles compétences ou pour améliorer leur niveau de compétence actuel.

- Gestion des connaissances

  Vous pouvez affecter des articles de la base de connaissances en tant que formation affectée.

Séparation de domaine et Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Toutes les tables, y compris Opportunité de coaching, Évaluation de coaching, Coach virtuel et Formations, prennent en charge Séparation de domaine pour que le coach et l'administrateur Coaching puissent voir les enregistrements dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching sans installation ni configuration requise. Vous pouvez créer des opportunités de coaching et des évaluations de coaching dans des domaines séparés, y compris le domaine global.

Les évaluations de coaching étendent la table Tâche [task] de la plateforme.

Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les coachs et les stagiaires ne peuvent voir les évaluations et les formations de coaching que dans le domaine affecté. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour les opportunités de coaching, les évaluations de coaching, le coaching virtuel et les formations fournies avec le système de base.

La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez également ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Tables séparées par domaine

- Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment]
- Opportunité de coaching [sn_coaching_opportunity]
- Formations [sn_coaching_recommendation]
- Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Formation affectée [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Coach virtuel [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Coaching virtuel [sn_coaching_virtual_coach]

Cas d'utilisation

- Un administrateur Coaching appartenant à un domaine parent crée une opportunité de coaching au niveau d'un domaine parent ou d'un domaine enfant. Les opportunités de coaching créées au niveau d'un domaine parent peuvent être consultées dans tous les domaines.
- Un administrateur Coaching a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique. Le domaine spécifié dans l'enregistrement conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.
- Un utilisateur de Coaching appartenant au domaine ACME peut voir la tâche d'évaluation de coaching créée dans le domaine ACME.
- Un utilisateur de Coaching souhaite associer une formation affectée pour une application intégrée au domaine ACME. L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.
- Un utilisateur stagiaire d'un domaine parent peut voir une évaluation de coaching du domaine parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent. Un utilisateur stagiaire doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'évaluation de coaching.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configuration de Coaching et enquêtes

Pour profiter pleinement de Coaching, configurez l'application Coaching et des enquêtes.

Configurer Coaching

Configurez Coaching pour commencer à évaluer et à coacher des stagiaires.

1. Configurez des rôles et des groupes Coaching pour identifier les utilisateurs, les coachs et les administrateurs Coaching.
2. Définissez un déclencheur d'évaluation sur le formulaire Opportunité de coaching.
3. Identifiez le contenu de formation qui est fourni dans le cadre d'une formation ou d'un coaching virtuel.
4. Configurez des coachs virtuels à ajouter à une opportunité de coaching.
5. Configurez des enquêtes pour fournir des commentaires sur le coaching afin de pouvoir y apporter des améliorations.

Configurer des enquêtes

Vous pouvez obtenir des commentaires à la fois pour le coach et pour le stagiaire en créant des enquêtes accessibles depuis un formulaire d'évaluation de coaching qui a été résolue ou fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enquête effectuée auprès du stagiaire pour fournir des commentaires sur le coach
- Enquête effectuée auprès du coach pour fournir des commentaires sur le stagiaire

Accéder au concepteur d'enquête pour Coaching en accédant à **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.

Accéder aux Coaching définitions d'enquête en accédant à **Coaching** > **Enquêtes de coaching**.

Propriétés de Coaching

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.kb_article_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article. Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching

Utilisez le formulaire Opportunité de coaching pour définir un moment important dans un processus sur lequel un utilisateur peut être coaché. Une opportunité de coaching porte sur la relation entre un processus qui peut être amélioré, les coachs et les stagiaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est générée pour le stagiaire. L'évaluation de coaching est ensuite affectée à un coach pour une formation, ou est complétée à l'aide du contenu d'apprentissage virtuel automatisé.

Procédure

1. Créez une opportunité de coaching à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire Opportunité de coaching.
   a. Sélectionnez la table qui contient le champ pour le coaching dans le champ **Table**.
   b. Sélectionnez le **champ Stagiaire** de la table source.
   c. Pour limiter les stagiaires pour lesquels une évaluation de coaching est générée, sélectionnez un **groupe de stagiaires** spécifique.
   d. Sélectionnez un coach ou un groupe de coachs pour évaluer et fournir des commentaires aux évaluations de stagiaires générées à partir de cette opportunité de coaching.
      - Pour sélectionner un groupe de coachs, dans le champ **Groupe de coachs**, sélectionnez le groupe de coachs.
      - Pour sélectionner le gestionnaire de groupe d'affectations en tant que coach pour l'enregistrement de tâche sélectionné, cochez la case **Spécifier l'utilisateur du coach** et sélectionnez l'utilisateur du coach dans la table sélectionnée.
   e. Ajoutez la condition pour le moment critique dans les champs **Déclencheur**.
      Consulter Déclencheurs courants d'évaluation ITSM pour voir des exemples.
4. Remplissez les champs de l'onglet **Paramètres de l'instantané**.
   a. Sélectionnez les **champs d'instantanés** qui contiennent les valeurs à capturer dans l'évaluation de coaching lorsqu'une évaluation est déclenchée.
   b. Pour utiliser un script avancé, cochez la case **Avancé** et ajoutez votre script.
      Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts .
5. Remplissez les champs de l'onglet **Fréquence**.
   a. Pour limiter le nombre d'évaluations de coaching générées, définissez **Échantillon aléatoire (%)** sur un pourcentage du nombre total.
      Si vous réduisez la taille de l'échantillon aléatoire, vous pouvez empêcher l'exclusion de certains stagiaires en spécifiant les **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité**. Par exemple, si vous souhaitez que les nouveaux employés soient coachés à chaque fois.
   b. Spécifiez la **Durée d'évaluation** au terme de laquelle l'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé**.
      Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée *`Close assessments after expiration`*.
   c. Cochez la case **Empêcher les évaluations en double** pour empêcher que des évaluations en double ne soient créées pour un stagiaire et pour la même opportunité de coaching pendant une certaine période. Spécifiez la **Période** durant laquelle aucune évaluation en double n'est créée.
6. Remplissez les champs de l'onglet **Enquêtes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour sélectionner des enquêtes de commentaires pour les stagiaires et les coachs lorsque l'évaluation de coaching est dans l'état **Résolu**, sélectionnez une **Enquête effectuée par le coach** et une **Enquête effectuée par le stagiaire**.

7. Remplissez les champs de l'onglet **KPI connexes**.

a. Sélectionnez le KPI principal amélioré par l'opportunité de coaching dans le champ **KPI d'amélioration**.

b. Sélectionnez l'**Objectif stratégique** affecté par l'opportunité de coaching dans le champ **Objectif stratégique**.

Remarque :
Vous pouvez définir des objectifs stratégiques en accédant à **Amélioration continue** > **Objectifs de la stratégie**.

Vous pouvez ajouter des éléments de formations affectées et de coach virtuel aux listes connexes, le cas échéant, afin de compléter l'opportunité de coaching.

Example: Un administrateur Coaching définit une condition de déclenchement

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Numéro	COP0000109
Nom	Processus d'incident : Coaching sur la réaffectation d'incidents
Description	Coacher un utilisateur sur le processus de réaffectation d'un incident, y compris l'ajout de commentaires, de CI et de catégorie.
Table	Incident [incident]
Stagiaire	Affecté à
Groupe de stagiaires	Groupe de stagiaires
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Actif	Sélectionné
Déclencheur	Option : Affecté à
	Opérateur : change

Onglets Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Fréquence	
Échantillon aléatoire (%)	100
Durée d'évaluation	5 jours
Enquêtes	
Enquête effectuée par le coach	Enquête d'évaluation du stagiaire (fournie par le coach)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Opportunité de coaching (suite)

Champ	Valeur
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sur l'efficacité du coach (fournie par le stagiaire)
KPI connexes	
KPI d'amélioration	Nombre d'incidents ouverts réaffectés
Objectif stratégique	Réaménager les effectifs pour y inclure davantage de logistique globale
Paramètres de l'instantané	
Champs d'instantanés	Code de résolution, Notes de résolution, Notes de travail

Information associée

Description des champs Coaching

Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel

Définissez des filtres et ajoutez des éléments de cours pour offrir un coaching virtuel automatisé. Lorsqu'une évaluation de coaching est déclenchée, les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu d'un élément de cours affecté comprend généralement des micro-formations, des bonnes pratiques, des conseils, des articles de la base de connaissances, des vidéos et des liens vers la communauté.

Procédure

1. Accédez à la **Coaching** > **Formateur virtuel** > **Tous** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle une opportunité de coaching génère des évaluations.
Éléments de cours	Éléments de cours que vous souhaitez associer à l'enregistrement de coaching virtuel. Il peut s'agir d'un message, d'un lien, d'une vidéo ou d'un code source. **Remarque :** Les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation de coaching lorsque les conditions de l'enregistrement de coaching virtuel sont remplies. Vous pouvez également accéder aux éléments de cours en accédant à **Coaching** > **Éléments de cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Avancés	Permet de définir des conditions avancées. Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts.
Condition	Définissez les conditions de filtre permettant de déclencher le coaching virtuel.
Champs à remplissage automatique	Définissez un ou plusieurs champs et la valeur de chaque champ que vous souhaitez renseigner automatiquement.

Example: Un administrateur Coaching configure du contenu d'apprentissage

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Numéro	CVC0000106 CVC0000106
Brève description	Coach virtuel pour le processus d'incident
Table	Incident [Incident]
Éléments de cours	Java Core
Actif	Sélectionné
Avancé	Effacé
Condition	• Affecté aux changements • L'élément de configuration est vide
Champs à remplissage automatique	• État Résolu • Cote de performance N/A

Formulaire de formation

Champ	Valeur
Numéro	CR0000106
Titre	Accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement
Actif	Sélectionné
Catégorie	Expérience client
Contenu	Regardez cette vidéo pour accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement.

Information associée

Description des champs Coaching

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une enquête et l'associer à une opportunité de Coaching

Créez une enquête destinée aux coachs ou aux stagiaires afin d'évaluer la qualité de la formation. Ajoutez une banque de questions à l'enquête. Associez l'enquête à une opportunité de coaching afin de fournir des commentaires lorsque le coach procède à l'évaluation du coaching.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Procédure

1. Créez une enquête à associer à une opportunité de coaching.

> **Remarque :**
> Si vous disposez déjà d'une enquête que vous souhaitez associer à une opportunité de coaching, passez à l'étape Associer une enquête à une opportunité de coaching.

a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Administration** > **Concepteur d'enquête**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de l'enquête de coaching.

c. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.

d. Dans le champ **Propriétaires de l'enquête**, sélectionnez **Coaching Admin** (Administrateur de coaching).

e. Dans le champ **Description**, saisissez la description de l'enquête.

f. Dans le champ **Table source**, sélectionnez Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment].

g. Dans le champ **Durée**, saisissez le temps dont disposent les destinataires pour répondre à l'enquête.

h. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, consultez Formulaire Configuration du concepteur d'enquête .

2. Créez une banque de questions pour l'enquête.

a. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Banque de questions**.

b. Dans la liste **Assessment Metric Categories** (Catégories de mesures d'évaluation), cliquez sur **New** (Nouvelle).

c. Dans le champ **Nom**, attribuez un nom à la banque de questions, puis cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).

e. Dans le formulaire de question d'enquête, saisissez le nom, la question et le type de données, puis sélectionnez **Soumettre**.

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour d'une banque de questions, consultez Questions d'enquête .

3. Associez la banque de questions à l'enquête.

a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Administration** > **Enquêtes de coaching**.

b. Dans la liste Assessment Metric Types (Types de mesures d'évaluation), sélectionnez l'enquête que vous avez créée.

c. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), sélectionnez **Nouvelle catégorie à partir de la banque**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez la banque de questions que vous avez créée, puis cliquez sur **Add selected** (Ajouter la sélection).

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Associez une enquête à une opportunité de coaching.

a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Opportunités de coaching**.

b. Sélectionnez la liste connexe Enquêtes.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une enquête à réaliser par le coach, dans le champ **Enquête effectuée par le coach**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.
- Pour ajouter une enquête à réaliser par le stagiaire, dans le champ **Enquête effectuée par le stagiaire**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.

Pour en savoir plus sur les opportunités de coaching, consultez Définir les conditions de déclenchement d'une opportunité de coaching.

Coacher votre stagiaire

Un gestionnaire, ou coach, est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé ou stagiaire. Utilisez le tableau de bord de coach pour gérer et mesurer l'efficacité de votre coaching.

Vous pouvez accéder au tableau de bord Coaching à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :

- vous devez avoir le rôle de coach Coaching pour voir le tableau de bord de coach.
- La page Tableau de bord de coach utilise l'interface utilisateur Next Experience. Pour plus d'informations sur les Next Experience, voir Next Experience UI .

Le coaching commence une fois qu'une évaluation de stagiaire vous a été affectée. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching qui sont configurées par l'administrateur de coaching. Utilisez les évaluations de coaching pour faciliter le dialogue avec votre stagiaire, affecter du contenu de formation et fixer une date d'échéance ainsi que d'autres détails.

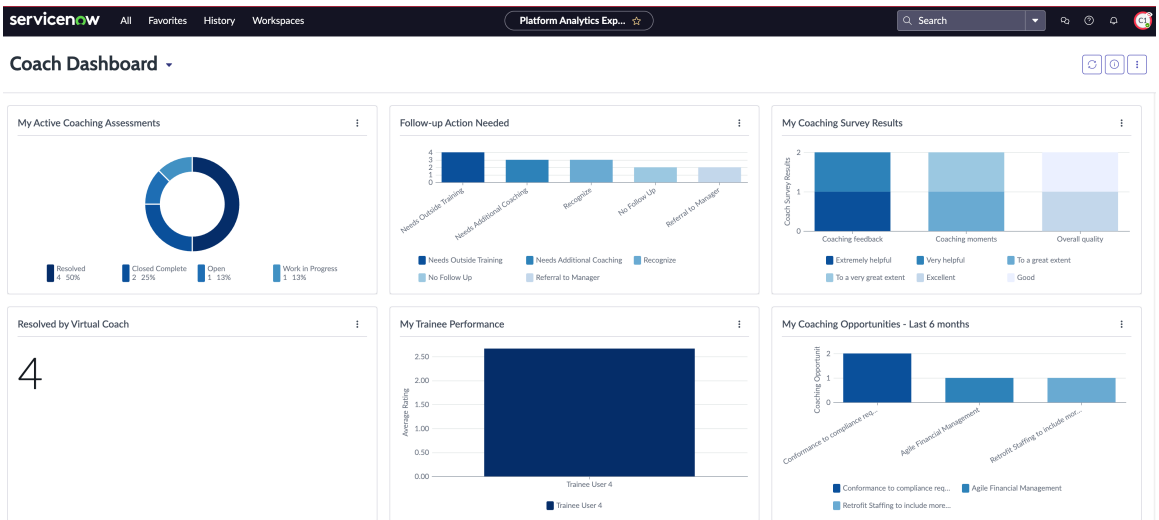
Le tableau de bord de coach vous permet de gérer les détails de votre coaching et son effet sur vos stagiaires.

- Vérifiez l'état d'avancement de vos évaluations de coaching.
- Analysez le nombre et les types d'actions de suivi nécessaires à vos évaluations de coaching résolues.
- Consultez les types de commentaires d'enquêtes de vos stagiaires.
- Consultez le nombre d'évaluations qui ont été résolues par le coach virtuel.
- Vérifiez la cote de performance de vos stagiaires à partir de votre coaching.
- Consultez la liste des KPI affectés par votre coaching.
- Vérifiez les types d'opportunités de coaching qui vous sont affectés (6 derniers mois).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de coach



Rapport	Description
Mes évaluations de coaching actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Action de suivi nécessaire	Évaluations de coaching regroupées par champ **Suivi nécessaire**. • **Reconnaître** • **A besoin d'un coaching supplémentaire** • **A besoin de formation extérieure** • **Recommandation au responsable** • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**
Résultats de mon enquête Coaching	Résultats des commentaires sur le coaching par les stagiaires.
Résolu par le Coach virtuel	Évaluations de coaching résolues par le coaching virtuel.
Performance de mon stagiaire	Évaluations de coaching regroupées par cote de performance des stagiaires.
KPI résolus à l'aide de mon coaching	KPI résolus par votre coaching.
Mes opportunités de coaching - 6 derniers mois	Opportunités de coaching qui vous ont été affectées au cours des 6 derniers mois.

Évaluer un stagiaire

Utilisez les évaluations de coaching pour examiner le travail des stagiaires et pour fournir des formations et des commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un stagiaire peut afficher n'importe quel champ sur le formulaire d'évaluation du coaching et ajouter des commentaires au champ **Notes de travail**. Un stagiaire peut soumettre un commentaire à un coach à l'aide d'une enquête lorsqu'une évaluation de coaching est résolue, fermée et terminée ou fermée et incomplète.

Lorsqu'une évaluation est générée, tous les utilisateurs du groupe de coachs reçoivent une notification. Les évaluations sont générées automatiquement (à la suite d'une opportunité de coaching) ou créées manuellement. Vous pouvez fournir des commentaires à vos stagiaires à l'aide d'une enquête à tout moment pendant l'évaluation du coaching.

Vous pouvez créer une évaluation de coaching à partir d'incidents, de problèmes, de demandes de changement ou de toute autre table qui étend la table de tâches . Activez l'affichage du bouton **Créer une évaluation de coaching** et créez vos évaluations à l'aide de ce bouton.Pour activer l'affichage du bouton :

- Configurez les actions d'interface utilisateur dans l'enregistrement.
- Dans le point d'extension `sn_coaching.CoachingExtensionPoint`, assurez-vous que la méthode `getCreateAssessmentUITables` est implémentée pour renvoyer le nom des tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Évaluation de coaching** et sélectionnez une évaluation de coaching à l'état **Ouvert** .

   Vous pouvez effectuer une enquête à l'aide du bouton **Démarrer l'enquête** pour fournir des commentaires au stagiaire à tout moment de l'évaluation. Une fois l'enquête terminée, le score est calculé à l'aide de la règle métier **Calculer le score de l'enquête de coaching** et est automatiquement rempli dans le champ **Évaluation du stagiaire**. L'évaluation de stagiaire génère une évaluation renseignée dans le champ évaluation **Évaluation**.

   Remarque :
   Les enquêtes ne sont pas disponibles pour les évaluations qui sont créées manuellement.

2. Remplissez les champs du formulaire Évaluation de coaching.

   a. Vérifiez que le **Groupe de coachs**, qui est obtenu à partir de l'opportunité de coaching, est correct.

   b. Définissez le champ **Coach** de l'évaluation de coaching sur un coach.

   c. Dans le champ **Date d'échéance**, entrez la date à laquelle l'évaluation est due.
   L'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé** après la date d'échéance. Utilisez les propriétés système afin de définir des dates d'échéance pour terminer la formation. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Coaching. Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée **Fermer les évaluations après expiration**.

3. Remplissez les champs de l'onglet **Notes**.

   a. Ajoutez une **Description** à l'évaluation de coaching.

   b. Ajoutez des **Notes de travail** pour faciliter le dialogue avec le stagiaire.

4. Examinez le contenu d'**Instantané** de l'onglet **Instantané** et ajoutez vos commentaires dans le champ **Notes**.

5. Remplissez les champs de l'onglet **Commentaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Définissez l'**Évaluation** en fonction de l'expérience de coaching.
Lorsque vous soumettez un commentaire à un stagiaire, le score du champ **Évaluation du stagiaire**, basé sur une échelle de 1-10, est converti en une évaluation de type bonne ou excellente. Cette évaluation s'affiche dans le champ **Évaluation**.

b. Définissez l'action **Suivi** comme faisant partie du coaching.

6. Examinez les compétences applicables au stagiaire dans la liste connexe **Compétences du stagiaire**. Pour plus d'informations, consultez Gestion des compétences .
7. Ajoutez le contenu de formation affectée dans la liste connexe **Éléments de formation affectée**.
8. Examinez les commentaires d'enquête pour le stagiaire dans la liste connexe **Résultats de l'enquête**.
9. Lorsque le coaching est terminé :
   a. Ajoutez un **Résumé** de l'expérience de coaching comme aperçu de votre évaluation.
   b. Définissez l'évaluation de coaching sur **Résolu**.

Example: Le coach évalue le stagiaire

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	CAS0001004
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 2
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	En cours de résolution
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59

Onglets Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Information pour examen	
Instantané	• Élément de configuration : SAP Ressources humaines • Commentaires supplémentaires : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Commentaires supplémentaires) L'application SAP Ressources humaines n'est pas accessible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Évaluation de coaching (suite)

Champ	Valeur
	• Notes de travail : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Notes de travail) Je ne peux pas accéder à cette application. Nous avons sûrement une panne.
Évaluation du commentaire	
Évaluation	Excellent
Suivi	Reconnaître
Résumé	Le stagiaire a montré un grand intérêt pour l'apprentissage des formations et les a terminées avant la date d'échéance.

Information associée

Description des champs Coaching

Affecter des compétences lorsqu'une évaluation est terminée

Affectez automatiquement des compétences aux stagiaires pour des niveaux de compétences spécifiques en fonction des éléments de cours qu'ils ont terminés. Par exemple, si un stagiaire termine des éléments de cours portant sur l'apprentissage du japonais à un niveau d'expert, alors le niveau de compétence « expert » peut lui être affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach et sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des compétences à des opportunités de coaching, à des évaluations de coaching ou à des éléments de cours. Lorsqu'un stagiaire termine une évaluation de coaching, vous pouvez affecter automatiquement les compétences acquises par le stagiaire au cours de cette opportunité de coaching.

Les évaluations de coaching générées par les opportunités de coaching affectent les compétences au stagiaire une fois l'évaluation terminée. Si l'évaluation est configurée pour inclure les éléments de cours affectés, les compétences associées aux éléments de cours sont également ajoutées aux évaluations.

Procédure

1. Associez des compétences à des opportunités ou des évaluations de coaching.

2. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez accéder à la liste connexe **Toutes les compétences attribuées** dans un enregistrement **Évaluations de coaching** pour que le stagiaire puisse voir toutes les compétences qui doivent lui être affectées. Le champ **Source** indique si les compétences affectées proviennent d'une opportunité, d'une évaluation ou d'une formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Former vos agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Important :
Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez la rubrique Demander Coaching.

Coaching avec Apprentissage

Organiser le contenu d'apprentissage connexe

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   La bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

3. Ajoutez des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Contenu**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Cliquez sur **Ajouter la sélection**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque :
   Pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours et cliquez sur **Supprimer**.

4. Ajoutez un utilisateur à la bibliothèque.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs applicables**.
   b. Cliquez sur **Modifier**.
   c. Déplacez les utilisateurs souhaités vers le champ **Liste des utilisateurs applicables**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Learning Content (Contenu d'apprentissage)**.
2. Créez du contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Ajoutez une compétence au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.

d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une tâche d'apprentissage au contenu interne

Ajoutez une tâche d'apprentissage à un contenu interne et suivez la réalisation de la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Learning Content (Contenu d'apprentissage)**.
2. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter du contenu d'apprentissage externe

Ajoutez des cours à partir d'applications tierces comme Udemy, Pluralsight, Cornerstone, ou ServiceNow University pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu d'apprentissage externe.

Avant de commencer
Pour ajouter du contenu d'apprentissage externe :

- L'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM doit être installée.
- Vous devez intégrer Coaching avec Apprentissage avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, consultez Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sélectionnez un cours.
3. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une tâche d'apprentissage

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches d'apprentissage**.
2. Sélectionnez une tâche d'apprentissage.
3. Effectuez la tâche d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Gérer vos évaluations de coaching

Les employés, ou les stagiaires, sont évalués sur le travail qu'ils ont effectué et qui a déclenché une opportunité de coaching. Une fois évalué, le stagiaire se voit affecter une formation par le coach. Utilisez le tableau de bord de stagiaire pour gérer vos évaluations et suivre les résultats.

Vous pouvez accéder au tableau de bord de stagiaire à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :
vous devez avoir le rôle de stagiaire Coaching pour voir votre tableau de bord de stagiaire.

Votre formation commence lorsque votre évaluation a été affectée à un coach. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching définies par l'administrateur Coaching et sont utilisées pour faciliter votre apprentissage, ainsi que pour fournir un dialogue avec votre coach.

Le tableau de bord de stagiaire vous permet de gérer vos évaluations et de suivre les résultats.

- Gardez une trace de vos évaluations de coaching actives.
- Analysez vos évaluations précédentes.
- Consultez les types de commentaires d'enquête de vos coachs.
- Gérez la liste complète des détails de votre évaluation de coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de stagiaire

Rapport	Description
Mes évaluations de formation actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Mon historique de coaching	Historique des commentaires de coaching (fournis par le coach).
Résultats de mon enquête	Résultats des commentaires d'enquête du coach au stagiaire.
Mes détails d'évaluation	Liste des évaluations et formations actives de coaching.

Travailler avec votre coach

Utilisez vos évaluations pour travailler avec votre coach, y compris les formations affectées et les dates d'échéance. Vous pouvez consulter vos évaluations et suivre vos résultats à l'aide du tableau de bord de stagiaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fournir des commentaires à votre coach lorsque l'évaluation est résolue, fermée terminée ou fermée et incomplète.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.
2. Sélectionnez un enregistrement actif **Évaluation de coaching** dans la liste **Mes détails d'évaluation** pour afficher les commentaires de votre coach.
3. Consultez les **Notes** de votre coach pour voir les instructions de coaching.
4. Remplissez tout contenu d'apprentissage dans la liste connexe **Formations affectées** avant la **Date d'échéance**.
5. Ajoutez des **Notes** sur vos progrès ou l'avancement de votre apprentissage pour votre coach.
6. Pour fournir des commentaires au coach, cliquez sur **Démarrer l'enquête**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire Fournir un commentaire de formation s'affiche.

7. Remplissez le commentaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le score de l'enquête est ajouté au champ **Évaluation du coach**.
8. Pour évaluer les résultats de votre enquête et d'autres rapports, accédez à **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.

Example: Le stagiaire travaille sur une évaluation de coaching

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 1
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	Résolu
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59
Résolu par le Coach virtuel	Sélectionné

Information associée

Description des champs Coaching

Référence Coaching

Le contenu de référence Coaching comprend des règles métier et des descriptions de champs.

Coaching sur une table de type autre que Tâche

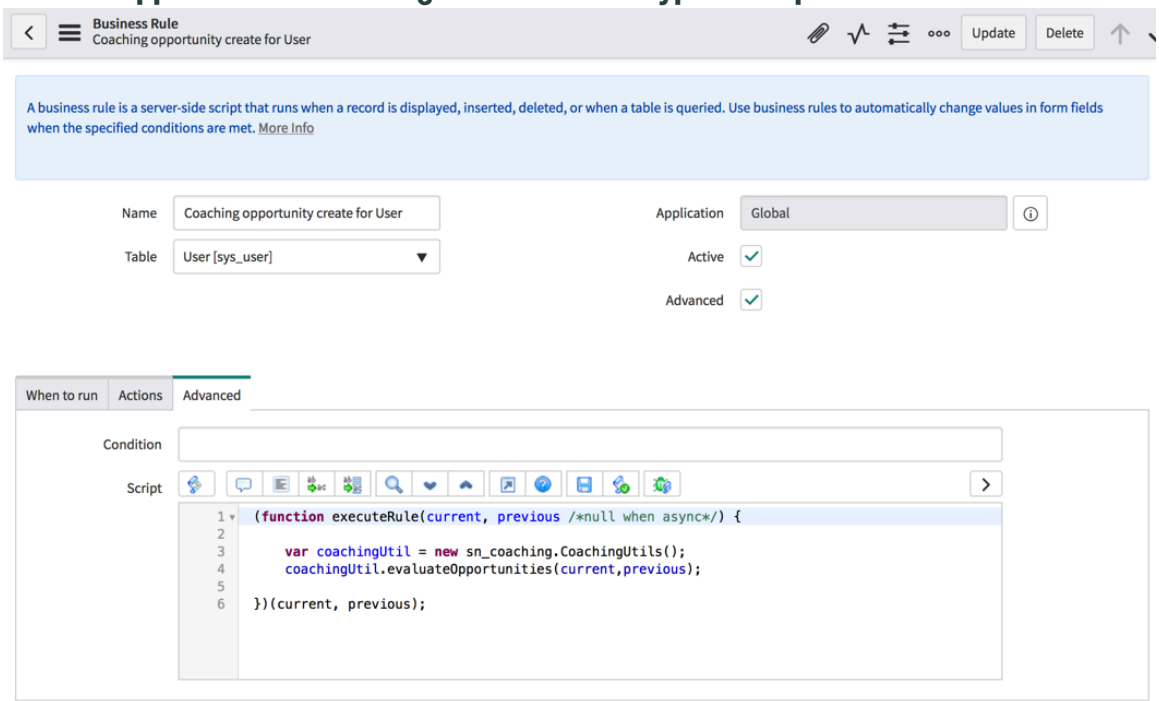
Pour fournir un coaching sur une source table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez créer une règle métier pour lancer le processus de coaching.

La règle métier **Évaluer l'opportunité de coaching sur les tâches** lance le coaching pour les tables qui étendent la Tâche. Vous pouvez copier cette règle métier et la modifier pour les tables qui n'étendent pas la table Tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer l'opportunité de coaching sur une table de type autre que Tâche



États du flux d'évaluation de coaching

Flux d'évaluation de coaching

État	Description
Ouvert	Nouvelle opportunité de coaching.
En cours de résolution	Le stagiaire est en cours de coaching.
Résolu	Tous les apprentissages et les coachings de l'évaluation ont été complétés avec succès.
Fermé terminé	L'évaluation a été résolue et fermée.
Fermé incomplet	L'évaluation a été fermée, mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.

Formulaire et liste des autorisations

Élément	Autorisations
Opportunité de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire • sn_coaching.trainee : aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Autorisations
Évaluation de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire sa propre évaluation ou une évaluation de groupe • sn_coaching.trainee : lire sa propre évaluation, écrire ses propres notes de travail d'évaluation
Historique de formation	• sn_coaching.admin : voir • sn_coaching.coach : voir • sn_coaching.trainee : aucune
Formation affectée	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre action de formation • sn_coaching.trainee : voir
Formation	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre formation • sn_coaching.trainee : voir
Coachings virtuels	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire, associer un coach virtuel existant à une opportunité de coaching • sn_coaching.trainee : aucune
Coach virtuel	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer son propre coaching virtuel • sn_coaching.trainee : aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Coaching

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array

Description des champs Coaching

Les descriptions des champs Coaching comprennent également des listes et des actions liées aux formulaires.

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (COP) de l'opportunité de coaching.
Nom	Nom unique de l'opportunité de coaching.
Description	Description de l'opportunité de coaching.
Table	Table à utiliser pour l'opportunité de coaching.
Stagiaire	Champ de la table sélectionnée qui identifie le stagiaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe de stagiaires	Limitez les stagiaires identifiés dans le champ Stagiaire à un ou plusieurs groupes d'utilisateurs.
Indiquer un utilisateur de coach	Cochez cette case pour activer le champ **Coach**.
Coach	Champ de la table sélectionnée qui identifie le coach.
Groupe de coachs	Groupe de coachs qui évaluent et fournissent des commentaires aux stagiaires.
Actif	Case à cocher pour activer l'opportunité de coaching. Décochez la case pour la désactiver.
Déclencheur	Événement qui déclenche une opportunité de coaching pour la table sélectionnée. Les conditions d'opportunité sont généralement des événements uniques, par exemple la réaffectation d'un incident.

Onglet Fréquence

Champ	Description
Échantillon aléatoire (%)	Pourcentage des évaluations totales qui sont créées. Utilisez un pourcentage d'échantillon aléatoire pour réduire le nombre d'évaluations créées si trop d'événements qui répondent aux critères de création d'une évaluation de coaching se produisent.
Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité	Utilisateurs qui sont toujours coachés, quel que soit le pourcentage d'échantillon aléatoire. Étant donné que les utilisateurs spécifiés sont exclus du pourcentage d'échantillon aléatoire, une évaluation de coaching est toujours créée lorsque l'évaluation est déclenchée. Les utilisateurs sélectionnés peuvent être, par exemple, de nouveaux employés ou des employés qui ont besoin de plus de coaching. **Remarque :** s'affiche uniquement si la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
Durée d'évaluation	Délai avant que l'état d'une évaluation ne passe à **Fermé terminé**.
Empêcher les évaluations en double	Case à cocher pour empêcher la création d'une évaluation dans un délai déterminé si une évaluation existe pour cet utilisateur et pour la même opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Fréquence (suite)

Champ	Description
Dans le délai	Délai dans lequel les évaluations en double ne sont pas créées. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case à cocher **Empêcher les évaluations en double** est cochée.

Onglet Enquêtes

Champ	Description
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sélectionnée pour le stagiaire afin de fournir des commentaires supplémentaires.
Enquête effectuée par le coach	Enquête sélectionnée pour le coach afin de fournir des commentaires supplémentaires.

Onglet KPI connexes

Champ	Description
KPI d'amélioration	KPI principal utilisé pour mesurer le succès de l'opportunité de coaching.
Objectif stratégique	Objectif stratégique impacté par l'opportunité de coaching.

Onglet Paramètres de l'instantané

Champ	Description
Champs d'instantanés	Valeurs de champ à afficher dans l'évaluation de coaching, sauf si un script avancé est utilisé.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer le contenu de l'instantané.
Script d'instantané	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs. Par exemple, lorsque vous analysez la table Incident, utilisez #{numéro} pour afficher le numéro d'enregistrement (par exemple, INC0010002) de l'enregistrement d'incident qui a déclenché l'opportunité de coaching. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de coaching

Numéro	Numéro unique (CAS) pour l'évaluation de coaching.
Stagiaire	Utilisateur stagiaire ayant déclenché l'évaluation dans l'opportunité de coaching.
Enregistrement	Enregistrement associé à l'évaluation déclenchée dans l'opportunité de coaching.
Opportunité	Numéro de l'opportunité de coaching associée à l'évaluation de coaching.
État	État de l'évaluation. • **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. • **En cours de résolution** : le stagiaire est en cours de coaching. • **Résolu** : tous les coachings et apprentissages ont été fournis au stagiaire. **Remarque :** il se peut que le stagiaire n'ait pas terminé les apprentissages. • **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. • **Fermé Incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Groupe de coachs	Groupe de coachs auquel l'évaluation est affectée. La valeur par défaut est remplie à partir du formulaire d'opportunité de coaching.
Coach	Utilisateur coach effectuant l'évaluation. Ce champ est généralement défini par le coach avant d'effectuer l'évaluation, mais peut également être défini par un membre du groupe de coachs par l'administrateur Coaching.
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation est due. Après cette date, l'état de l'évaluation passe à **Fermé incomplet**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Notes

Champ	Description
Description	Description de l'évaluation.
Notes de travail	Notes sur l'évaluation (champ journal). Des notes supplémentaires peuvent être ajoutées au fur et à mesure que le coach et le stagiaire s'engagent dans un dialogue plus approfondi.

Onglet Instantané

Champ	Description
Instantané	Contenu de champ de la tâche, de l'action ou du comportement capturé au moment où l'opportunité de coaching a été déclenchée.

Onglet Commentaire

Champ	Description
Évaluation	Valeur de la performance du stagiaire en matière de reporting et de suivi des tendances. • Excellent • Bien • Moyen • Médiocre • Inacceptable
Suivi nécessaire	Actions supplémentaires requises, le cas échéant, pour améliorer la performance du stagiaire. • **Reconnaître** : le stagiaire doit être reconnu pour sa bonne performance. • **A besoin d'un coaching supplémentaire** : le stagiaire a besoin de commentaires supplémentaires de la part du coach. • **A besoin de formation extérieure** : le stagiaire a besoin d'une formation supplémentaire en dehors du champ d'application de l'évaluation de coaching. • **Recommandation au responsable** : indique un problème majeur avec la performance du stagiaire. • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Commentaire (suite)

Champ	Description
Résumé	Résumé de l'évaluation de coaching.

Actions d'évaluation de coaching

Bouton	Description
Terminer l'évaluation	Permet de définir l'état de l'évaluation de coaching sur **Fermé terminé**.
Rouvrir l'évaluation	Permet de restaurer l'état de l'évaluation de coaching de **Résolu** ou **Fermé terminé** à **En cours de résolution** pour des actions supplémentaires. Le coach et le stagiaire peuvent tous deux rouvrir l'évaluation de coaching.
Envoyer un commentaire	Commentaires soumis par un stagiaire ou un coach à partir du formulaire d'enquête.
Supprimer	Permet de supprimer l'évaluation de coaching de la liste Évaluations créées par opportunité.

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Brève description	Description de l'enregistrement Coaching virtuel (CVC).
Table	Source table des événements d'opportunité de coaching.
Formation	Enregistrement qui contient du contenu de formation connexe.
Actif	Case à cocher pour activer le coaching virtuel. Décochez la case pour le désactiver.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer quand l'automatisation se déclenche.
Conditions	Événement qui déclenche un coaching virtuel pour la table sélectionnée. Les conditions pour les coachings virtuels sont généralement des événements uniques.
Script	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs à remplissage automatique	Champs à remplir automatiquement sous certaines conditions.

Formulaire de formation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (CMC) de la formation.
Titre	Une brève description de la formation.
Catégorie	Catégorie de contenu d'apprentissage utilisée pour le reporting. • Expérience client • Série de bonnes pratiques • Communication des compétences non techniques • Coaching comportemental • Support du produit
Contenu	Contenu que les utilisateurs affectés doivent apprendre.

La liste connexe **Aperçu du message** affiche le contenu d'apprentissage dans le contexte du stagiaire.

Dépannage de Coaching

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Coaching.

Problème	Résolution
Erreur après la création d'une opportunité de coaching : Vous devez créer une règle métier pour une table source d'un type autre que Tâche pour déclencher une évaluation de coaching. Pour plus d'informations, reportez-vous à http://servicenow.com/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.	Créez une règle métier pour lancer le processus de coaching d'une table d'un type autre que Tâche. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
L'évaluation de coaching ne se ferme pas automatiquement après que la date d'échéance soit passée.	Désactiver la *`Close assessments after expiration`* tâche planifiée dans **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution
L'évaluation de coaching n'est pas créée.	Les résolutions suivantes s'appliquent aux évaluations de coaching qui ne sont pas créées : • Ajoutez le stagiaire en tant que membre du groupe de stagiaires. • Décochez la case **Empêcher les évaluations en double** si le stagiaire a déjà une évaluation de coaching pour la même opportunité de coaching. • Ajoutez le stagiaire à la liste **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité** lorsque la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
J'ai besoin de remplacer les ACL et les formations pour la liste connexe Formation affectée sur les formulaires Opportunité de coaching et Évaluation de coaching.	Implémentez les points d'extension Coaching : • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Tests de démarrage rapide pour Coaching

Validez que Coaching fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Coaching nécessitent l'activation du module d'extension Coaching (com.sn_coaching).

Suite de tests Coaching

Test	Description	Version
Coaching : créer une évaluation manuellement lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez créer une évaluation et l'affecter aux stagiaires.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une opportunité et vérifiez qu'elles sont affectées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une opportunité de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Coaching (suite)

Test	Description	Version
Coaching : terminer une évaluation en tant que coach virtuel.	Vérifiez que le coach virtuel termine une évaluation et fournit des commentaires au stagiaire lorsque ce coach virtuel est lié à une opportunité.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une évaluation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une évaluation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une recommandation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire	Ajoutez des compétences à une recommandation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : modifier l'état des évaluations lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez modifier l'état d'une évaluation.	Orlando
Coaching : joindre une recommandation d'apprentissage à une évaluation.	Vérifiez qu'une recommandation de formation sur une opportunité est jointe à une évaluation lorsque celle-ci est générée.	Orlando
Coaching : lorsqu'une opportunité de coaching est inactive, les évaluations ne sont pas générées.	Vérifiez que lorsqu'une opportunité de coaching est à l'état Inactif, elle ne génère pas d'évaluations.	Orlando
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur coach.	Vérifiez qu'un coach peut soumettre une enquête pour un stagiaire.	Quebec
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur stagiaire.	Vérifiez qu'un stagiaire peut soumettre une enquête pour un coach.	Quebec

Information associée

Tests de démarrage rapide

[qa: BEGIN review]

Coaching

Utilisez ServiceNow Coaching pour surveiller les performances de vos équipes et coacher vos employés pour améliorer leurs compétences.

Cette vidéo fournit une vue d’ensemble de la façon dont vous pouvez utiliser Coaching avec Apprentissage pour former vos équipes. Vidéo qui fournit une vue d’ensemble de l’utilisation de Coaching avec Apprentissage pour former vos équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

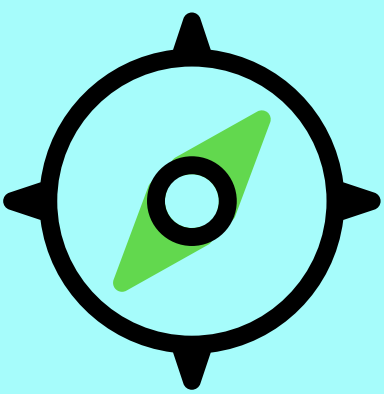
Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe à l'aide Coaching avec Apprentissage de . Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Ce podcast de 26 minutes comprend une discussion sur l'application Coaching, le processus de coaching, le coaching virtuel et la création d'un coaching dans un workflow.

Discussion de podcast sur l'application Coaching, le processus de coaching et les utilisations possibles de l'application au sein des organisations

Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les coachs peuvent utiliser Coaching pour former leurs équipes

Installer

Configurer l'évaluation Coaching et la formation des équipes

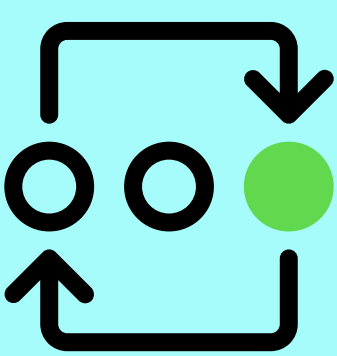
Configurer

Utilisation Coaching avec d'autres applications

Gérer

Former vos agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Intégrer



Utilisation Coaching avec d'autres applications

Référence

Obtenir des détails sur Coaching les composants tels que les rôles, les tables et les propriétés système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Coaching dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

[End]
[qa: BEGIN review]

Explorer Coaching

Examinez et évaluez la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. En fonction de ces évaluations, vous pouvez affecter des éléments de cours à vos équipes. À la fin de cette formation, les compétences qui y sont associées sont ajoutées à leur ensemble de compétences.

Vue d'ensemble de Coaching

Coachez vos équipes pour former vos employés afin qu’ils améliorent leurs compétences et la qualité de leur service.

Coaching utilisateurs

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.trainee [stagiaire Coaching]	Peut voir les évaluations de coaching auxquelles il appartient. Peut ajouter des notes de travail dans une évaluation de coaching en cliquant sur **Revoir les évaluations**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [coach Coaching]	Peut lire et écrire des évaluations de coaching affectées au groupe de coachs auquel il appartient. Peut affecter une formation et des coachs virtuels à une opportunité de coaching. **Remarque :** le coach Coaching ne peut pas créer de nouvelles opportunités de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [administrateur Coaching]	Peut exécuter toutes les fonctions.	• sn_coaching.coach • survey_admin

Traduction automatique

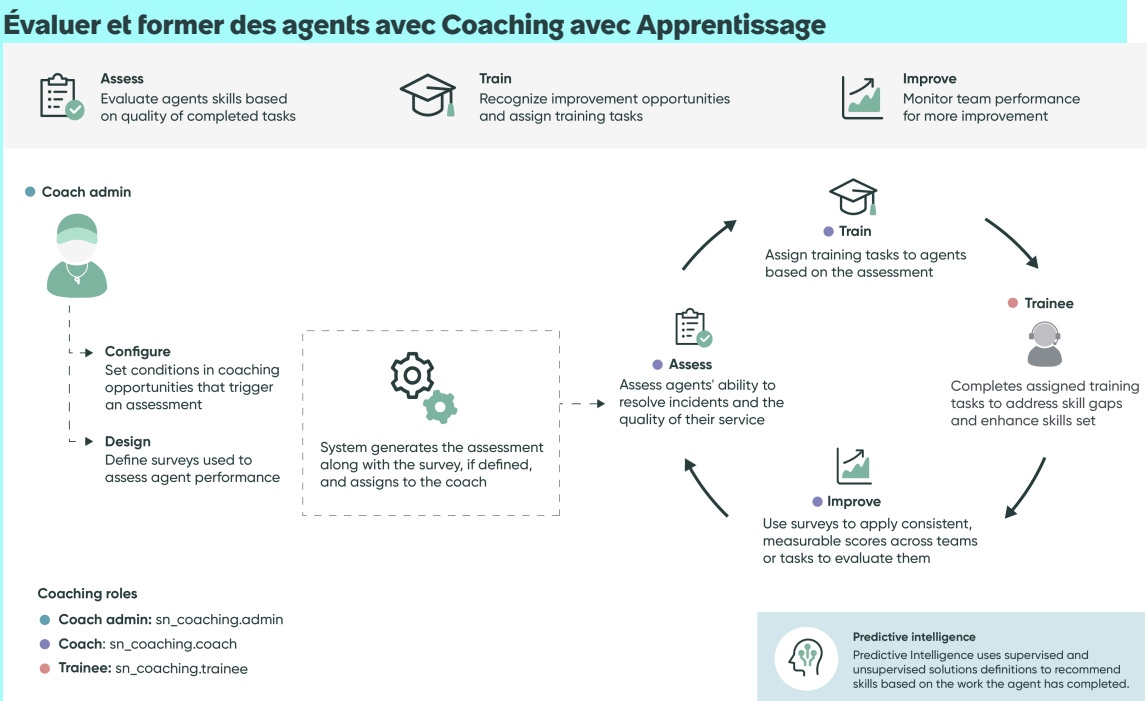
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
		• sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Workflow Coaching

L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coaching et la façon dont les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.

Remarque :
Vous pouvez l'utiliser Intelligence prédictive lorsque vous utilisez Coaching avec Optimisation des effectifs pour ITSM.



1. Les administrateurs de coach définissent des conditions dans les opportunités de coaching qui déclenchent une évaluation. Ils peuvent également définir des enquêtes utilisées pour évaluer la performance de l'agent.
2. Le système génère l'évaluation en même temps que l'enquête, si elle est définie, et l'affecte au coach.
3. Le coach évalue la capacité des agents à résoudre les incidents et la qualité de leur service. Ils affectent également des tâches de formation aux agents en fonction de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Le stagiaire effectue les tâches de formation affectées pour combler les lacunes de compétences et améliorer l'ensemble des compétences.
5. Le coach utilise des enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables entre les équipes ou les tâches afin de les évaluer.
6. Dans l'ensemble, le workflow aide les Coaching agents à améliorer leurs compétences et la qualité de leur service.
7. Intelligence prédictive utilise des définitions de solutions supervisées et non supervisées pour recommander des compétences en fonction du travail effectué par l'agent.

Coaching avantages

Coaching avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Configurer Coaching	Configurez des opportunités de coaching, du contenu d'apprentissage, des coachs virtuels et des enquêtes.	Administrateur de coach
Évaluez les stagiaires et coachez-les.	• évaluer la capacité des stagiaires à résoudre les incidents ; • Affectez des tâches de formation aux agents en fonction des évaluations. • Utilisez des enquêtes pour évaluer les stagiaires.	Coach ou responsable
Formez-vous pour améliorer vos compétences.	Prenez les tâches de formation affectées pour combler les lacunes de compétences.	Stagiaire Coaching

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Coaching, consultez :

- Présentation de Coaching
- Configuration de Coaching et enquêtes
- Gérer vos évaluations de coaching
- Référence Coaching

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[qa: BEGIN review]

Présentation de Coaching

Après avoir activé Coaching, vous pouvez créer des rôles et des groupes, définir des opportunités de coaching, créer des documents de formation et commencer à évaluer et à coacher les employés. Les tableaux de bord Coach et Stagiaire fournissent des vues d'ensemble utiles pour gérer et mesurer les résultats.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la prise en main de Coaching, consultez la démo de Coaching .

Terminologie Coaching

Terminologie	Description
Évaluation Coaching	Les évaluations vous permettent d'évaluer un agent, puis de lui affecter une formation et des compétences en conséquence. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching en fonction des conditions définies dans l'opportunité. Une évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de coaching	Moment critique d'un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.
Formateur virtuel	Enregistrement pouvant être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Enquête associée à une évaluation de coaching permettant aux coachs de fournir des commentaires sur le travail réalisé par les agents, et aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée et affectée au coach du stagiaire pour évaluer le contexte dans lequel cette évaluation a été déclenchée. Par exemple, vous pouvez définir des conditions dans l'opportunité de coaching pour créer une évaluation de coaching lorsqu'un employé ne rédige pas de notes de travail claires en cas d'escalade d'incident. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Attribuer des compétences
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque :
Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribution des compétences : une fois l'évaluation terminée, le coach peut attribuer les compétences liées à cette évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction de ces évaluations. À la fin de la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, si l'agent a résolu une escalade impliquant des compétences en matière de routeur que l'agent ne possède pas, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation portant sur ces compétences. Au terme de cette formation, des compétences en matière de routeur sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Ainsi, si un incident impliquant des compétences en matière de routeur est affecté à l'agent, il sera en mesure de le résoudre.

Configuration d'enquêtes de coaching : des enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches terminées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- L'**enquête pour le coach** est réalisée par le coach et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- L'**enquête pour le stagiaire** est réalisée par l'agent et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de coaching

Une opportunité de coaching est un moment critique d'un processus au cours duquel des évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions afin de déclencher une opportunité de coaching en cas de réaffectation ou d'escalade d'un incident. Pour obtenir des exemples sur l’identification des opportunités de coaching, consultez la section Identifier les opportunités de coaching.

Dans un enregistrement d'opportunité de coaching, vous pouvez effectuer ce qui suit :

- Définir des conditions de déclenchement.
- Associer des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définir un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Des compétences et des tâches d'apprentissage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

associées à l'évaluation sont automatiquement attribuées au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité sont également affectées aux coachs ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais un enregistrement de coach virtuel n'est pas associé à toutes les opportunités de coaching.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour en savoir plus sur le coach virtuel, consultez Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Un coach virtuel étant associé à l'opportunité de coaching, il effectue automatiquement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Un coach virtuel n'étant pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
		• Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Vous pouvez utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches comme Gestion des changements, Gestion du service client ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également utiliser Coaching pour une table source d'un type autre que tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

Configuration initiale de Coaching

Après avoir activé Coaching, configurez l'application en affectant des rôles d'utilisateur, en configurant des opportunités de coaching et en créant du contenu de formation.

1. Configurer des Coaching rôles et des groupes
2. Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching
3. Identifier le contenu d'apprentissage et un coach virtuel
4. Configurer des enquêtes

Tableaux de bord Coaching

Utilisez les tableaux de bord Coaching pour gérer et mesurer les résultats dans une vue simplifiée.

- Tableau de bord Coaching
- Tableau de bord de stagiaire

Identifier les opportunités de coaching

Les opportunités de coaching se trouvent dans de nombreuses tâches qui se produisent dans l'ensemble de votre environnement :

- La rédaction de meilleures notes de travail lorsque le Centre de services fait remonter les incidents à un second niveau ;
- Le réglage correct des éléments de configuration affectés lorsque le Centre de services travaille sur des incidents ;
- L'utilisation de la convention de dénomination correcte pour l'administrateur dans Ensembles de mises à jour ;
- Le coaching pendant la période d'intégration et de garantie d'une nouvelle application ;
- La réaffectation correcte d'un ticket à un autre utilisateur avec des informations pertinentes dans les commentaires ;
- L'engagement d'un utilisateur sur des enregistrements fermés lorsque des commentaires non positifs sont reçus via des enquêtes ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La vérification ponctuelle d'un utilisateur sur le contrôle de la qualité ;
- L'aide apporté aux chefs de projets pour les guider dans les projets ;
- L'amélioration de la qualité d'un article de la base de connaissances lorsque des articles de la base de connaissance sont joints à des incidents résolus.

Déclencheurs courants d'évaluation ITSM

Vous pouvez définir les activités qui se produisent lorsque les stagiaires travaillent via un processus ITSM, tel que la résolution d'un incident, comme étant des déclencheurs d'évaluation.

Table	Déclencheurs d'évaluation
Incident	Moment de la première réponse
	Catégorisation et hiérarchisation
	Réaffectation
	Proposition de solution au client
Problème	Définition de la description du problème
	Rédaction de l'erreur connue
	Rédaction des solutions de contournement
	Analyse de la cause première
	Confirmation de la cause première
	Comment éviter ce problème ?
Changement	Catégorisation et hiérarchisation
	Description de l'implémentation
	Analyse des risques
	Analyse de l'impact
	Approbation
	Implémentation
	Vérification après implémentation

[End]

[qa: BEGIN review]

Configurer Coaching

Obtenez l’application Coaching et configurez des opportunités de coaching, des enquêtes et des enquêtes.

[End]
[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander le Coaching

Le module d'extension Coaching (com.sn_coaching) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Modules d'extension de Coaching

Module d'extension	Description
Coaching (com.sn_coaching)	Active l'application Coaching. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés. L'application Coaching est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional. Veuillez contacter votre chargé de clientèle pour plus d'informations.
Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active l'application Coaching avec Apprentissage et vous permet d'intégrer le module Apprentissage à l'application Coaching.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

[End]

[qa: BEGIN review]

Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching

Utilisez le formulaire Opportunité de coaching pour définir un moment important dans un processus sur lequel un utilisateur peut être coaché. Une opportunité de coaching porte sur la relation entre un processus qui peut être amélioré, les coachs et les stagiaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est générée pour le stagiaire. L'évaluation de coaching est ensuite affectée à un coach pour une formation, ou est complétée à l'aide du contenu d'apprentissage virtuel automatisé.

Procédure

1. Créez une opportunité de coaching à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire Opportunité de coaching.
   a. Sélectionnez la table qui contient le champ pour le coaching dans le champ **Table**.
   b. Sélectionnez le **champ Stagiaire** de la table source.
   c. Pour limiter les stagiaires pour lesquels une évaluation de coaching est générée, sélectionnez un **groupe de stagiaires** spécifique.
   d. Sélectionnez un coach ou un groupe de coachs pour évaluer et fournir des commentaires aux évaluations de stagiaires générées à partir de cette opportunité de coaching.
      - Pour sélectionner un groupe de coachs, dans le champ **Groupe de coachs**, sélectionnez le groupe de coachs.
      - Pour sélectionner le gestionnaire de groupe d'affectations en tant que coach pour l'enregistrement de tâche sélectionné, cochez la case **Spécifier l'utilisateur du coach** et sélectionnez l'utilisateur du coach dans la table sélectionnée.
   e. Ajoutez la condition pour le moment critique dans les champs **Déclencheur**.
      Consulter Déclencheurs courants d'évaluation ITSM pour voir des exemples.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Remplissez les champs de l'onglet **Paramètres de l'instantané**.

   a. Sélectionnez les **champs d'instantanés** qui contiennent les valeurs à capturer dans l'évaluation de coaching lorsqu'une évaluation est déclenchée.

   b. Pour utiliser un script avancé, cochez la case **Avancé** et ajoutez votre script.
   Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts .

5. Remplissez les champs de l'onglet **Fréquence**.

   a. Pour limiter le nombre d'évaluations de coaching générées, définissez **Échantillon aléatoire (%)** sur un pourcentage du nombre total.
   Si vous réduisez la taille de l'échantillon aléatoire, vous pouvez empêcher l'exclusion de certains stagiaires en spécifiant les **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité**. Par exemple, si vous souhaitez que les nouveaux employés soient coachés à chaque fois.

   b. Spécifiez la **Durée d'évaluation** au terme de laquelle l'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé**.
   Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée *`Close assessments after expiration`*.

   c. Cochez la case **Empêcher les évaluations en double** pour empêcher que des évaluations en double ne soient créées pour un stagiaire et pour la même opportunité de coaching pendant une certaine période. Spécifiez la **Période** durant laquelle aucune évaluation en double n'est créée.

6. Remplissez les champs de l'onglet **Enquêtes**.

   a. Pour sélectionner des enquêtes de commentaires pour les stagiaires et les coachs lorsque l'évaluation de coaching est dans l'état **Résolu**, sélectionnez une **Enquête effectuée par le coach** et une **Enquête effectuée par le stagiaire**.

7. Remplissez les champs de l'onglet **KPI connexes**.

   a. Sélectionnez le KPI principal amélioré par l'opportunité de coaching dans le champ **KPI d'amélioration**.

   b. Sélectionnez l'**Objectif stratégique** affecté par l'opportunité de coaching dans le champ **Objectif stratégique**.

   Remarque :
   Vous pouvez définir des objectifs stratégiques en accédant à **Amélioration continue** > **Objectifs de la stratégie**.

   Vous pouvez ajouter des éléments de formations affectées et de coach virtuel aux listes connexes, le cas échéant, afin de compléter l'opportunité de coaching.

Example: Un administrateur Coaching définit une condition de déclenchement

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Numéro	COP0000109

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Opportunité de coaching (suite)

Champ	Valeur
Nom	Processus d'incident : Coaching sur la réaffectation d'incidents
Description	Coacher un utilisateur sur le processus de réaffectation d'un incident, y compris l'ajout de commentaires, de CI et de catégorie.
Table	Incident [incident]
Stagiaire	Affecté à
Groupe de stagiaires	Groupe de stagiaires
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Actif	Sélectionné
Déclencheur	Option : Affecté à
	Opérateur : change

Onglets Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Fréquence	
Échantillon aléatoire (%)	100
Durée d'évaluation	5 jours
Enquêtes	
Enquête effectuée par le coach	Enquête d'évaluation du stagiaire (fournie par le coach)
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sur l'efficacité du coach (fournie par le stagiaire)
KPI connexes	
KPI d'amélioration	Nombre d'incidents ouverts réaffectés
Objectif stratégique	Réaménager les effectifs pour y inclure davantage de logistique globale
Paramètres de l'instantané	
Champs d'instantanés	Code de résolution, Notes de résolution, Notes de travail

Information associée

Description des champs Coaching

[End]

[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel

Définissez des filtres et ajoutez des éléments de cours pour offrir un coaching virtuel automatisé. Lorsqu'une évaluation de coaching est déclenchée, les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu d'un élément de cours affecté comprend généralement des micro-formations, des bonnes pratiques, des conseils, des articles de la base de connaissances, des vidéos et des liens vers la communauté.

Procédure

1. Accédez à la **Coaching** > **Formateur virtuel** > **Tous** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle une opportunité de coaching génère des évaluations.
Éléments de cours	Éléments de cours que vous souhaitez associer à l'enregistrement de coaching virtuel. Il peut s'agir d'un message, d'un lien, d'une vidéo ou d'un code source. **Remarque :** Les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation de coaching lorsque les conditions de l'enregistrement de coaching virtuel sont remplies. Vous pouvez également accéder aux éléments de cours en accédant à **Coaching** > **Éléments de cours**.
Avancés	Permet de définir des conditions avancées. Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts.
Condition	Définissez les conditions de filtre permettant de déclencher le coaching virtuel.
Champs à remplissage automatique	Définissez un ou plusieurs champs et la valeur de chaque champ que vous souhaitez renseigner automatiquement.

Example: Un administrateur Coaching configure du contenu d'apprentissage

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Numéro	CVC0000106 CVC0000106
Brève description	Coach virtuel pour le processus d'incident
Table	Incident [Incident]
Éléments de cours	Java Core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Coaching virtuel (suite)

Champ	Description
Actif	Sélectionné
Avancé	Effacé
Condition	• Affecté aux changements • L'élément de configuration est vide
Champs à remplissage automatique	• État Résolu • Cote de performance N/A

Formulaire de formation

Champ	Valeur
Numéro	CR0000106
Titre	Accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement
Actif	Sélectionné
Catégorie	Expérience client
Contenu	Regardez cette vidéo pour accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement.

Information associée

Description des champs Coaching
[End]

[qa: BEGIN review]

Configuration de Coaching et enquêtes

Pour profiter pleinement de Coaching, configurez l'application Coaching et des enquêtes.

Configurer Coaching

Configurez Coaching pour commencer à évaluer et à coacher des stagiaires.

1. Configurez des rôles et des groupes Coaching pour identifier les utilisateurs, les coachs et les administrateurs Coaching.
2. Définissez un déclencheur d'évaluation sur le formulaire Opportunité de coaching.
3. Identifiez le contenu de formation qui est fourni dans le cadre d'une formation ou d'un coaching virtuel.
4. Configurez des coachs virtuels à ajouter à une opportunité de coaching.
5. Configurez des enquêtes pour fournir des commentaires sur le coaching afin de pouvoir y apporter des améliorations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des enquêtes

Vous pouvez obtenir des commentaires à la fois pour le coach et pour le stagiaire en créant des enquêtes accessibles depuis un formulaire d'évaluation de coaching qui a été résolue ou fermée.

- Enquête effectuée auprès du stagiaire pour fournir des commentaires sur le coach
- Enquête effectuée auprès du coach pour fournir des commentaires sur le stagiaire

Accéder au concepteur d'enquête pour Coaching en accédant à **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.

Accéder aux Coaching définitions d'enquête en accédant à **Coaching** > **Enquêtes de coaching**.

[End]
[qa: BEGIN review]

Créer une enquête et l'associer à une opportunité de Coaching

Créez une enquête destinée aux coachs ou aux stagiaires afin d'évaluer la qualité de la formation. Ajoutez une banque de questions à l'enquête. Associez l'enquête à une opportunité de coaching afin de fournir des commentaires lorsque le coach procède à l'évaluation du coaching.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Procédure

1. Créez une enquête à associer à une opportunité de coaching.

   Remarque :
   Si vous disposez déjà d'une enquête que vous souhaitez associer à une opportunité de coaching, passez à l'étape Associer une enquête à une opportunité de coaching.

   a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Administration** > **Concepteur d'enquête**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de l'enquête de coaching.
   c. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
   d. Dans le champ **Propriétaires de l'enquête**, sélectionnez **Coaching Admin** (Administrateur de coaching).
   e. Dans le champ **Description**, saisissez la description de l'enquête.
   f. Dans le champ **Table source**, sélectionnez Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment].
   g. Dans le champ **Durée**, saisissez le temps dont disposent les destinataires pour répondre à l'enquête.
   h. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, consultez Formulaire Configuration du concepteur d'enquête .

2. Créez une banque de questions pour l'enquête.
   a. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Banque de questions**.
   b. Dans la liste **Assessment Metric Categories** (Catégories de mesures d'évaluation), cliquez sur **New** (Nouvelle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Nom**, attribuez un nom à la banque de questions, puis cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).

e. Dans le formulaire de question d'enquête, saisissez le nom, la question et le type de données, puis sélectionnez **Soumettre**.

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour d'une banque de questions, consultez Questions d'enquête .

3. Associez la banque de questions à l'enquête.

a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Administration** > **Enquêtes de coaching**.

b. Dans la liste Assessment Metric Types (Types de mesures d'évaluation), sélectionnez l'enquête que vous avez créée.

c. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), sélectionnez **Nouvelle catégorie à partir de la banque**.

d. Sélectionnez la banque de questions que vous avez créée, puis cliquez sur **Add selected** (Ajouter la sélection).

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Associez une enquête à une opportunité de coaching.

a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Opportunités de coaching**.

b. Sélectionnez la liste connexe Enquêtes.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une enquête à réaliser par le coach, dans le champ **Enquête effectuée par le coach**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.
- Pour ajouter une enquête à réaliser par le stagiaire, dans le champ **Enquête effectuée par le stagiaire**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.

Pour en savoir plus sur les opportunités de coaching, consultez Définir les conditions de déclenchement d'une opportunité de coaching.

[End]

[qa: BEGIN review]

Former des agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Important :
Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez la rubrique Demander Coaching.

[End]
[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coacher votre stagiaire

Un gestionnaire, ou coach, est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé ou stagiaire. Utilisez le tableau de bord de coach pour gérer et mesurer l'efficacité de votre coaching.

Vous pouvez accéder au tableau de bord Coaching à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :

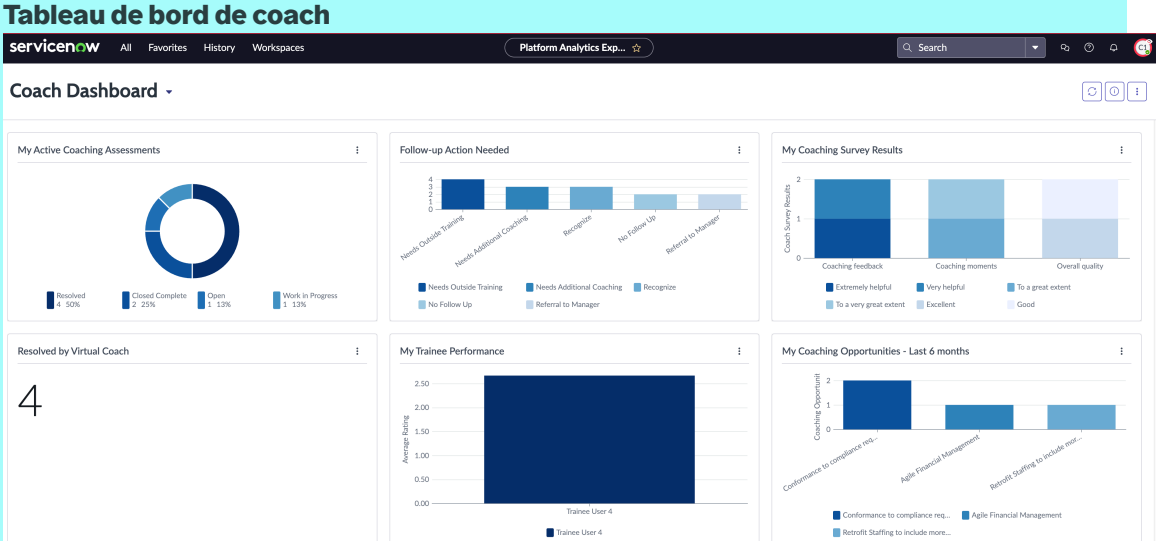
- vous devez avoir le rôle de coach Coaching pour voir le tableau de bord de coach.
- La page Tableau de bord de coach utilise l'interface utilisateur Next Experience. Pour plus d'informations sur les Next Experience, voir Next Experience UI .

Le coaching commence une fois qu'une évaluation de stagiaire vous a été affectée. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching qui sont configurées par l'administrateur de coaching. Utilisez les évaluations de coaching pour faciliter le dialogue avec votre stagiaire, affecter du contenu de formation et fixer une date d'échéance ainsi que d'autres détails.

Le tableau de bord de coach vous permet de gérer les détails de votre coaching et son effet sur vos stagiaires.

- Vérifiez l'état d'avancement de vos évaluations de coaching.
- Analysez le nombre et les types d'actions de suivi nécessaires à vos évaluations de coaching résolues.
- Consultez les types de commentaires d'enquêtes de vos stagiaires.
- Consultez le nombre d'évaluations qui ont été résolues par le coach virtuel.
- Vérifiez la cote de performance de vos stagiaires à partir de votre coaching.
- Consultez la liste des KPI affectés par votre coaching.
- Vérifiez les types d'opportunités de coaching qui vous sont affectés (6 derniers mois).

Tableau de bord de coach



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description
Mes évaluations de coaching actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Action de suivi nécessaire	Évaluations de coaching regroupées par champ **Suivi nécessaire**. • **Reconnaître** • **A besoin d'un coaching supplémentaire** • **A besoin de formation extérieure** • **Recommandation au responsable** • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**
Résultats de mon enquête Coaching	Résultats des commentaires sur le coaching par les stagiaires.
Résolu par le Coach virtuel	Évaluations de coaching résolues par le coaching virtuel.
Performance de mon stagiaire	Évaluations de coaching regroupées par cote de performance des stagiaires.
KPI résolus à l'aide de mon coaching	KPI résolus par votre coaching.
Mes opportunités de coaching - 6 derniers mois	Opportunités de coaching qui vous ont été affectées au cours des 6 derniers mois.

[End]
[qa: BEGIN review]

Évaluer un stagiaire

Utilisez les évaluations de coaching pour examiner le travail des stagiaires et pour fournir des formations et des commentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un stagiaire peut afficher n'importe quel champ sur le formulaire d'évaluation du coaching et ajouter des commentaires au champ **Notes de travail**. Un stagiaire peut soumettre un commentaire à un coach à l'aide d'une enquête lorsqu'une évaluation de coaching est résolue, fermée et terminée ou fermée et incomplète.

Lorsqu'une évaluation est générée, tous les utilisateurs du groupe de coachs reçoivent une notification. Les évaluations sont générées automatiquement (à la suite d'une opportunité de coaching) ou créées manuellement. Vous pouvez fournir des commentaires à vos stagiaires à l'aide d'une enquête à tout moment pendant l'évaluation du coaching.

Vous pouvez créer une évaluation de coaching à partir d'incidents, de problèmes, de demandes de changement ou de toute autre table qui étend la table de tâches . Activez l'affichage du bouton **Créer une évaluation de coaching** et créez vos évaluations à l'aide de ce bouton.Pour activer l'affichage du bouton :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez les actions d'interface utilisateur dans l'enregistrement.
- Dans le point d'extension `sn_coaching.CoachingExtensionPoint`, assurez-vous que la méthode `getCreateAssessmentUITables` est implémentée pour renvoyer le nom des tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Évaluation de coaching** et sélectionnez une évaluation de coaching à l'état **Ouvert** .

   Vous pouvez effectuer une enquête à l'aide du bouton **Démarrer l'enquête** pour fournir des commentaires au stagiaire à tout moment de l'évaluation. Une fois l'enquête terminée, le score est calculé à l'aide de la règle métier **Calculer le score de l'enquête de coaching** et est automatiquement rempli dans le champ **Évaluation du stagiaire**. L'évaluation de stagiaire génère une évaluation renseignée dans le champ évaluation **Évaluation**.

   Remarque :
   Les enquêtes ne sont pas disponibles pour les évaluations qui sont créées manuellement.

2. Remplissez les champs du formulaire Évaluation de coaching.

   a. Vérifiez que le **Groupe de coachs**, qui est obtenu à partir de l'opportunité de coaching, est correct.

   b. Définissez le champ **Coach** de l'évaluation de coaching sur un coach.

   c. Dans le champ **Date d'échéance**, entrez la date à laquelle l'évaluation est due.
   L'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé** après la date d'échéance. Utilisez les propriétés système afin de définir des dates d'échéance pour terminer la formation. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Coaching. Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée **Fermer les évaluations après expiration**.

3. Remplissez les champs de l'onglet **Notes**.

   a. Ajoutez une **Description** à l'évaluation de coaching.

   b. Ajoutez des **Notes de travail** pour faciliter le dialogue avec le stagiaire.

4. Examinez le contenu d'**Instantané** de l'onglet **Instantané** et ajoutez vos commentaires dans le champ **Notes**.

5. Remplissez les champs de l'onglet **Commentaire**.

   a. Définissez l'**Évaluation** en fonction de l'expérience de coaching.
   Lorsque vous soumettez un commentaire à un stagiaire, le score du champ **Évaluation du stagiaire**, basé sur une échelle de 1-10, est converti en une évaluation de type bonne ou excellente. Cette évaluation s'affiche dans le champ **Évaluation**.

   b. Définissez l'action **Suivi** comme faisant partie du coaching.

6. Examinez les compétences applicables au stagiaire dans la liste connexe **Compétences du stagiaire**. Pour plus d'informations, consultez Gestion des compétences .

7. Ajoutez le contenu de formation affectée dans la liste connexe **Éléments de formation affectée**.

8. Examinez les commentaires d'enquête pour le stagiaire dans la liste connexe **Résultats de l'enquête**.

9. Lorsque le coaching est terminé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez un **Résumé** de l'expérience de coaching comme aperçu de votre évaluation.

b. Définissez l'évaluation de coaching sur **Résolu**.

Example: Le coach évalue le stagiaire

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	CAS0001004
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 2
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	En cours de résolution
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59

Onglets Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Information pour examen	
Instantané	• Élément de configuration : SAP Ressources humaines • Commentaires supplémentaires : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Commentaires supplémentaires) L'application SAP Ressources humaines n'est pas accessible. • Notes de travail : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Notes de travail) Je ne peux pas accéder à cette application. Nous avons sûrement une panne.
Évaluation du commentaire	
Évaluation	Excellent
Suivi	Reconnaître

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Évaluation de coaching (suite)

Champ	Valeur
Résumé	Le stagiaire a montré un grand intérêt pour l'apprentissage des formations et les a terminées avant la date d'échéance.

Information associée

Description des champs Coaching

[End]

[qa: BEGIN review]

Affecter des compétences lorsqu'une évaluation est terminée

Affectez automatiquement des compétences aux stagiaires pour des niveaux de compétences spécifiques en fonction des éléments de cours qu'ils ont terminés. Par exemple, si un stagiaire termine des éléments de cours portant sur l'apprentissage du japonais à un niveau d'expert, alors le niveau de compétence « expert » peut lui être affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach et sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des compétences à des opportunités de coaching, à des évaluations de coaching ou à des éléments de cours. Lorsqu'un stagiaire termine une évaluation de coaching, vous pouvez affecter automatiquement les compétences acquises par le stagiaire au cours de cette opportunité de coaching.

Les évaluations de coaching générées par les opportunités de coaching affectent les compétences au stagiaire une fois l'évaluation terminée. Si l'évaluation est configurée pour inclure les éléments de cours affectés, les compétences associées aux éléments de cours sont également ajoutées aux évaluations.

Procédure

1. Associez des compétences à des opportunités ou des évaluations de coaching.

2. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez accéder à la liste connexe **Toutes les compétences attribuées** dans un enregistrement **Évaluations de coaching** pour que le stagiaire puisse voir toutes les compétences qui doivent lui être affectées. Le champ **Source** indique si les compétences affectées proviennent d'une opportunité, d'une évaluation ou d'une formation.

[End]

[qa: BEGIN review]

Gérer vos évaluations de coaching

Les employés, ou les stagiaires, sont évalués sur le travail qu'ils ont effectué et qui a déclenché une opportunité de coaching. Une fois évalué, le stagiaire se voit affecter une formation par le coach. Utilisez le tableau de bord de stagiaire pour gérer vos évaluations et suivre les résultats.

Vous pouvez accéder au tableau de bord de stagiaire à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous devez avoir le rôle de stagiaire Coaching pour voir votre tableau de bord de stagiaire.

Votre formation commence lorsque votre évaluation a été affectée à un coach. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching définies par l'administrateur Coaching et sont utilisées pour faciliter votre apprentissage, ainsi que pour fournir un dialogue avec votre coach.

Le tableau de bord de stagiaire vous permet de gérer vos évaluations et de suivre les résultats.

- Gardez une trace de vos évaluations de coaching actives.
- Analysez vos évaluations précédentes.
- Consultez les types de commentaires d'enquête de vos coachs.
- Gérez la liste complète des détails de votre évaluation de coaching.

Tableau de bord de stagiaire

Rapport	Description
Mes évaluations de formation actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Mon historique de coaching	Historique des commentaires de coaching (fournis par le coach).
Résultats de mon enquête	Résultats des commentaires d'enquête du coach au stagiaire.
Mes détails d'évaluation	Liste des évaluations et formations actives de coaching.

[End]
[qa: BEGIN review]

Travailler avec votre coach

Utilisez vos évaluations pour travailler avec votre coach, y compris les formations affectées et les dates d'échéance. Vous pouvez consulter vos évaluations et suivre vos résultats à l'aide du tableau de bord de stagiaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez fournir des commentaires à votre coach lorsque l'évaluation est résolue, fermée terminée ou fermée et incomplète.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.
2. Sélectionnez un enregistrement actif **Évaluation de coaching** dans la liste **Mes détails d'évaluation** pour afficher les commentaires de votre coach.
3. Consultez les **Notes** de votre coach pour voir les instructions de coaching.
4. Remplissez tout contenu d'apprentissage dans la liste connexe **Formations affectées** avant la **Date d'échéance**.
5. Ajoutez des **Notes** sur vos progrès ou l'avancement de votre apprentissage pour votre coach.
6. Pour fournir des commentaires au coach, cliquez sur **Démarrer l'enquête**.
   Le formulaire Fournir un commentaire de formation s'affiche.
7. Remplissez le commentaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le score de l'enquête est ajouté au champ **Évaluation du coach**.
8. Pour évaluer les résultats de votre enquête et d'autres rapports, accédez à **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.

Example: Le stagiaire travaille sur une évaluation de coaching

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 1
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	Résolu
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59
Résolu par le Coach virtuel	Sélectionné

Information associée

Description des champs Coaching
[End]

[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Coaching

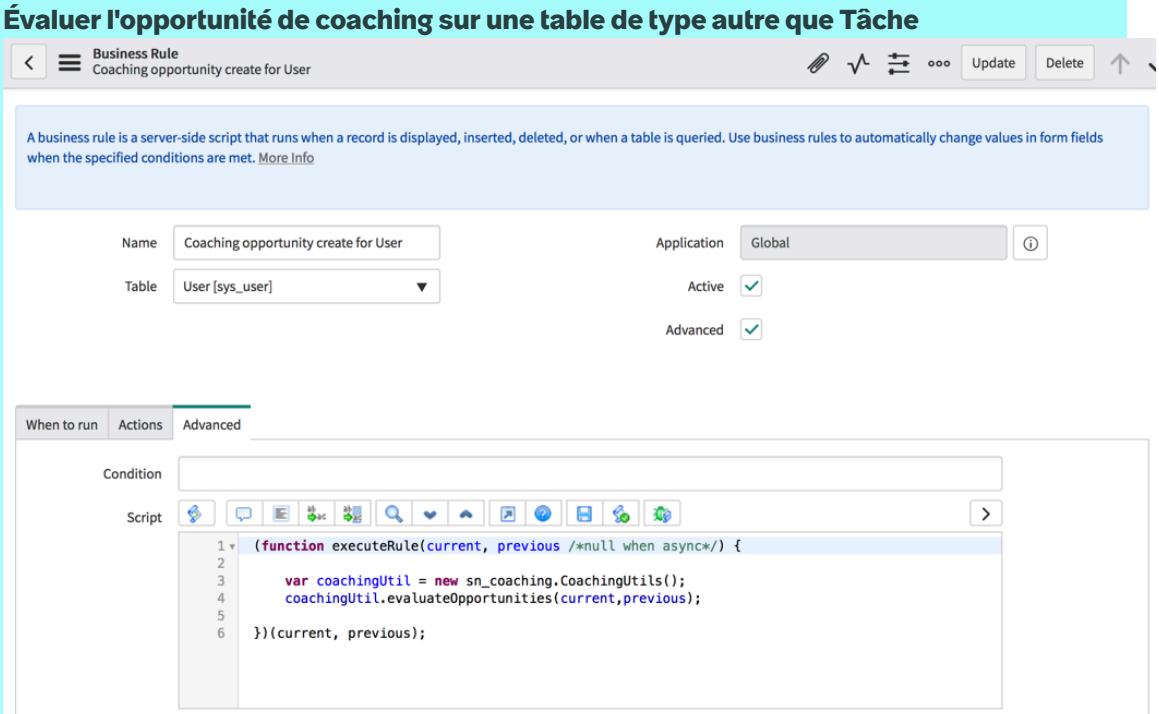
Le contenu de référence Coaching comprend des règles métier et des descriptions de champs.

Coaching sur une table de type autre que Tâche

Pour fournir un coaching sur une source table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez créer une règle métier pour lancer le processus de coaching.

La règle métier **Évaluer l'opportunité de coaching sur les tâches** lance le coaching pour les tables qui étendent la Tâche. Vous pouvez copier cette règle métier et la modifier pour les tables qui n'étendent pas la table Tâche.

Évaluer l'opportunité de coaching sur une table de type autre que Tâche



États du flux d'évaluation de coaching

Flux d'évaluation de coaching

État	Description
Ouvert	Nouvelle opportunité de coaching.
En cours de résolution	Le stagiaire est en cours de coaching.
Résolu	Tous les apprentissages et les coachings de l'évaluation ont été complétés avec succès.
Fermé terminé	L'évaluation a été résolue et fermée.
Fermé incomplet	L'évaluation a été fermée, mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire et liste des autorisations

Élément	Autorisations
Opportunité de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire • sn_coaching.trainee : aucune
Évaluation de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire sa propre évaluation ou une évaluation de groupe • sn_coaching.trainee : lire sa propre évaluation, écrire ses propres notes de travail d'évaluation
Historique de formation	• sn_coaching.admin : voir • sn_coaching.coach : voir • sn_coaching.trainee : aucune
Formation affectée	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre action de formation • sn_coaching.trainee : voir
Formation	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre formation • sn_coaching.trainee : voir
Coachings virtuels	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire, associer un coach virtuel existant à une opportunité de coaching • sn_coaching.trainee : aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Autorisations
Coach virtuel	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer son propre coaching virtuel • sn_coaching.trainee : aucune

Propriétés Coaching

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array

[End]
[qa: BEGIN review]

Rôles de Coaching

Affectez des rôles Coaching pour spécifier ce que les différents utilisateurs peuvent voir et faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.trainee [stagiaire Coaching]	Peut voir les évaluations de coaching auxquelles il appartient. Peut ajouter des notes de travail dans une évaluation de coaching en cliquant sur **Revoir les évaluations**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [coach Coaching]	Peut lire et écrire des évaluations de coaching affectées au groupe de coachs auquel il appartient. Peut affecter une formation et des coachs virtuels à une opportunité de coaching. **Remarque :** le coach Coaching ne peut pas créer de nouvelles opportunités de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [administrateur Coaching]	Peut exécuter toutes les fonctions.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

[End]

[qa: BEGIN review]

Propriétés du Coaching

Définissez la durée de lecture des articles de la base de connaissances et s'il faut exclure les week-ends pour que les stagiaires terminent leur formation à l'aide Coaching de propriétés.

Ces propriétés sont disponibles pour le Coaching.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Coaching

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-m • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
sn_coaching.kb_article_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances. **Remarque :** L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jou Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour q date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagia • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

[End]

[qa: BEGIN review]

Description des champs Coaching

Les descriptions des champs Coaching comprennent également des listes et des actions liées aux formulaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (COP) de l'opportunité de coaching.
Nom	Nom unique de l'opportunité de coaching.
Description	Description de l'opportunité de coaching.
Table	Table à utiliser pour l'opportunité de coaching.
Stagiaire	Champ de la table sélectionnée qui identifie le stagiaire.
Groupe de stagiaires	Limitez les stagiaires identifiés dans le champ Stagiaire à un ou plusieurs groupes d'utilisateurs.
Indiquer un utilisateur de coach	Cochez cette case pour activer le champ **Coach**.
Coach	Champ de la table sélectionnée qui identifie le coach.
Groupe de coachs	Groupe de coachs qui évaluent et fournissent des commentaires aux stagiaires.
Actif	Case à cocher pour activer l'opportunité de coaching. Décochez la case pour la désactiver.
Déclencheur	Événement qui déclenche une opportunité de coaching pour la table sélectionnée. Les conditions d'opportunité sont généralement des événements uniques, par exemple la réaffectation d'un incident.

Onglet Fréquence

Champ	Description
Échantillon aléatoire (%)	Pourcentage des évaluations totales qui sont créées. Utilisez un pourcentage d'échantillon aléatoire pour réduire le nombre d'évaluations créées si trop d'événements qui répondent aux critères de création d'une évaluation de coaching se produisent.
Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité	Utilisateurs qui sont toujours coachés, quel que soit le pourcentage d'échantillon aléatoire. Étant donné que les utilisateurs spécifiés sont exclus du pourcentage d'échantillon aléatoire, une évaluation de coaching est toujours créée lorsque l'évaluation est déclenchée. Les utilisateurs sélectionnés peuvent être, par exemple, de nouveaux employés ou des employés qui ont besoin de plus de coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Fréquence (suite)

Champ	Description
	Remarque : s'affiche uniquement si la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
Durée d'évaluation	Délai avant que l'état d'une évaluation ne passe à **Fermé terminé**.
Empêcher les évaluations en double	Case à cocher pour empêcher la création d'une évaluation dans un délai déterminé si une évaluation existe pour cet utilisateur et pour la même opportunité.
Dans le délai	Délai dans lequel les évaluations en double ne sont pas créées. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case à cocher **Empêcher les évaluations en double** est cochée.

Onglet Enquêtes

Champ	Description
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sélectionnée pour le stagiaire afin de fournir des commentaires supplémentaires.
Enquête effectuée par le coach	Enquête sélectionnée pour le coach afin de fournir des commentaires supplémentaires.

Onglet KPI connexes

Champ	Description
KPI d'amélioration	KPI principal utilisé pour mesurer le succès de l'opportunité de coaching.
Objectif stratégique	Objectif stratégique impacté par l'opportunité de coaching.

Onglet Paramètres de l'instantané

Champ	Description
Champs d'instantanés	Valeurs de champ à afficher dans l'évaluation de coaching, sauf si un script avancé est utilisé.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer le contenu de l'instantané.
Script d'instantané	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Paramètres de l'instantané (suite)

Champ	Description
	la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs. Par exemple, lorsque vous analysez la table Incident, utilisez #{numéro} pour afficher le numéro d'enregistrement (par exemple, INC0010002) de l'enregistrement d'incident qui a déclenché l'opportunité de coaching. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.

Formulaire Évaluation de coaching

Numéro	Numéro unique (CAS) pour l'évaluation de coaching.
Stagiaire	Utilisateur stagiaire ayant déclenché l'évaluation dans l'opportunité de coaching.
Enregistrement	Enregistrement associé à l'évaluation déclenchée dans l'opportunité de coaching.
Opportunité	Numéro de l'opportunité de coaching associée à l'évaluation de coaching.
État	État de l'évaluation. • **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. • **En cours de résolution** : le stagiaire est en cours de coaching. • **Résolu** : tous les coachings et apprentissages ont été fournis au stagiaire. **Remarque :** il se peut que le stagiaire n'ait pas terminé les apprentissages. • **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. • **Fermé Incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Groupe de coachs	Groupe de coachs auquel l'évaluation est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	La valeur par défaut est remplie à partir du formulaire d'opportunité de coaching.
Coach	Utilisateur coach effectuant l'évaluation. Ce champ est généralement défini par le coach avant d'effectuer l'évaluation, mais peut également être défini par un membre du groupe de coachs par l'administrateur Coaching.
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation est due. Après cette date, l'état de l'évaluation passe à **Fermé incomplet**.

Onglet Notes

Champ	Description
Description	Description de l'évaluation.
Notes de travail	Notes sur l'évaluation (champ journal). Des notes supplémentaires peuvent être ajoutées au fur et à mesure que le coach et le stagiaire s'engagent dans un dialogue plus approfondi.

Onglet Instantané

Champ	Description
Instantané	Contenu de champ de la tâche, de l'action ou du comportement capturé au moment où l'opportunité de coaching a été déclenchée.

Onglet Commentaire

Champ	Description
Évaluation	Valeur de la performance du stagiaire en matière de reporting et de suivi des tendances. • Excellent • Bien • Moyen • Médiocre • Inacceptable
Suivi nécessaire	Actions supplémentaires requises, le cas échéant, pour améliorer la performance du stagiaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Commentaire (suite)

Champ	Description
	• **Reconnaître** : le stagiaire doit être reconnu pour sa bonne performance. • **A besoin d'un coaching supplémentaire** : le stagiaire a besoin de commentaires supplémentaires de la part du coach. • **A besoin de formation extérieure** : le stagiaire a besoin d'une formation supplémentaire en dehors du champ d'application de l'évaluation de coaching. • **Recommandation au responsable** : indique un problème majeur avec la performance du stagiaire. • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**
Résumé	Résumé de l'évaluation de coaching.

Actions d'évaluation de coaching

Bouton	Description
Terminer l'évaluation	Permet de définir l'état de l'évaluation de coaching sur **Fermé terminé**.
Rouvrir l'évaluation	Permet de restaurer l'état de l'évaluation de coaching de **Résolu** ou **Fermé terminé** à **En cours de résolution** pour des actions supplémentaires. Le coach et le stagiaire peuvent tous deux rouvrir l'évaluation de coaching.
Envoyer un commentaire	Commentaires soumis par un stagiaire ou un coach à partir du formulaire d'enquête.
Supprimer	Permet de supprimer l'évaluation de coaching de la liste Évaluations créées par opportunité.

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Brève description	Description de l'enregistrement Coaching virtuel (CVC).
Table	Source table des événements d'opportunité de coaching.
Formation	Enregistrement qui contient du contenu de formation connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Case à cocher pour activer le coaching virtuel. Décochez la case pour le désactiver.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer quand l'automatisation se déclenche.
Conditions	Événement qui déclenche un coaching virtuel pour la table sélectionnée. Les conditions pour les coachings virtuels sont généralement des événements uniques.
Script	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs. **Remarque :** s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs à remplissage automatique	Champs à remplir automatiquement sous certaines conditions.

Formulaire de formation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (CMC) de la formation.
Titre	Une brève description de la formation.
Catégorie	Catégorie de contenu d'apprentissage utilisée pour le reporting. • Expérience client • Série de bonnes pratiques • Communication des compétences non techniques • Coaching comportemental • Support du produit
Contenu	Contenu que les utilisateurs affectés doivent apprendre.

La liste connexe **Aperçu du message** affiche le contenu d'apprentissage dans le contexte du stagiaire.

[End]

[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Coaching avec d'autres applications

Importez des données provenant d'autres ServiceNow applications pour améliorer la formation de vos agents.

- Continual Improvement Management

  Un exemple d'opportunité de coaching avec CIM est l'utilisation d'initiatives d'amélioration pour configurer des tâches de formation externes.

  Remarque :
  Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être actif pour créer une initiative d'amélioration. Continual Improvement Management nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

- Gestion des compétences

  Dans les évaluations de coaching, vous pouvez évaluer les compétences des stagiaires afin d'identifier leurs lacunes et pour qu'ils puissent bénéficier d'un coaching pour acquérir de nouvelles compétences ou pour améliorer leur niveau de compétence actuel.

- Gestion des connaissances

  Vous pouvez affecter des articles de la base de connaissances en tant que formation affectée.

[End]

[qa: BEGIN review]

Dépannage de Coaching

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Coaching.

Problème	Résolution
Erreur après la création d'une opportunité de coaching : Vous devez créer une règle métier pour une table source d'un type autre que Tâche pour déclencher une évaluation de coaching. Pour plus d'informations, reportez-vous à http://servicenow.com/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.	Créez une règle métier pour lancer le processus de coaching d'une table d'un type autre que Tâche. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
Une évaluation de coaching n'est pas automatiquement fermée une fois la date d'échéance passée.	Désactiver la *`Close assessments after expiration`* tâche planifiée dans **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
L'évaluation de coaching n'est pas créée.	Les résolutions suivantes s'appliquent aux évaluations de coaching qui ne sont pas créées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution
	• Ajoutez le stagiaire en tant que membre du groupe de stagiaires. • Décochez la case **Empêcher les évaluations en double** si le stagiaire a déjà une évaluation de coaching pour la même opportunité de coaching. • Ajoutez le stagiaire à la liste **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité** lorsque la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
J'ai besoin de remplacer les ACL et les formations pour la liste connexe Formation affectée sur les formulaires Opportunité de coaching et Évaluation de coaching.	Implémentez les points d'extension Coaching : • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

[End]

[qa: BEGIN review]

Séparation de domaine et Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Toutes les tables, y compris Opportunité de coaching, Évaluation de coaching, Coach virtuel et Formations, prennent en charge Séparation de domaine pour que le coach et l'administrateur Coaching puissent voir les enregistrements dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching sans installation ni configuration requise. Vous pouvez créer des opportunités de coaching et des évaluations de coaching dans des domaines séparés, y compris le domaine global.

Les évaluations de coaching étendent la table Tâche [task] de la plateforme.

Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les coachs et les stagiaires ne peuvent voir les évaluations et les formations de coaching que dans le domaine affecté. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour les opportunités de coaching, les évaluations de coaching, le coaching virtuel et les formations fournies avec le système de base.

La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez également ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Tables séparées par domaine

- Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment]
- Opportunité de coaching [sn_coaching_opportunity]
- Formations [sn_coaching_recommendation]
- Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- Formation affectée [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Coach virtuel [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Coaching virtuel [sn_coaching_virtual_coach]

Cas d'utilisation

- Un administrateur Coaching appartenant à un domaine parent crée une opportunité de coaching au niveau d'un domaine parent ou d'un domaine enfant. Les opportunités de coaching créées au niveau d'un domaine parent peuvent être consultées dans tous les domaines.
- Un administrateur Coaching a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique. Le domaine spécifié dans l'enregistrement conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un utilisateur de Coaching appartenant au domaine ACME peut voir la tâche d'évaluation de coaching créée dans le domaine ACME.
- Un utilisateur de Coaching souhaite associer une formation affectée pour une application intégrée au domaine ACME. L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.
- Un utilisateur stagiaire d'un domaine parent peut voir une évaluation de coaching du domaine parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent. Un utilisateur stagiaire doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'évaluation de coaching.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services
[End]

[qa: BEGIN review]

Tests de démarrage rapide pour Coaching

Validez que Coaching fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Coaching nécessitent l'activation du module d'extension Coaching (com.sn_coaching).

Suite de tests Coaching

Test	Description	Version
Coaching : créer une évaluation manuellement lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez créer une évaluation et l'affecter aux stagiaires.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une opportunité et vérifiez qu'elles sont affectées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une opportunité de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : terminer une évaluation en tant que coach virtuel.	Vérifiez que le coach virtuel termine une évaluation et fournit des commentaires au stagiaire lorsque ce coach virtuel est lié à une opportunité.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une évaluation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une évaluation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une recommandation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire	Ajoutez des compétences à une recommandation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Coaching (suite)

Test	Description	Version
Coaching : modifier l'état des évaluations lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez modifier l'état d'une évaluation.	Orlando
Coaching : joindre une recommandation d'apprentissage à une évaluation.	Vérifiez qu'une recommandation de formation sur une opportunité est jointe à une évaluation lorsque celle-ci est générée.	Orlando
Coaching : lorsqu'une opportunité de coaching est inactive, les évaluations ne sont pas générées.	Vérifiez que lorsqu'une opportunité de coaching est à l'état Inactif, elle ne génère pas d'évaluations.	Orlando
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur coach.	Vérifiez qu'un coach peut soumettre une enquête pour un stagiaire.	Quebec
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur stagiaire.	Vérifiez qu'un stagiaire peut soumettre une enquête pour un coach.	Quebec

Information associée

Tests de démarrage rapide
[End]

Continual Improvement Management

Utilisez l'application ServiceNow® Continual Improvement Management (CIM) pour demander des possibilités d'amélioration et implémenter des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.

Une initiative d'amélioration comprend :

- Des objectifs de mesure du succès
- Des phases d'organisation de l'effort de travail
- Des tâches avec des actions spécifiques à remplir

Pour en savoir plus sur la façon dont votre instance ServiceNow prend en charge Continual Improvement Management, consultez Vue d'ensemble de Continual Improvement Management pour une compréhension générale de l'application et de la façon dont elle est utilisée.

Écoutez ce podcast de 24 minutes pour une discussion sur l'application Continual Improvement Management. Discussion sur CIM, les défis liés à la gestion de l'amélioration continue, la détection des opportunités et les différences entre CIM et Gestion des changements et d'autres applications.

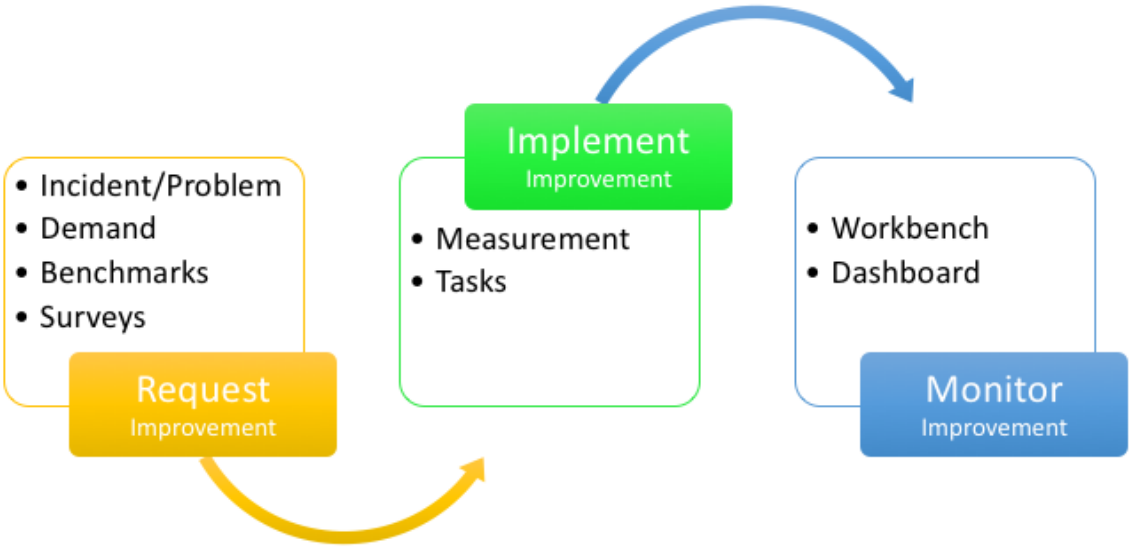
Démarrer une amélioration

Pour une amélioration continue de votre environnement, sélectionnez une activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'amélioration



Comprendre les concepts Continual Improvement Management

- Vue d'ensemble de Continual Improvement Management
- Installer Continual Improvement Management
- Demande d'améliorations
- Gestion des améliorations
- Séparation de domaine et Continual Improvement Management

Obtenir de l'aide depuis les ressources ServiceNow

- Poser des questions ou y répondre dans le Continual Improvement Management forum
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Vue d'ensemble de Continual Improvement Management

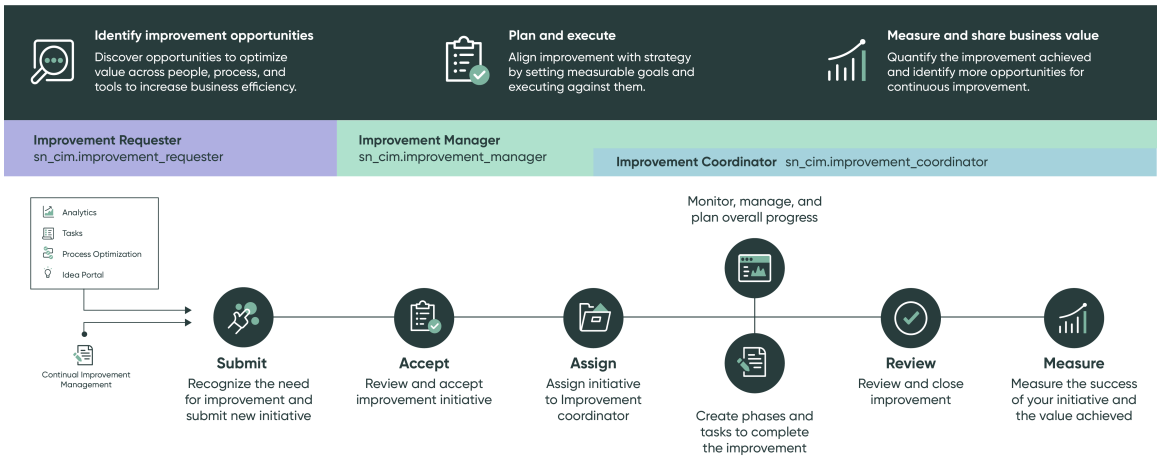
Continual Improvement Management vous permet de lancer des opportunités d'amélioration au sein de votre organisation en fournissant un cadre de travail centralisé pour la planification, l'implémentation et la surveillance des initiatives d'amélioration.

La vidéo suivante vous donne une vue d'ensemble de l'application Continual Improvement Management . Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue

Permet Continual Improvement Management d'implémenter des améliorations de services, de processus et de fonctions. Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration initiale de CIM

Installez le module d'extension CIM. Pour plus d'informations, consultez Installer Continual Improvement Management.

Pour utiliser la configuration guidée et configurer CIM, accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration guidée** et sélectionnez **Configurer** dans la section CIM de demande.

Une fois CIM activé, affectez des rôles et des groupes d'utilisateurs.

- Gestionnaire d'amélioration
- Coordonnateur d'amélioration
- Appartenance au groupe d'approbateurs (CIM approbateurs, vide par défaut)

Pour plus d'informations, consultez Assign a role to a user .

Utilisez la console d'amélioration continue pour planifier et gérer les améliorations. Les vues de tuiles et de listes sont proposées.

Workflow des rôles CIM

Le workflow des améliorations, de la demande d'amélioration à l'approbation Continual Improvement Management finale, implique diverses responsabilités.

1. Un **demandeur d'amélioration**, tel qu'un gestionnaire de support technique, un propriétaire de processus ou un utilisateur ITIL, reconnaît la nécessité d'une amélioration dans l'organisation et envoie une demande d'amélioration.
2. Le **gestionnaire d'amélioration** examine l'amélioration, l'accepte et l'affecte à un coordonnateur d'amélioration pour son implémentation. Le gestionnaire d'amélioration tient également des réunions de priorisation avec les coordonnateurs d'amélioration et utilise la console d'amélioration continue pour surveiller, gérer et planifier les progrès globaux des améliorations. Lorsque toutes les tâches sont terminées, le gestionnaire d'amélioration examine les améliorations en vue de leur fermeture.
3. Une fois la demande d'amélioration affectée, le **coordonnateur d'amélioration** et le gestionnaire d'amélioration créent des phases et des tâches pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration rencontre également les titulaires de tâches pour suivre les progrès et l'achèvement dans les délais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur CIM les rôles, reportez-vous à la section CIM rôles.

Intégration avec d'autres applications

CIM est intégré à d'autres ServiceNow® applications pour vous permettre d'apporter des améliorations à divers processus et services au sein de l'entreprise. Ces intégrations vous fournissent un cadre de travail centralisé pour implémenter, gérer et surveiller les progrès et l'impact des améliorations. Vous pouvez créer des initiatives d'amélioration à partir d'applications intégrées et, inversement, créer des enregistrements pour les applications intégrées à partir d'initiatives d'amélioration.

Pour plus d'informations sur les applications intégrées à , reportez-vous à CIM la section Applications intégrées à Continual Improvement Management.

Séparation de domaine

La fonctionnalité de Séparation de domaine est intégrée à Continual Improvement Management sans configuration préalable nécessaire.

Vous pouvez créer des améliorations séparément dans un domaine spécifique ou dans le domaine global.

Installer Continual Improvement Management

Installez le module d'extension ServiceNow Application Manager après l'achat d'un Continual Improvement Management abonnement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Continual Improvement Management module d'extension (com.sn_cim) est disponible uniquement avec ITSM les abonnements Professional, CSM Professional et Prestation de services RH Professional. Contactez votre ServiceNow chargé de clientèle pour acheter un abonnement et activer le module d'extension sur les instances de votre organisation.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat d'un abonnement ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais :

- Demandez CIM l'activation sur votre instance à l'aide du Now Support portail. Pour plus d'informations, consultez l'article Demander un module d'extension à partir de Catalogue de services [KB0751715]. Base de connaissances
- Installer CIM à partir de ServiceNow Application Manager.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Sur la page Gestionnaire d'applications, recherchez **Gestion de l'amélioration continue**.
3. Dans la section Modules d'extension de la famille, sélectionnez **Gestion de l'amélioration continue (CIM).**
4. Sur la page Gestion de l'amélioration continue (CIM), sélectionnez **Installer**.
5. Examinez les détails de l'installation et sélectionnez **Installer maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Installez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration** .
7. Sélectionnez **Installer**.
   La fenêtre Progression de l'installation affiche l'état d'installation de chaque composant et le temps nécessaire pour terminer l'installation.

   Une fois l'installation terminée, un message s'affiche indiquant que Continual Improvement Management l'installation a été correctement effectuée.

   Le module d'extension est installé et activé sur votre instance.
8. **Facultatif :** Pour afficher plus d'informations sur le module d'extension installé, sélectionnez **Afficher les détails**.
   Les détails suivants sont fournis :
   - Version du module d'extension
   - Détails d'activation et de mise à jour
   - Fonctionnalités principales de l'application
   - Liste des modules d'extension installés ou activés avec CIM.

Information associée

Composants installés avec Continual Improvement Management

Applications intégrées à Continual Improvement Management

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Applications intégrées à Continual Improvement Management

CIM fournit des intégrations avec d'autres ServiceNow® applications pour vous permettre de créer des initiatives d'amélioration à partir de ces applications. Vous pouvez également créer des enregistrements pour les applications intégrées à partir d'initiatives d'amélioration.

Vous pouvez lier plusieurs tâches d'applications intégrées à une seule CIM tâche et lier plusieurs CIM tâches à une seule tâche d'application intégrée.

Applications à partir desquelles vous pouvez créer des initiatives d'amélioration

-
- Coaching
- Configuration Management
- Gestion du service clientèle
- Gestion de la demande
- Gouvernance, risque et conformité (GRC)
- Portail d'idées
- Incident Management
- Problem Management
- Process Mining

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des enquêtes
- Espace de travail de gestion des fournisseurs

Pour plus d'informations, consultez Créer des initiatives d’amélioration à partir d’applications intégrées.

Enregistrements d’applications que vous pouvez créer à partir d’initiatives d’amélioration

- Enregistrement d'un changement (Gestion des changements)
- Opportunité de coaching (Opportunité de coaching)
- Article de la base de connaissances (Create a knowledge article)
- Enregistrement de demande (Gestion de la demande)
- Projet (Gestion des projets)
- Enregistrement de story (Agile Development 2.0)

Pour plus d'informations, consultez Créer des enregistrements d’application à partir d’initiatives d’amélioration.

Résumé de l’intégration CIM avec d’autres applications

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
GRC			
Gestion de l'audit	Enregistrement de problème	X	--
Gestion stratégique des portefeuilles			
Agile Development	Enregistrement de story	--	X
Gestion de la demande	Enregistrement de demande	X	X
Gestion des projets	Enregistrement de projet	--	X
Gestion des opérations IT			
CMDB	Enregistrement de tâche de correction de doublon	X	--
Gestion des services IT			
Benchmarks	Recommandation de Benchmarks	X	--
Gestion des changements	Enregistrement de changement	--	X
Gestion des incidents majeurs	Console de revue post-incident	X	--
Gestion des problèmes	Enregistrement de problème	X	--

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
Capacités de la plateforme			
Gestion des connaissances	Article de la base de connaissances	--	X
Gestion des enquêtes	Enquête	X	--
Gestion des services			
Coaching	Opportunité de coaching	X	X

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Créer des initiatives d'amélioration à partir d'applications intégrées

Créez des initiatives d'amélioration à partir d'applications intégrées Continual Improvement Management pour permettre la planification, l'implémentation, la surveillance et l'évaluation de l'impact des améliorations dans un cadre de travail centralisé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements des applications intégrées CIM à affichent le lien **Créer une initiative d'amélioration** dans la section Liens connexes.

Procédure

1. Accédez à la liste des enregistrements de l'application.
   Par exemple, accédez à **Tous** > **Benchmarks** > **Configuration des recommandations** > **Tous** pour ouvrir la liste des Benchmarks enregistrements.
2. Recherchez et ouvrez l'enregistrement à partir duquel vous souhaitez créer une amélioration.
3. Sélectionnez **Créer une initiative d'amélioration** dans la section Liens connexes.
4. Saisissez les valeurs de champ dans le formulaire Initiative d'amélioration.
   Pour plus d'informations, consultez Descriptions des champs des améliorations.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'initiative d'amélioration est créée et les changements d'interface utilisateur s'affichent sur l'enregistrement d'application source et sur l'enregistrement d'initiative. Pour plus d'informations, consultez Mises à jour après la création d'une initiative d'amélioration à partir d'applications intégrées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des enregistrements d'application à partir d'initiatives d'amélioration

Créez des enregistrements pour les applications intégrées à partir d'initiatives ou CIM de tâches d'amélioration afin de transformer les initiatives d'amélioration en efforts plus vastes et exploitables pour permettre des améliorations entre les équipes et les processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_coordinator ou sn_cim.improvement_manager

Procédure

1. Naviguez vers votre initiative d'amélioration ou CIM votre enregistrement de tâche.
   - Initiative d'amélioration : **Tous** > **Amélioration continue** > **Mes initiatives CIM**
   - CIM tâche: **Tous** > **Amélioration continue** > **Tâches CIM**
2. Recherchez et ouvrez l'initiative d'amélioration ou CIM l'enregistrement de tâche à partir duquel vous souhaitez créer un enregistrement d'application.
3. Créez un enregistrement d'application en sélectionnant le lien d'enregistrement d'application correspondant dans la section Liens connexes.

Remarque :
Les liens connexes ne sont visibles que lorsqu'une CIM tâche est à l'état Ouvert, Travail en cours ou En suspens.

Type d'enregistrement	Lien pour sélectionner
Demande	Créer la demande
Projet	Créer un projet
Opportunité de Coaching	Créer une opportunité de coaching
Articles de base de connaissances	Créer une base de connaissances
Agile Development histoire	Créer une story
Analyse des performances Indicateur automatisé	Créer un indicateur PA
Changement	Créer un changement **Remarque :** Vous devez disposer des rôles suivants pour afficher et créer des demandes de changement : ○ change_read, change_write ou ITIL pour afficher le lien **Créer un changement** . ○ change_write rôles ITIL pour créer des enregistrements de changement. Si les rôles requis ne vous ont pas été affectés, contactez votre administrateur système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Les valeurs de champ par défaut définies dans la `sn_cim.initiative_copy_attributes` propriété sont renseignées dans le formulaire d'enregistrement d'application. Contactez votre administrateur pour modifier cette propriété en ajoutant ou en supprimant des champs. Pour plus d'informations, consultez Configurer la CIM propriété d'intégration.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'enregistrement d'application est créé et les changements d'interface utilisateur s'affichent sur l'initiative d'amélioration source ou CIM l'enregistrement de tâche et les enregistrements d'application correspondants. Pour plus d'informations, consultez Mises à jour après la création de l'enregistrement d'application à partir d'initiatives d'amélioration.

Configurer la CIM propriété d'intégration

Configurez la propriété d'intégration CIM sn_cim.initiative_copy_attributes pour définir les valeurs de champ à copier à partir d'une initiative d'amélioration vers les enregistrements d'application que vous créez à partir de l'initiative.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la **liste des attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir du champ de texte Initiative d'amélioration d'origine** , ajoutez ou supprimez des valeurs de champ à l'aide de virgules pour séparer les valeurs.
   Les valeurs de champ par défaut incluses dans la propriété sn_cim.initiative_copy_attributes sont les suivantes :
   - Description courte (short_description)
   - Description (description)
   - Priorité (priority)
   - Estimation CIM (cim_estimate)
   - Avantage (benefit)
   - Assigné à (assigned_to)
   - Objectif stratégique (strategic_objective)
   - Processus de gestion (business_process)
   - Service d'entreprise (business_service)
   - Groupe d'approbateurs (approver_group)
   - Type (type)
   - Offre de service (service_offering)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer CIM à l'aide d'un point d'extension

Intégrez CIM d'autres applications à l'aide du point d'extension *CIMIntegrationAPI* . Il définit les points d'extension entrants et sortants pour l'intégration CIM à d'autres applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_cim.improvement_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

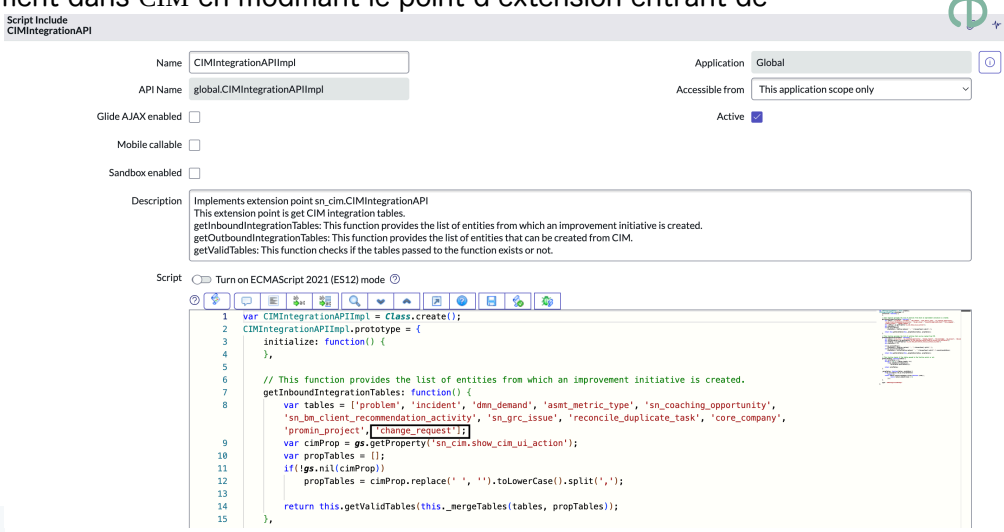
CIntegrationAPI définit les points d'extension entrants et sortants pour l'intégration CIM avec d'autres applications. Les intégrations entrantes vous permettent de créer des initiatives d'amélioration à partir d'applications intégrées. Les intégrations sortantes vous permettent de créer des enregistrements d'application à partir d'initiatives ou CIM de tâches d'amélioration.

Procédure

1. Accédez à **Tout** et saisissez sys_extension_point.list dans le champ de recherche.
2. Dans le menu contextuel Points d'extension, tapez CIMIntegrationAPI dans le champ de recherche.
3. Sélectionnez **sn_cim.CIMIntegrationAPI.**
4. Sélectionnez **Créer une implémentation** sous Liens connexes.
   Une nouvelle instance de *CIMIntegrationAPI* est créée.
5. Saisissez un nom pour la nouvelle instance d'API.
6. Enregistrez l'enregistrement.
7. Dans le champ **Script** , modifiez les intégrations entrantes ou sortantes.
   - Pour les intégrations entrantes, ajoutez des noms d'applications dans le *var tables* paramètre de la fonction *getInboundIntegrationTables* .
   - Pour les intégrations sortantes, ajoutez des noms d'applications dans le *var tables* paramètre de la fonction *getOutboundIntegrationTables* .

   Placez les valeurs entre guillemets simples et utilisez des virgules pour séparer plusieurs valeurs.

   L'exemple suivant montre l'intégration d'initiatives d'amélioration à partir de demandes de changement dans CIM en modifiant le point d'extension entrant de *CIMIntegrationAPI.*



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Enregistrez et mettez à jour l’enregistrement.
   Pour les intégrations entrantes, le lien connexe **Créer une initiative d’amélioration** est ajouté aux enregistrements des applications intégrées à CIM.
9. Pour les intégrations sortantes, configurez des liens connexes sur CIM les enregistrements de tâches vers les applications intégrées.
   Pour plus d'informations, consultez Create a UI action .

Séparation de domaine et Continual Improvement Management

Séparation de domaine dans Continual Improvement Management est configurée pour s'appliquer à toutes les fonctions de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine et Continual Improvement Management vue d’ensemble

Lorsqu'une opportunité d'amélioration est découverte au sein de votre organisation, vous pouvez l'implémenter de manière structurée en utilisant Continual Improvement Management avec Séparation de domaine.

Une fois qu'une initiative d'amélioration est créée, le gestionnaire d'amélioration utilise le registre des améliorations pour examiner et prioriser l'amélioration, et attribue des tâches d'amélioration. Les titulaires de tâches CIM sont responsables de l'accomplissement de leurs tâches pour atteindre le résultat souhaité pour cette amélioration. Les tables Registre des améliorations et Tâches CIM prennent toutes deux en charge Séparation de domaine, de manière à ce que le demandeur d'amélioration, les titulaires de tâches, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration ne puissent voir que les initiatives d'amélioration et les tâches connexes du domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Continual Improvement Management

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Continual Improvement Management sans configuration CIM préalable. Des améliorations peuvent être créées dans des domaines distincts, y compris le domaine global.

Gestion de l'amélioration continue étend la table de la plateforme de tâches [tâche].

Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les utilisateurs de CIM ne peuvent afficher et demander des initiatives d'amélioration que dans le domaine attribué. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour deux principales tables CIM (Registre des améliorations et Tâches CIM) fournies avec le système de base. La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Table	Contenu
[sn_cim_register]	Initiatives d'amélioration
[sn_cim_task]	Tâches CIM

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez aussi ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Cas d'utilisation :

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME crée une initiative d'amélioration et veut la consulter.

  Un utilisateur doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'initiative d'amélioration.

- Un gestionnaire d'amélioration qui appartient à un domaine parent essaie de voir une initiative d'amélioration dans un domaine enfant.

  Un utilisateur d'un domaine parent peut voir les initiatives d'amélioration du parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent.

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME veut créer une initiative d'amélioration au nom d'un autre utilisateur dans le domaine ACME.

  Un utilisateur doit appartenir au même domaine que l'utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration est créée.

- Un demandeur d'amélioration souhaite associer un enregistrement pour une application intégrée dans le domaine ACME.

  L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.

- Un gestionnaire d'amélioration a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique.

  Le domaine spécifié pour l'enregistrement actuel conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Surveiller et planifier les améliorations

Utilisez la console d'amélioration continue pour surveiller et planifier les améliorations en une vue unique. La console affiche les améliorations en cours dans des vues de tuiles et de listes, ainsi que les listings à l'étude et dans le backlog pour vous aider à planifier votre sprint.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La console est une vue graphique flexible que vous pouvez adapter à vos besoins. Elle est notamment utile au gestionnaire d'amélioration pour conduire les réunions de planification ou pour proposer des rapports de situation rapides aux autres personnes concernées.

L'interface utilisateur à base de tuiles fonctionne en glisser-déposer et facilite la surveillance, la planification et l'approbation des améliorations.

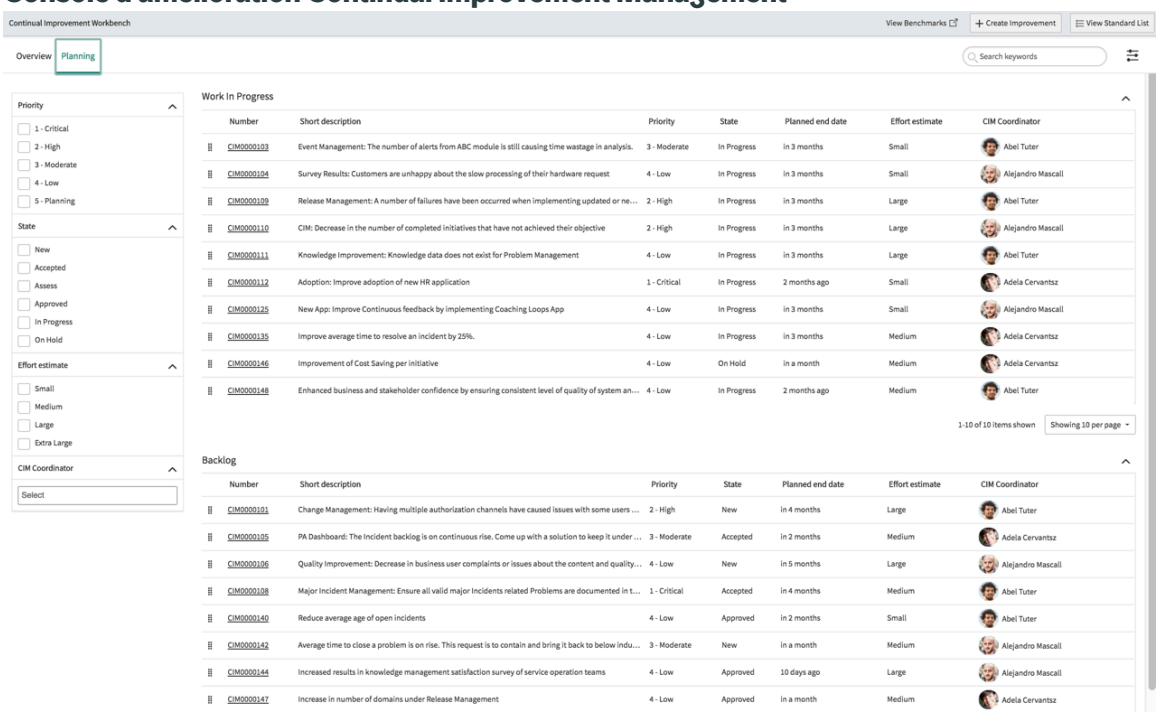
Section	Description
Onglet Vue d'ensemble	Montre deux groupes d'améliorations. • Tuiles dans les états Implémentation et En suspens. • Listings dans l'état Examen. Cette liste peut être personnalisée en configurant la disposition de la liste Examen de la console. Utilisez cette section pour la surveillance et l'évaluation quotidiennes des améliorations en cours d'implémentation, ainsi que de celles récemment implémentées qui sont en examen.
Onglet Planification	Liste deux groupes d'améliorations. • Listings dans les états Implémentation et En suspens. • Listing des backlogs (états Nouveau, Accepté, Évalué et Approuvé). Utilisez cette section pour le classement et la priorisation des améliorations en état Implémentation, ou dans le backlog (initiatives d'amélioration dans les états Approuvé, Évalué, Accepté et Nouveau, énumérés dans cet ordre).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Remarque : les modifications de configuration apportées à la console de planification sont réinitialisées lorsque celle-ci est rechargée.

Console d'amélioration Continual Improvement Management



Fonctionnalités :

- Disposition en tuiles (12 tuiles d'améliorations affichées par défaut).
- Recherche par mot clé.
- Tri par rang, priorité, date d'échéance ou estimation de l'effort.
- État sur la tuile (pourcentage d'achèvement, assignation, priorité et temps restant).

  Le pourcentage d'achèvement est basé sur la durée totale prévue de toutes les tâches CIM accomplies à chaque phase de l'amélioration. Par exemple, si une tâche d'une phase dont la durée prévue de 10 jours est terminée à 100 % en 10 jours, et si une autre tâche de la même phase dont la durée prévue de 5 jours est terminée à 0 % en 10 jours, la phase à laquelle ces tâches appartiennent indique un achèvement à 50 %.

  Remarque :
  Les valeurs du pourcentage d'achèvement sont indiquées par phase et par amélioration.

- Badge d'état à code couleur sur la tuile.

Badge d'état	Description
Complete	Toutes les tâches ont été accomplies (le pourcentage d'achèvement est de 100 %).
Overdue	La date d'échéance est dépassée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Badge d'état	Description
Due soon	Il reste moins de 15 % de la durée jusqu'à la date d'échéance.
On Hold	L'amélioration a été mise en suspens.

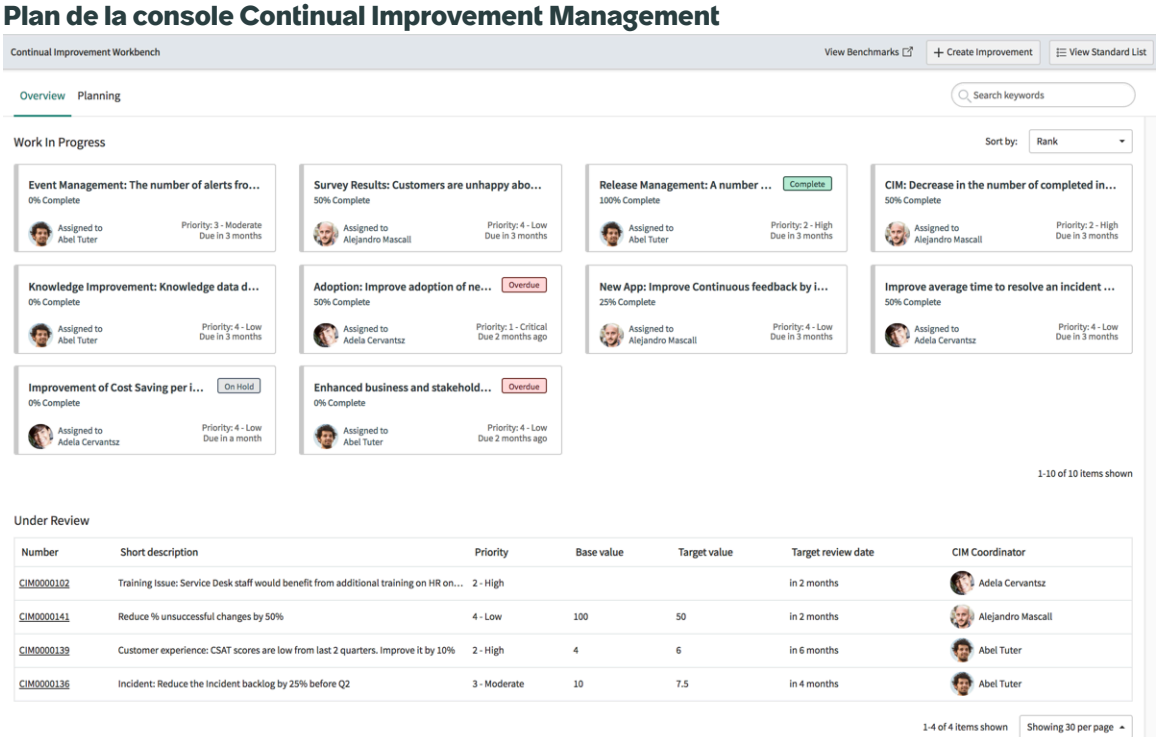
- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Examen de la console.

  Accédez à la vue Examen de la console à partir du menu Contrôles de liste (icône de) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Vue** > **Examen de console**).

  Remarque :
  seuls les champs visibles dans la vue du registre d'amélioration [Examen de la console] sont affichés dans la section de vue d'ensemble de la console.

Sur la page de planification, vous pouvez prioriser votre backlog à l'aide d'une interface par glisser-déposer simple d'utilisation, similaire à la planification du sprint, dans laquelle vous avez un sprint actif et une liste d'éléments en backlog. Déplacez les éléments en backlog vers la liste Travaux en cours, qui est votre sprint actif.

Plan de la console Continual Improvement Management



Fonctionnalités :

- Codage couleur sur le champ de **date de fin planifiée** (rouge, vert).
- Recherche par mot clé.
- Déplacement des éléments vers le haut ou vers le bas dans une liste.
- Regroupement de plusieurs éléments.
- Glisser-déposer dans et entre les listes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le déplacement d'un élément ou d'un groupe d'éléments d'une liste à l'autre modifie l'état de l'amélioration.

Par exemple, le déplacement d'un élément de le backlog vers les travaux en cours modifie son état de **Approuvé** à **Implémentation**. Inversement, le déplacement d'un élément des travaux en cours vers le backlog change son état à **Approuvé**.

Seuls les éléments approuvés peuvent être transférés de la liste Backlog à la liste Implémentation.

- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Planification de la console.

  Accédez à la vue Planification de la console à partir du menu Contrôles de liste (icône) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Vue** > **Planification de la console**).

- Filtrage par priorité, avantages, estimation de l'effort et coordonnateur CIM.

  Remarque :
  les filtres sont dynamiques et ne montrent que les champs visibles dans la vue Planification de la console.

- Le menu Filtre et les champs affichés peuvent être activés ou désactivés dans le menu Configuration ( ).

  Remarque :
  seuls les champs visibles dans le registre d'amélioration [Planification de la console] sont affichés dans la section planification de la console.

Procédure

1. Accédez à la **Amélioration continue** > **Console**.
2. Sous l'onglet Vue d'ensemble, analysez les tuiles des travaux en cours pour obtenir une vue d'ensemble des améliorations en cours.
   Les bannières d'alerte à code couleur signalent des améliorations qui nécessitent une attention particulière.
   Vous pouvez cliquer sur une tuile pour voir l'amélioration.
3. Utilisez l'onglet Planification pour construire le contenu de votre sprint actuel, en fonction de votre capacité.
   a. Glissez et déposez les éléments de la liste des backlogs vers la liste des travaux en cours.
   b. Utilisez les filtres (Priorité, Avantages, Estimation de l'effort et Coordonnateur CIM) pour restreindre les données contenues dans les listes afin de vous concentrer sur certains groupes d'améliorations.
4. Utilisez le menu Configuration pour personnaliser les colonnes affichées dans les listes de l'onglet Planification selon vos besoins.

Demande d'améliorations

Identifiez les opportunités d'amélioration au sein de votre environnement et créez une demande d'amélioration pour commencer l'implémentation.

Vous pouvez demander des améliorations manuellement depuis Continual Improvement Management, ou depuis une application intégrée avec Continual Improvement Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Continual Improvement Management L'intégration avec d'autres applications vous permet de :

- Créer une initiative d'amélioration à partir d'autres applications
- Créer un enregistrement pour une autre application dans le cadre d'une initiative d'amélioration ou d'une tâche CIM

Identification des possibilités d'amélioration

Il existe de nombreuses façons d'identifier les améliorations au sein de votre organisation. Les opportunités d'amélioration ne sont pas nécessairement limitées aux applications que vous utilisez, à votre domaine d'expertise ou à votre groupe spécifique.

Vous pouvez identifier des possibilités d'amélioration en fonction des commentaires d'autres groupes.

Gestionnaire de processus ou titulaire de processus

Contactez le gestionnaire ou titulaire d'un processus qui ne fonctionne pas suffisamment bien pour identifier des suggestions d'amélioration.

Groupes IT, de développement et de gestion de projet

Contactez l'équipe IT, l'équipe de développement et le personnel de gestion de projet pour obtenir des suggestions d'amélioration et donnez-leur le rôle de demandeur d'amélioration afin qu'ils puissent envoyer une demande d'amélioration en un seul clic à partir d'une application intégrée.

Vous pouvez également identifier des opportunités d'amélioration depuis de nombreuses applications différentes.

Application	Description
Enquêtes	Examinez les commentaires et les plaintes des clients et envoyez des évaluations supplémentaires sollicitant les clients pour obtenir des suggestions d'opportunités d'amélioration.
Analyse des performances	Surveillez les KPI et évaluations internes des processus dans les rapports de Analyse des performances afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Benchmarks	Comparez les performances KPI avec les rapports de référence de Benchmarks et identifiez les possibilités d'amélioration dans les recommandations de Benchmarks.
Service	Examinez les tendances indésirables dans les rapports afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Gestion des problèmes et Gestion des changements	Examinez les rapports sur les tendances de Gestion des problèmes et Gestion des changements afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Risques et Audits GRC	Examinez les registres des risques et les échecs des tests d'audit GRC pour découvrir des possibilités d'amélioration.
Gestion des services IT	Consultez ITSM régulièrement afin d'identifier les possibilités d'amélioration de ce qui ne fonctionne pas bien.

Créer une demande d'amélioration

Créez une demande d'amélioration pour les opportunités d'amélioration que vous identifiez dans votre environnement. Une fois envoyée, la demande d'amélioration est analysée et implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cim.improvement_requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Flux de processus de Continual Improvement Management

Procédure

1. Identifiez une opportunité d'amélioration.
   Tout type d'amélioration identifié dans votre entreprise peut servir de base à une demande d'amélioration. Par exemple, les performances KPI, la satisfaction des clients, les ressources, les processus, la formation, pour n'en nommer que quelques-uns.
2. Déterminez votre objectif d'amélioration.
   L'objectif d'amélioration est le résultat attendu à atteindre grâce à l'amélioration.
3. Soumettez une demande d'amélioration.
   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Créer**.
      Une phase CIM est automatiquement créée lorsque vous créez l'initiative, si la propriété système `sn_cim.create_default_phase` est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue.
   b. Remplissez la description courte et la justification commerciale, et cliquez sur **Envoyer**.
      La demande d'amélioration est créée et passée en **Nouveau** pour que le gestionnaire d'amélioration l'accepte ou la rejette en fonction de son alignement avec les objectifs stratégiques.
4. Pour suivre l'état de votre demande d'amélioration, naviguez vers **Amélioration continue** > **Mes demandes CIM**.

Example: Créer une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'identification des améliorations, le gestionnaire d'incidents a analysé les performances KPI en les comparant aux valeurs d'autres entreprises dans l'application Benchmarks, a déterminé qu'une amélioration était nécessaire et a fixé un objectif.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service d'entreprise	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Description courte	(Requis) Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration (suite)

Champ	Valeur
	comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible (par défaut)

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Gestion des améliorations

Une fois qu'une amélioration est demandée, le gestionnaire d'amélioration l'examine et lui assigne un coordonnateur. Il surveille les progrès de toutes les améliorations afin d'assurer leur qualité et leur succès. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour l'implémenter.

Le gestionnaire d'amélioration supervise, identifie, conduit et surveille les progrès de toutes les améliorations.

Le coordonnateur d'amélioration gère les améliorations auxquelles il a été affecté par le gestionnaire d'amélioration et travaille avec les titulaires de tâches CIM pour suivre leur achèvement.

Remarque :
bien que les deux rôles puissent annuler une amélioration, seul le gestionnaire d'amélioration peut la supprimer, ce qui la retire de la liste du registre d'amélioration.

Flux de processus

Flux de processus de Continual Improvement Management

1. Le flux de processus commence par une **nouvelle** demande d'amélioration. Un besoin d'amélioration est identifié dans l'environnement et une nouvelle demande d'amélioration est envoyée par un utilisateur ayant le rôle de demandeur d'amélioration.
2. Le gestionnaire d'amélioration vérifie ensuite que la nouvelle demande d'amélioration s'aligne sur au moins un objectif stratégique de l'entreprise et assigne un coordonnateur d'amélioration avant d'accepter l'amélioration comme valide. Le coordonnateur d'amélioration désigné est informé que la demande d'amélioration a été **acceptée**.

   Il y a généralement plus d'un coordonnateur d'amélioration dans une entreprise puisque ce rôle est responsable de l'implémentation des initiatives d'amélioration attribuées et du suivi de leurs progrès au niveau des tâches, et il peut y avoir plusieurs tâches par amélioration.
3. Une fois l'amélioration acceptée, le gestionnaire fixe les attributs restants sur le formulaire d'initiative d'amélioration et le fait progresser pour être **évalué** pour approbation (par les membres du groupe d'approbateurs).
4. Au cours de l'évaluation, les utilisateurs du groupe d'approbateurs (indiqués dans la liste connexe des approbateurs) sont notifiés de la demande d'approbation. Un ou la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

totalité des membres du groupe d'approbateurs évalue les attributs de l'amélioration et l'**approuve** ou la rejette.

5. Une fois approuvée, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble (par exemple dans des réunions régulières d'implémentation) pour déterminer le travail nécessaire pour préparer l'amélioration à son **implémentation**.

   Pendant l'implémentation, le coordonnateur d'amélioration crée et assigne des phases et peut directement créer des tâches à partir d'une initiative ou d'une phase pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec les titulaires de tâches (par exemple dans des réunions régulières sur l'état des tâches) pour suivre les progrès de l'achèvement des tâches. Des enregistrements pour d'autres applications prises en charge peuvent également être créés à partir de l'initiative d'amélioration ou de la tâche CIM, si nécessaire, et sont généralement affichés dans une liste connexe dans l'initiative d'amélioration ou la tâche CIM.

   Si, pour une raison quelconque, l'implémentation de l'amélioration a été interrompue, le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration peut mettre l'amélioration **en suspens**. Toutes les tâches CIM qui ne sont pas fermées ou annulées sont également mises en suspens. Vous pouvez annuler une initiative CIM à n'importe quelle étape de l'initiative en cours. Lorsque vous annulez une initiative, l'initiative et ses tâches associées passeront à l'état **Fermé incomplet**.

6. Le coordonnateur d'amélioration place l'amélioration en **examen** lorsque toutes les tâches CIM dans toutes les phases CIM sont vérifiées à 100 % d'achèvement. Le gestionnaire d'amélioration examine l'achèvement de l'amélioration et la passe en **fermée**.

Calculer la progression du déploiement de la tâche CIM

Vous pouvez créer une tâche directement à partir d'une initiative ou d'une phase. Lorsqu'une tâche passe à l'état Fermé terminé, la progression de l'initiative CIM est calculée en fonction du pourcentage de toutes ses tâches associées qui ont l'état Fermé terminé. La durée de la tâche, qui est basée sur la date de fin planifiée, est également prise en compte pour le calcul de la progression de l'initiative CIM. Plus la durée est longue, plus la progression est lente. Lorsque vous ajoutez de nouvelles tâches à une phase ou que vous l'associez directement à l'initiative CIM, le pourcentage de progression de l'initiative CIM est mis à jour en conséquence.

La table ci-dessous illustre comment le déploiement de progression de la tâche CIM est calculé avec un exemple.

Exemple de calcul de progression du déploiement de la tâche CIM

Enregistrement parent	Tâche	Durée de la tâche	État	Contribution à la progression de l'initiative (%)
Phase CIM 1	Tâche 1	2 jours	Fermé terminé	20 %
Phase CIM 1	Tâche 2	3 jours	Fermé terminé	30 %
Initiative CIM	Tâche 3	2 jours	Tout état autre que Fermé terminé	50 % **Remarque :** Cette tâche est directement associée à l'initiative CIM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise

Vous pouvez assurer l'alignement avec les objectifs de l'entreprise en liant le champ **Stratégies** du formulaire Initiative d'amélioration à une ou plusieurs stratégies d'entreprise de la liste de recherche Objectifs stratégiques.

Remarque :
seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

La coordination des améliorations avec les stratégies d'entreprise de l'organisation garantit que l'amélioration contribue aux objectifs globaux de l'entreprise.

Accédez aux stratégies d'entreprise en accédant à **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise** (ou **Organisation** > **Stratégie d'entreprise**).

Liste du registre d'amélioration

Affichez, priorisez et suivez les améliorations, les tâches connexes et les phases depuis une liste du registre d'amélioration, qui inclut toutes les améliorations ouvertes et fermées en une liste.

Registre d'amélioration

Improvement Register | New | Search | for text | Search | 1 to 20 of 30

All

Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

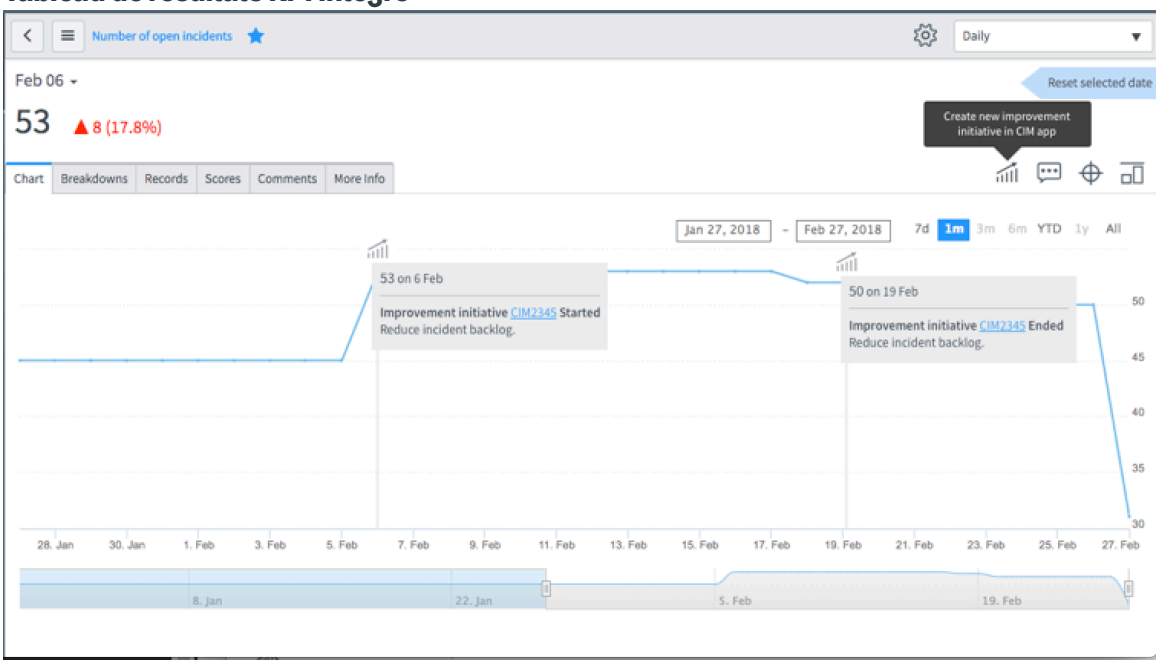
Intégration du tableau de résultats de Analyse des performances

Utilisez le Centre d'analyse intégré au formulaire d'initiative d'amélioration pour surveiller les KPI et suivre l'amélioration des KPI pendant le cycle de vie de l'amélioration. Le tableau des résultats KPI est utile pour surveiller les progrès incrémentiels des KPI, ou ajuster les tâches et les affectations CIM pour atteindre votre objectif d'amélioration, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de résultats KPI intégré



L'icône d'amélioration ( ) indique les dates de début et de fin qui sont suivies sur le tableau de résultats KPI.

Les tableaux de résultats sont également affichés pour tous les KPI figurant sur la liste connexe des KPI impactés du formulaire d'initiative d'amélioration.

Information associée

Référence Continual Improvement Management

Descriptions des champs des améliorations

Accepter une amélioration

Acceptez et attribuez une nouvelle demande d'amélioration afin qu'elle puisse être évaluée pour approbation. Vous pouvez rejeter la demande d'amélioration si elle ne correspond pas aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accepter une Continual Improvement Management initiative

Condition préalable : le demandeur d'amélioration a créé une demande d'amélioration.

Procédure

1. Identifiez la nouvelle demande d'amélioration.
   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Ouvert**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez une amélioration dans l'état **Nouveau**.
2. Alignez la demande d'amélioration avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et assignez un coordonnateur à l'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, déverrouillez le champ **Stratégies** pour accéder aux objectifs stratégiques de votre entreprise, puis cliquez sur la liste de recherche.

b. Sélectionnez la stratégie d'entreprise alignée avec la demande d'amélioration.

> **Remarque :**
> seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

c. Cliquez sur la liste de recherche **Coordonnateur CIM** et sélectionnez un coordonnateur pour gérer l'amélioration.

3. Complétez les champs de service d'entreprise, processus de gestion, priorité, estimation de l'effort, avantages, et raisons pour lesquelles cette amélioration est importante.
4. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Accepter** pour faire progresser la demande d'amélioration à l'état **Évaluation**.
   Le coordonnateur de l'amélioration est informé de son affectation.
5. Remplissez le contenu des onglets Objectifs, Détails et Calendrier du formulaire Initiative d'amélioration.

Example: Accepter une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'acceptation, le gestionnaire d'amélioration a déterminé que l'amélioration des performances KPI s'alignait sur l'objectif stratégique d'automatisation et réduction de l'effort, a affecté le coordonnateur d'amélioration qui dirige les améliorations KPI et a accepté la demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service d'entreprise	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Coordonnateur CIM	Adela Cervantsz
Groupe d'approbateurs	Approbateurs CIM
Stratégies	Automatisation/Réduction de l'effort
État	Accepté
Priorité	4 - Faible
Estimation de l'effort	Moyen
Avantages	Élevé
Pourcentage d'achèvement	0
Description courte	Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration (suite)

Champ	Valeur
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.

Onglet Objectifs

Champ	Valeur
Méthode de mesure de la réussite	Automatisé : indicateur PA
KPI d'amélioration	Délai moyen de fermeture des incidents
Répartition	--
Agrégation	--
Valeur de base	100
Pourcentage d'amélioration	25
Valeur cible	75
Date d'examen prévue	30/06/2018
Résultats attendus	Amélioration du temps moyen de résolution d'un incident.

Onglet Détails

Champ	Valeur
Demandé pour	Mabel Weeden
Type	Processus
Liste de surveillance	--

Onglet Calendrier

Champ	Valeur
Date de début prévue	18/03/2018
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de début réelle	11/03/2018
Date de fin réelle	--

Onglet Notes

Champ	Valeur
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	--
Notes de travail	--

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Préparer une amélioration

Une fois l'amélioration approuvée, vous pouvez créer des tâches et des phases CIM et identifier les KPI impactés. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour planifier son implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez votre implémentation à l'aide de phases pour surveiller les jalons de votre projet. Ajoutez des tâches à la phase et suivez leur progression jusqu'aux jalons. Vous pouvez également suivre vos objectifs en créant des tâches directement à partir des initiatives.

Conditions préalables :

- Le demandeur d'amélioration a créé la demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a évalué et approuvé l'amélioration.

Procédure

1. Déterminez les phases et les tâches nécessaires à l'amélioration.
   Le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur se réunissent pour déterminer les tâches requises pour effectuer l'amélioration et déterminer si plusieurs phases sont nécessaires.
2. Configurez les phases CIM pour suivre les tâches CIM.
   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Ouvert** et ouvrir l'amélioration dans l'état **En cours** .
   b. Dans la liste connexe des phases CIM, cliquez sur **Nouveau** et renseignez la description et la date de fin planifiée.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   d. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM.
   e. Dans le champ **Parent**, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM.
   f. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.
   g. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Créez et affectez des tâches CIM pour une amélioration.
   a. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM.
   Par défaut, la tâche CIM est liée à l'initiative CIM. Pour suivre la tâche d'une phase, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM dans le champ **Parent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.

Remarque :

- Lorsque la date de fin planifiée d'une tâche CIM est mise à jour, celle de l'initiative CIM associée est également mise à jour. Lorsque l'état d'une tâche CIM passe à Travail en cours, le champ Date de début réelle est automatiquement mis à jour avec la date actuelle.
- Lorsque la tâche est affectée, le délégataire de la tâche reçoit une notification par e-mail.

4. Pour créer une tâche d'application distincte pour une application intégrée, cliquez sur le lien connexe pour cette tâche d'application.

5. Pour surveiller un KPI avec l'amélioration, ajoutez un enregistrement à l'onglet KPI impactés.

6. Rencontrez les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état, surveiller les travaux terminés, ajouter ou mettre à jour les tâches et les phases, et suivre les progrès globaux de l'amélioration jusqu'à son achèvement.

a. Supervisez régulièrement l'avancement des tâches CIM avec les titulaires de tâches sur une base régulière jusqu'à ce que toutes les tâches soient présentées comme terminées.

b. Sur le formulaire Initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les tâches de la liste connexe des tâches CIM sont **Fermées et terminées**.
Le coordonnateur d'amélioration et le délégataire de la tâche reçoivent une notification par e-mail lorsque la tâche passe aux états **Fermé incomplet**, **Fermé ignoré** ou **Fermé terminé**.

c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.

7. Cliquez sur **Examiner** dans la barre d'en-tête pour demander l'examen de l'amélioration par le gestionnaire d'amélioration pour sa fermeture.

Example: Implémenter l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'implémentation, le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur ont déterminé le travail requis au cours des trois à six prochains mois pour compléter l'amélioration, avec une date d'examen prévue trois mois après le début.

- Configuration de la phase CIM 1 par défaut (ajout de deux tâches CIM), et création de la phase CIM 2 (ajout de deux tâches CIM).
- Création d'un enregistrement de tâche d'application de Gestion des changements (CHG0030001) associé à la tâche CIM 2 à l'aide du lien connexe **Créer un changement**, et définition des attributs d'enregistrement de changement.
- Ajout de quatre KPI à l'onglet KPI impactés pour les surveiller avec l'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le coordonnateur d'amélioration a rencontré régulièrement les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état et surveiller les travaux terminés, et a configuré l'état de l'amélioration en Examen une fois l'implémentation terminée.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin réelle	--
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Bernard Laboy
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	CHG0030001
Assignée à	Gestionnaire de changement
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	--

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin réelle	--
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	David Loo
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Adela Cervantsz
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications
Notes de travail	--

Formulaire de demande de changement

Champ	Valeur
Numéro	CHG0030001 (défini en interne)
Demandé par	Gestionnaire d'amélioration
Élément de configuration	--
Date de début prévue	18/03/2018
Date de fin prévue	19/06/2018
Type	Normal
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible
Impact	3 - Bas
Risque	Modéré
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Description	--

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Valeur
KPI impactés	• % d'incidents résolus par le premier groupe assigné • % d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des KPI impactés (suite)

Champ	Valeur
	• % d'incidents résolus sans réaffectation • Âge moyen des incidents ouverts

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Applications intégrées à Continual Improvement Management

Évaluer une amélioration pour approbation

Une fois l'amélioration acceptée et prête pour l'évaluation, les membres du groupe d'approbateurs l'évaluent pour approbation avant que son implémentation puisse commencer.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun (doit être membre du groupe d'approbateurs)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Continual Improvement Management - Évaluer le flux de processus

Remarque :
l'approbation d'un seul membre du groupe d'approbateurs suffit pour la faire passer à l'état suivant. Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Flow Designer .

La période d'expiration par défaut pour les demandes d'approbation est de sept jours ouvrés. Les demandes d'approbation en attente sont automatiquement annulées après sept jours, mais peuvent être envoyées de nouveau pour approbation.

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.

Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Vous pouvez désactiver l'exigence d'approbation en utilisant la propriété `sn_cim.need_approval`. Lorsqu'elle est désactivée, le champ **Groupe d'approbateurs** et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sur le formulaire d'approbation, faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Résumé de l'élément en approbation** et évaluez les détails de l'amélioration, y compris son alignement avec les objectifs stratégiques (stratégies), le service d'entreprise, le processus de gestion, la priorité, l'estimation de l'effort, les avantages, et pourquoi cette amélioration est importante.
3. Cliquez sur **Approuver** dans la barre d'en-tête pour approuver l'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'amélioration est prête à être implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

Une phase CIM par défaut (numéro CIMT) est automatiquement créée.

Example: Approuver une amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'approbation, un membre du groupe d'approbateurs a évalué les détails de l'amélioration et l'a approuvée pour commencer son implémentation.

Formulaire d'approbation

Champ	Valeur
Approbateur	Howard Johnson
État	Approuvé
Approbation	CIM0000135
Commentaires	--

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Examiner et fermer une amélioration

Une fois que toutes les tâches à chaque étape de l'amélioration ont été accomplies, le coordonnateur d'amélioration passe l'amélioration en état d'examen pour que le gestionnaire d'amélioration la ferme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Processus d'examen et de fermeture Continual Improvement Management

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a approuvé l'amélioration.
- Le gestionnaire et le coordonnateur d'amélioration l'ont implémentée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Examinez l'amélioration pour sa fermeture.
   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Revue en cours**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez l'amélioration dans l'état **Contrôle/Examen**.
   c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.
2. Vérifiez que l'amélioration a atteint son objectif.
3. Fermez l'amélioration.
   a. Dans l'onglet Notes de fermeture, définissez le code de fermeture et la catégorie du résultat atteint, et fermez les notes.
   b. Cliquez sur **Fermer** dans la barre d'en-tête pour fermer l'amélioration.
   L'amélioration n'est plus affichée dans la liste du registre des améliorations ouvertes.

Example: Fermer l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop long (24 heures).

Dans le cadre du processus d'examen pour améliorer le **temps moyen de résolution d'un incident de 25 %**, le gestionnaire d'amélioration a vérifié que le travail pour l'amélioration est terminé (le formulaire d'initiative d'amélioration et la liste connexe des phases CIM affichent un pourcentage d'achèvement de 100 %).

Le gestionnaire d'amélioration a également vérifié l'amélioration à deux endroits avant de la fermer.

- Analyse des performances indique désormais que le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, une amélioration par rapport à la valeur cible de 18 heures (18 heures est 25 % plus rapide que la précédente moyenne de 24 heures).
- L'application Benchmarks montre maintenant que le résultat de l'entreprise pour le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, soit 2 heures de mieux que la moyenne globale du secteur.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin réelle	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation
Notes de travail	*Implémentation du self-service et de l'automatisation pour améliorer le pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	*Implémentation de la catégorisation automatique et de l'affectation automatique pour réduire le nombre de réaffectations

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin réelle	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	*Ces nouveaux articles KB ont été ajoutés
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications
Notes de travail	*Formation fournie pour ces nouvelles applications

Onglet Notes de fermeture

Champ	Valeur
Code de fermeture	*Réussi
Catégorie des résultats obtenus	*Satisfaction du client
Notes de fermeture	*Toutes les améliorations sont vérifiées, fermeture de l'initiative d'amélioration

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
État	*Fermé terminé
Pourcentage d'achèvement	*100

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Applications intégrées à Continual Improvement Management

Référence Continual Improvement Management

Descriptions des états d’amélioration, de tâche et d’approbateur et workflow du CIM processus.

États des améliorations

L'état d'une amélioration indique le progrès de l'amélioration dans le processus.

État	Description
Nouveau	La demande d'amélioration est créée manuellement ou à partir d'une application intégrée par un demandeur d'amélioration. Les applications intégrées comprennent Benchmarks, CMDB, Coaching, Demande, GRC, Gestion des incidents majeurs, Gestion des problèmes et Gestion des enquêtes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Liste des **états** : • Accepté • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Accepté	La demande d'amélioration s'aligne sur les objectifs stratégiques de l'entreprise et est considérée valide par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Évaluation • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Annulé	L'amélioration n'est pas acceptée (l'action de **rejet** est sélectionnée par le gestionnaire d'amélioration), ou peut être annulée directement dans n'importe quel état. **Remarque :** toutes les tâches CIM créées pour l'amélioration sont également annulées. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Évaluation	Tous les attributs d'amélioration sont fixés par le gestionnaire d'amélioration, notamment le processus de gestion, le service d'entreprise et la mesure du succès. L'amélioration attend d'être évaluée par un membre du groupe d'approbateurs pour approbation. Liste des **états** : • Approuvé (seulement affiché pour un membre du groupe d'approbateurs) • Annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Revenir à Accepté
Approuvé	L'amélioration est évaluée et approuvée par un membre du groupe d'approbateurs et est prête à être implémentée. L'amélioration est passée en Implémentation par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Annulé • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Soumettre pour une nouvelle approbation
En cours	La création de tâches CIM est effectuée par le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration. Les tâches CIM sont accomplies par les titulaires de tâches. Le coordonnateur d'amélioration peut déterminer que l'amélioration est complète et la passer en Examen, ou que les progrès sont interrompus et la passer En suspens. Liste des **états** : • Contrôle/Examen • En suspens • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Envoyer pour réapprobation
En suspens	L'amélioration ne progresse plus, mais peut reprendre à une date ultérieure. Le gestionnaire d'amélioration détermine le résultat de l'amélioration, y compris si elle doit revenir en implémentation, ou être fermée ou annulée. Liste des **états** : • Implémentation • Fermés • Annulé **Remarque :** lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement). Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Contrôle/Examen	Toutes les tâches CIM pour l'amélioration sont terminées, les améliorations ont été mesurées, et aucune autre action n'est requise par les titulaires de tâches. L'amélioration est examinée pour fermeture par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Fermé • Évaluation (pour réapprobation)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Fermé	L'amélioration est complète et est ajoutée à la liste du registre des améliorations fermées.
Suppression	L'amélioration est supprimée de la liste du registre d'amélioration. Disponible dans chaque état, mais uniquement pour le gestionnaire d'amélioration.

États des tâches CIM

Une amélioration contient une ou plusieurs tâches CIM pour compléter l'amélioration. Une tâche CIM est affectée à un titulaire qui sera responsable des travaux spécifiés.

L'état d'une tâche CIM indique le niveau de progrès pour la tâche.

État	Description
En attente	État d'une tâche CIM ajoutée avant l'approbation de l'amélioration. Si une tâche CIM est ajoutée après l'approbation de l'amélioration, la tâche CIM est placée dans l'état En attente jusqu'à ce que l'amélioration soit de nouveau approuvée. Une fois approuvée, la tâche CIM est placée dans l'état Ouvert. En cas de rejet, la tâche CIM reste dans l'état En attente.
Ouvert	État d'une nouvelle tâche CIM pour une amélioration qui a été approuvée.
Travail en cours	État d'une tâche CIM pour laquelle les travaux ont commencé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
Fermé terminé	État d'une tâche CIM fermée qui a été terminée.
Fermé incomplet	État d'une tâche CIM qui a été fermée mais qui n'est pas entièrement terminée.
Fermé ignoré	État d'une tâche CIM pour laquelle aucun travail n'a été effectué.
En suspens	État d'une tâche CIM pour une amélioration placée dans l'état En suspens. L'état d'une tâche CIM en suspens peut être modifié manuellement vers les états Ouvert ou Travail en cours. **Remarque :** lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).

États d'approbateurs CIM

Chaque amélioration doit faire l'objet d'au moins une approbation pour passer à l'état d'implémentation. La liste connexe des approbateurs dans l'amélioration contient une liste des enregistrements d'approbation des utilisateurs et l'état de l'approbation.

Les utilisateurs de la liste connexe des approbateurs appartiennent au **groupe d'approbateurs** spécifié dans le formulaire d'initiative d'amélioration. Une fois que l'amélioration a été approuvée par un membre du groupe d'approbateurs, l'approbation des autres membres n'est plus nécessaire pour faire progresser l'amélioration. Toutefois, d'autres membres du groupe d'approbateurs peuvent toujours configurer leur état d'approbation individuel.

Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Flow Designer .

Flux de processus d'amélioration

Flux de processus pour Continual Improvement Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
Créer une initiative d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Un besoin d'amélioration est déterminé et une demande d'amélioration est créée.	Cliquez sur **Envoyer**. Requis : description courte
Nouveau	Gestionnaire d'amélioration	L'acceptation est déterminée en vérifiant que l'objectif d'amélioration s'aligne sur un objectif stratégique de l'entreprise, et un coordonnateur d'amélioration est affecté.	Cliquez **sur Accepter.** Requis : • Coordonnateur d'amélioration • Stratégies
Accepté	Gestionnaire d'amélioration	D'autres attributs sont fixés et la demande d'amélioration est prête à être évaluée pour approbation (par les membres du groupe d'approbateurs).	Cliquez sur **Évaluer.** (En attente d'approbation) Les membres du groupe d'approbateurs sont informés. Requis : groupe d'approbateurs
Évaluer	Approbateur CIM (membre du groupe d'approbateurs) États d'approbateurs CIM	Les attributs d'amélioration sont évalués pour approbation à partir de la liste connexe des approbateurs.	Cliquez sur **Approuvé.**
Approuvé	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	Le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble pour déterminer ce qui est nécessaire pour préparer l'amélioration à l'implémentation.	Cliquez **sur Implémenter**. La **date de début réelle** (onglet de calendrier) est automatiquement renseignée.
Implémenter	Coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration commence avec les titulaires de tâches assignés. Tout problème, changement ou soumission de connaissances est affiché dans	Cliquez sur **Examen** si l'implémentation est terminée. Cliquez sur **En suspens** si le processus s'est arrêté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
		la liste connexe correspondante.	Requis : motif de la mise en suspens
En suspens	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration est interrompue (état **En suspens**), mais le flux de processus reste en **Implémentation**.	Cliquez sur **Implémenter** pour poursuivre le processus. Cliquez sur **Fermer** si aucun autre travail ne sera effectué.
Examen	Gestionnaire d'amélioration	L'achèvement et l'efficacité des attributs d'amélioration sont examinés pour sa fermeture.	Cliquez sur **Fermer**. Requis : onglet Notes de fermeture La **date de fin réelle** est automatiquement renseignée.

CIM rôles

Des rôles sont ajoutés avec l'installation de Continual Improvement Management.

CIM rôles

Rôle	Description	Contient des rôles
Demandeur d'amélioration [sn_cim.improvement_requester]	Peut exécuter les fonctions d'application suivantes : • Créer une initiative d'amélioration • Afficher et suivre les initiatives d'amélioration qu'ils ont soumises • Afficher toutes les CIM demandes au sein de l'organisation • Suivre et surveiller les améliorations en les ajoutant	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CIM rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	à la liste des initiatives CIM observées	
Coordonnateur d'amélioration [sn_cim.improvement_coordinator]	Peut exécuter les fonctions de gestionnaire d'amélioration pour les améliorations auxquelles il est affecté en tant que coordonnateur d'amélioration. • Coordonner les améliorations dans leur domaine d'expertise au niveau du processus ou du service • Accéder à la console d'amélioration continue Les coordonnateurs d'amélioration ne peuvent pas remplir ces fonctions : • Créer des stratégies d'entreprise • Supprimer l'amélioration	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certification • cmdb_query_builder • dependency_views • approver_user • cmdb_read • base de connaissances • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Peut évaluer les indicateurs existants Analyse des performances et en créer de nouveaux. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Peut afficher les Benchmarks données et les recommandations et créer des initiatives d'amélioration à partir des Benchmarks recommandations. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
Gestionnaire d'amélioration [sn_cim.improvement_manager]	Peut exécuter toutes les fonctions de l'application et est responsable de toutes les améliorations.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CIM rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Accepter les nouvelles demandes d'amélioration • Affecter des améliorations aux coordonnateurs d'amélioration pour leur implémentation • Accéder à la console d'amélioration continue • Surveiller la progression des améliorations • Examiner et fermer les améliorations	

Pour plus d'informations sur l'affectation des rôles d'utilisateur, reportez-vous à la section Assign a role to a user .

Affectation automatique du rôle de demandeur d'amélioration

Le rôle de demandeur d'amélioration (sn_cim.improvement_requester) est automatiquement affecté aux rôles répertoriés dans le tableau suivant lorsqu'il CIM est activé.

Application	Rôle
Gestion stratégique des portefeuilles (uniquement si les modules d'extension SPM sont actifs)	
Agile Development	scrum_master
Gestion de la demande	it_demand_manager
Gestion des portefeuilles	it_portfolio manager
Gestion de programme	it_program_manager
Gestion des projets	it_project_manager
Gestion des tests	tm_test_manager
ITSM	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Rôle
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
Gestion des changements	change_manager
Coaching	sn_coaching.admin
Gestion des incidents	incident_manager
ITSM	itil
Gestion des enquêtes Évaluations	• survey_admin • survey_reader
Analyse des performances et reporting	
Analyse des performances	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

Notifications par e-mail par rôle

Les notifications par e-mail sont envoyées lorsque l'état de la demande d'amélioration change ou lorsque la date cible n'est pas respectée, en fonction du rôle d'utilisateur.

Liste des notifications par e-mail par rôle

Action d'amélioration	Gestionnaire d'amélioration	Coordonnateur d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Liste de surveillance	Délégataire de la tâche
Annulé	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Approuvé	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Fermé	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
La date d'examen prévue est dépassée	Oui	Oui	Non	Oui	Non
CIM Tâche affectée	Non	Non	Non	Non	Oui
Tâche CIM fermée	Non	Oui	Non	Non	Oui

Descriptions des champs des améliorations

Descriptions du formulaire d'initiative d'amélioration et des champs associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro CIM unique.
Service d'entreprise	Service d'entreprise CMDB amélioré par l'initiative d'amélioration.
Offre de service	Offre de service associée à cette initiative d'amélioration.
Processus de gestion	Processus de gestion amélioré par l'initiative d'amélioration. Lorsqu'un processus de gestion est sélectionné, le champ **Type** de la zone d'amélioration dans l'onglet **Détails** est automatiquement défini sur Processus.
Coordonnateur CIM	Utilisateur principalement responsable d'assurer l'achèvement de l'initiative d'amélioration. Le coordonnateur CIM doit avoir le rôle de coordonnateur d'amélioration (sn_cim.improvement_coordinator).
Groupe d'approbateurs	Groupe d'utilisateurs ayant l'autorisation d'approuver l'initiative d'amélioration. Le groupe Approbateurs CIM est ajouté avec Gestion de l'amélioration continue. Il est vide par défaut.
Stratégies	Objectifs stratégiques impactés par l'initiative d'amélioration. Plusieurs objectifs stratégiques peuvent être sélectionnés. Les objectifs stratégiques peuvent être ajoutés à partir de la liste de recherche. La liste de recherche contient des Continual Improvement Management objectifs stratégiques et des stratégies d'entreprise à aligner avec l'initiative d'amélioration. Une stratégie d'entreprise peut être ajoutée à partir du menu de navigation **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise**. Également accessible via les menus de navigation **Business Planner** et **Organisation.** **Remarque :** si l'initiative d'amélioration ne correspond pas à un objectif stratégique de l'entreprise, vous pouvez cliquer sur **Rejeter** dans la barre d'en-tête pour la rejeter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. • Nouveau • Accepté • Évaluation • Approuvé • En cours • En suspens • Contrôler/vérifier • Fermé • Annulé
Motif de la mise en suspens	Raison de la mise en suspens de l'initiative d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est montré que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence. • 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Modéré • 4 - Faible • 5 - Planification
Estimation de l'effort	Estimation de l'effort à fournir pour réaliser toutes les tâches requises pour cette initiative d'amélioration. • Petit • Moyenne • Grande • Extra Large
Avantages	Niveau attendu des avantages obtenus par l'achèvement de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés. Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des phases CIM contenues dans cette initiative d'amélioration. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Description courte	Brève explication de l'initiative d'amélioration.
Justification commerciale	Description de l'importance de l'amélioration et détails supplémentaires incluant les métriques ou les KPI utilisés pour mesurer le succès.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure du succès	• Automatisée : indicateur PA : un KPI d'amélioration. • Rapports : rapports pour suivre la progression. Les utilisateurs qui n'exploitent pas l'analyse des performances peuvent ajouter des rapports pour suivre les initiatives. • Enquête et évaluation : un type de mesure d'évaluation. • Manuel : tous les autres types.
KPI d'amélioration	Le KPI principal utilisé pour mesurer l'amélioration de l'initiative d'amélioration. L'icône Afficher le tableau de résultats active le tableau de résultats de Analyse des performances pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le champ **Méthode de mesure du succès** contient **Automatisée : indicateur PA**.
Répartition	La répartition du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répartition de deuxième niveau	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
2e élément	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Séries chronologiques	Série chronologique pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné.
Enquête et évaluation	Type de mesure d'évaluation associé à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** Ce champ est affiché uniquement pour la méthode de mesure de réussite de l'enquête & évaluation. Si l'initiative d'amélioration a été créée à partir de l'application Gestion des enquêtes, ce champ n'est pas automatiquement renseigné.
Valeur de base	Valeur de base de la méthode de mesure du succès lorsque l'objectif est fixé.
Pourcentage d'amélioration	Pourcentage d'amélioration cible. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné. Si le KPI est de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction des champs **Valeur de base** et **Valeur cible**).
Valeur cible	Valeur cible absolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, si le KPI n'est pas de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction de la valeur de base et du pourcentage d'amélioration). Si la valeur cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez toutefois remplacer cette valeur en spécifiant un pourcentage dans le champ **Pourcentage d'amélioration**. La valeur cible définie dans ce champ est synchronisée avec la cible de l'indicateur Analyse des performances pour le KPI (**Analyse des performances** > **Indicateur** > **Cibles**).
Date d'examen cible	Date à laquelle l'objectif doit être atteint. **Remarque :** pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, même si la date cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ n'est pas automatiquement défini.
Résultats attendus	Mises à jour et artefacts tangibles attendus de cette initiative d'amélioration (par exemple, processus mis à jour publié dans un nouveau modèle, instructions de travail et FAQ publiés dans la base de connaissances).

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration a été créée.
Type	Domaine amélioré par l'initiative d'amélioration. Un ou plusieurs domaines peuvent être sélectionnés. • Personnes • Processus • Technologie Lorsqu'une valeur est sélectionnée pour le champ **Processus business**, le champ **Type** est automatiquement défini sur Processus.
Liste de surveillance	Utilisateurs notifiés lorsque des mises à jour sont apportées à l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Initiative parente	Initiative parente associée à cette initiative enfant. Lorsqu'une initiative parente est choisie, toutes les initiatives enfants associées s'affichent dans la liste connexe des **initiatives enfants**.
Source/Parent	Application source ou parente à partir de laquelle l'initiative d'amélioration a été créée. • Opportunité de coaching (COP) Enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée. • CMDB Enregistrement de tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Demande (DMND) Enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème GRC Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Incident (INC) Enregistrement d'incident auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème (PRB) Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • (Enquête) Type de mesure d'évaluation Type de mesure d'évaluation pour l'enregistrement de définition d'enquête auquel l'initiative d'amélioration est liée. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsqu'une initiative d'amélioration est créée à partir des applications Coaching, CMDB, Gestion de la demande, GRC, Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou Gestion des enquêtes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début prévue	Date de début attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure de création de l'initiative CIM.
Date de fin planifiée	Date de fin attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure du jour suivant la date de début planifiée.
Date de début réelle	Date et heure auxquelles la progression d'une nouvelle initiative commence.
Date de fin réelle	Date et heure auxquelles la dernière tâche associée à une initiative se termine.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Case à cocher permettant d'afficher des commentaires supplémentaires visibles par le client. Si elle est cochée, le contenu du champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** est affiché.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** nécessaire lors de l'envoi de l'initiative d'amélioration pour réapprobation.

Onglet Notes de fermeture

Champ	Description
Code de fermeture	• Succès : objectifs atteints. • Retrait : plus nécessaire/applicable. • Échec : objectifs non atteints.
Catégorie des résultats obtenus	• Réduction des coûts • Génération de chiffre d'affaires • Gains de temps • Satisfaction des clients • Amélioration de la qualité
Notes de fermeture	Notes concernant la fermeture de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des phases CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de phase CIMT.
Parent	Initiative d'amélioration à laquelle appartient la phase CIM. Il peut y avoir plusieurs phases CIM par initiative d'amélioration. La phase CIM regroupe les tâches, fixe une date de fin prévue et affiche le pourcentage d'achèvement pour le suivi.
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés. Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des tâches CIM qui appartiennent à cette phase CIM. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Date de fin prévue	Date estimée de fin de la phase.
Date de fin réelle	Date de fin de la phase.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	(Requis) Description complète de la phase.

Liste connexe des tâches CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de tâche CIMT.
Parent	Numéro de la phase CIM d'amélioration à laquelle la tâche CIM est associée, le cas échéant. Une tâche CIM ne peut être liée qu'à une seule phase CIM. Vous pouvez aussi créer une tâche CIM directement à partir d'une initiative CIM. Les tâches CIM constituent le travail requis pour mener à bien l'initiative d'amélioration.
Actifs	Case à cocher indiquant si la tâche est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Assignée à	Utilisateur principalement responsable de l'achèvement de la tâche.
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient la tâche CIM.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence. • 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Modéré • 4 - Faible • 5 - Planification
État	État de la tâche. • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet • Fermé ignoré • En suspens
Motif de la mise en suspens	Motif de la mise en suspens de la tâche CIM. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).
Date de fin prévue	Date de fin estimée de la tâche.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	Description complète de la tâche.
Notes de travail	Notes de travail pour la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Description
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient le KPI impacté.
KPI impactés	Autres KPI associés (indépendants du **KPI d'amélioration**) qui sont affectés par les changements effectués à la suite de l'initiative d'amélioration.
Répartition	Répartition du KPI impacté. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI impacté est sélectionné.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.
Répartition de niveau 2	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
Élément de niveau 2	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Afficher le tableau de résultats	Lien connexe pour afficher le tableau de résultats pour le KPI. **Remarque :** Le bouton Afficher les détails des KPI affiche les détails du KPI d'amélioration.

Liste connexe des approbateurs

Champ	Description
État	État de l'approbation. • Pas encore demandé • Demandé • Approuvé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Rejeté • Annulé • N'est plus nécessaire
Approbateur	Utilisateur autorisé à approuver l'initiative d'amélioration. Les approbateurs sont membres du groupe défini dans le champ **Groupe d'approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration.
Commentaires	Commentaires pour l'approbation de l'initiative d'amélioration.
Date de création	Date de création de l'initiative d'amélioration.

Composants installés avec Continual Improvement Management

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les CIM travaux planifiés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles

- Demandeur d'amélioration [sn_cim.improvement_requester]
- Coordonnateur d'amélioration [sn_cim.improvement_coordinator]
- Gestionnaire d'amélioration [sn_cim.improvement_manager]

Pour plus d'informations sur les rôles hérités et les fonctions que les utilisateurs ayant différents CIM rôles peuvent exécuter, reportez-vous à la section CIM rôles.

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
[Amélioration continue PA]	Collecte quotidienne de données CIM.
[Amélioration continue PA]	Collecte de données CIM d'historique.

Tables

Table	Description
Initiative d'amélioration	Contient toutes les initiatives d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_cim_register]	
Tâche CIM [sn_cim_task]	Contient les CIM tâches créées pour une initiative d'amélioration.
KPI impactés [sn_cim_related_kpi]	Contient les KPI impactés par l'initiative d'amélioration CIM .
Intégration CIM entrante [sn_cim_inbound_m2m]	Contient des tables M2M pour intégrer CIM à d'autres applications ServiceNow. Une intégration entrante CIM vous permet de créer un CIM enregistrement à partir de l'application intégrée à CIM.
Intégration CIM sortante [sn_cim_outbound_m2m]	Contient des tables M2M pour intégrer d'autres applications ServiceNow à CIM. Une intégration sortante CIM vous permet de créer un résultat basé sur l'application intégrée, par exemple, une story ou un article de la base de connaissances à partir d'un CIM enregistrement.

Propriétés

Pour accéder aux CIM propriétés, accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque :
le rôle Administrateur système est nécessaire pour définir les propriétés CIM.

Propriété	Description
sn_cim.need_approval	Active le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue. Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Quand la case est cochée, cela indique qu'il faut une approbation manuelle pour que l'amélioration progresse de l'état Accepté à l'état Approuvé. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : oui Si cette propriété n'est pas cochée, l'amélioration progresse automatiquement vers l'état Approuvé lorsqu'elle est acceptée, et le champ **Groupe d'approbateurs** et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.
sn_cim.initiative_copy_attributes	Liste des attributs ou valeurs de champ séparés par des virgules copiés à partir de l'initiative CIM ou de la tâche d'amélioration vers l'enregistrement de tâche d'application (exemple, demande,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	projet, enregistrement d'un changement) créé à partir de l'initiative d'amélioration. • Description courte (short_description) • Description (description) • Priorité (priority) • Estimation CIM (cim_estimate) • Avantage (benefit) • Assigné à (assigned_to) • Objectif stratégique (strategic_objective) • Processus de gestion (business_process) • Service d'entreprise (business_service) • Groupe d'approbateurs (approver_group) • Type (type)
sn_cim.create_default_phase	Activez la propriété pour créer la phase par défaut lors de la création d'une initiative d'amélioration. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : non

Tests rapides pour Continual Improvement Management

Validez le maintien de fonctionnalité de Continual Improvement Management pendant le développement de l'application et après les mises à niveau. Copiez et configurez ces tests automatisés pour identifier les personnalisations nécessitant un examen. Tous les tests et toutes les suites de tests doivent être réussis.

Remarque :
Pour exécuter des tests automatisés CIM :

- Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue Automated Tests (com.sn_cim_atf) doit être activé.
- La propriété système *sn_cim.create_default_phase* doit être activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue.

Nom	Description
Suite de tests parente CIM	Suite de tests parente contenant plusieurs suites de tests enfants. • Intégration entrante CIM • Intégrations sortantes CIM • Phase et tâche CIM • Flux d'état CIM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	Remarque : il n'y a pas de dépendances entre les suites de tests enfants.
Intégrations entrantes CIM	Suite contenant des tests pour créer une initiative d'amélioration à partir d'applications d'intégration entrantes. • Gestion des problèmes • Gestion des incidents • Gestion de la demande • Coaching • Gestion des enquêtes • Évaluations
Intégrations sortantes CIM	Suite contenant des tests pour toutes les intégrations sortantes CIM. • Depuis une initiative d'amélioration : Créer une demande et créer un projet. • Depuis une tâche d'initiative d'amélioration : Créer un article de la base de connaissances, une demande de changement, une opportunité de coaching et une story.
Phase et tâche CIM	Suite contenant des tests pour la création de phases et de tâches CIM, les tâches de déploiement, les phases de déploiement et les dates.
Flux d'état CIM	Suite contenant tous les tests liés aux états CIM.
CIM : créer une demande à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande depuis une initiative d'amélioration.
CIM : créer un projet à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer un projet depuis une initiative d'amélioration.
CIM : créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur Coaching et gestionnaire d'amélioration peut créer une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur de connaissances et de gestionnaire d'amélioration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	peut créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une tâche dans une phase	Teste qu'une tâche peut être créée dans une phase.
CIM : le coordonnateur d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : flux d'état du coordonnateur d'amélioration depuis Approuvé à Implémentation	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut passer une initiative d'amélioration de l'état Approuvé à l'état Implémentation.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée un objectif stratégique	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer un objectif stratégique.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : un gestionnaire d'amélioration supprime une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut supprimer une initiative d'amélioration.
CIM : un demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase.
CIM : un demandeur d'amélioration crée une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration peut créer une initiative d'amélioration.
CIM : intégration entrante depuis les évaluations	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une évaluation.
CIM : intégration entrante à partir d'une opportunité de coaching	Teste qu'un utilisateur avec le rôle d'administrateur Coaching peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une opportunité de coaching.
CIM : intégration entrante depuis Gestion de la demande	Teste qu'un utilisateur avec le rôle Gestionnaire de la demande peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une demande.
CIM : intégration entrante depuis Gestion des incidents	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un incident.
CIM : intégration entrante depuis Gestion des problèmes	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un problème.
CIM : intégration entrante depuis Survey Management	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une enquête.
CIM : flux d'état approbation/rejet d'initiative depuis Évaluation vers Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Évaluation rejetée par un approbateur repasse en état Accepté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
CIM : flux d'état d'initiative depuis Implémentation vers En suspens	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être passée en état En suspens.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Nouveau vers Fermé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Nouveau peut passer par les États Accepté, Évaluation, Approuvé, Implémentation, Examen, puis Fermé.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état En suspens peut être passée en état Implémentation.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Examen	Teste qu'une initiative d'amélioration en état En suspens peut être passée en état Examen.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Examen vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Examen peut être passée en état Implémentation.
CIM : vérification de la date de fin prévue d'une nouvelle phase	Teste que la date de fin prévue pour une nouvelle phase est au moins un jour plus tard que la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : création de phase pour une nouvelle initiative d'amélioration	Teste qu'une phase est automatiquement créée lorsqu'une initiative d'amélioration est créée.
CIM : date de fin prévue toujours ultérieure à date de début prévue	Teste que la date de fin prévue d'une initiative d'amélioration n'est pas antérieure à la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : vérification de valeur entre phase de déploiement et initiative d'amélioration	Teste que la valeur de déploiement au niveau de la phase pour l'initiative d'amélioration (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : vérification de valeur entre tâches de déploiement et phase	Teste que la valeur de déploiement au niveau des tâches pour la phase (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : omission du flux du processus d'approbation	Teste que le processus d'approbation est ignoré lorsque la propriété Activer le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue est désactivée.
CIM : envoyer pour annulation une initiative dans l'état Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Accepté peut être envoyée pour une action d'annulation.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Approuvé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Approuvé peut être envoyée pour une action de réapprobation.
CIM : envoyer pour Revenir à Accepté une initiative dans l'état Évaluation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Évaluation peut être envoyée pour une action Revenir à Accepté.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être envoyée pour une action de réapprobation.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises à jour après la création d’une initiative d’amélioration à partir d’applications intégrées

Les changements d’interface utilisateur s’affichent sur l’enregistrement d’application source et sur l’enregistrement d’initiative lorsque vous créez une initiative d’amélioration à partir d’une application intégrée.

- Benchmarks

Candidat de recommandation Benchmarks	Initiative d'amélioration
Le lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est remplacé par le lien connexe de **numéro CIM** une fois que l'initiative d'amélioration est créée.	Le KPI de recommandation Benchmarks est ajouté au champ **KPI d'amélioration** dans l'onglet Objectifs.

- Coaching

Opportunité de Coaching	Initiative d'amélioration
La liste connexe des initiatives d’amélioration, qui contient l’enregistrement d’initiative d’amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Enregistrement de tâches de correction de doublon	Initiative d'amélioration
La liste connexe des initiatives d’amélioration, qui contient l’enregistrement d’initiative d’amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement des tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion de la demande

Enregistrement de demande	Initiative d'amélioration
L’enregistrement de l’initiative d’amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration** .	L'enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails. **Remarque :** lorsque l'amélioration est fermée, l'enregistrement de demande passe en état Terminé.

- Gouvernance, risque et conformité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
La liste connexe des initiatives d’amélioration, qui contient l’enregistrement d’initiative d’amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion des incidents

Enregistrement d'incident	Initiative d'amélioration
Vous devez personnaliser le formulaire d’incident pour afficher la liste connexe des initiatives d’amélioration contenant l’enregistrement de l’initiative d’amélioration (CIM).	L'enregistrement d'incident (INC) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion des problèmes

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
Vous devez personnaliser le formulaire de problème pour afficher la liste connexe des initiatives d'amélioration contenant l'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM).	L'enregistrement de problème (PRB) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

Voici les états correspondants de l’enregistrement de problème et de l’initiative d’amélioration.

État d'enregistrement de problème	État d'initiative d'amélioration
Ouvert	Nouveau
Changement en attente	En cours
Fermé/résolu	Fermé

- Gestion des enquêtes

Enregistrement de définition d'enquête	Initiative d'amélioration
La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de définition de l'enquête (type métrique d'évaluation [vue d'enquête]) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

Mises à jour après la création de l’enregistrement d’application à partir d’initiatives d’amélioration

Les changements d’interface utilisateur s’affichent sur l’enregistrement de l’initiative CIM d’amélioration ou de la tâche source, et sur les enregistrements d’application correspondants de certaines applications lorsque vous créez des enregistrements d’application à partir d’initiatives ou CIM de tâches d’amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrement de demande

Initiative d'amélioration	Enregistrement de demande
La liste connexe des demandes contenant l'enregistrement de demande (DMND) est ajoutée.	○ Le champ **Type** est défini avec **Gestion de l'amélioration continue**. ○ L'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration** .

- Enregistrement de projet

Initiative d'amélioration	Enregistrement de projet
La liste connexe des projets contenant l'enregistrement de projet (PRJ) est ajoutée.	Aucun changement.

- Enregistrement d'un changement

tâche CIM	Enregistrement d'un changement
L'enregistrement de changement (CHG) est ajouté à la liste connexe des demandes de changement.	Aucun changement.

Voici les états correspondants de l'enregistrement de changement et de la CIM tâche.

CIM État de la tâche	État d'enregistrement de changement
Nouveau	Nouveau
En cours	Implémentation
Fermé	Fermé

- Coaching Occasion

tâche CIM	Enregistrement d'opportunité de coaching
L'enregistrement d'opportunité de coaching (COP) est ajouté à la liste connexe des opportunités de coaching.	Aucun changement.

- Base de connaissances article

tâche CIM	Base de connaissances Enregistrement d'article
L'enregistrement d'article de la base connaissances est ajouté à la liste connexe des articles de connaissances.	Aucun changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Agile Development Enregistrement de story

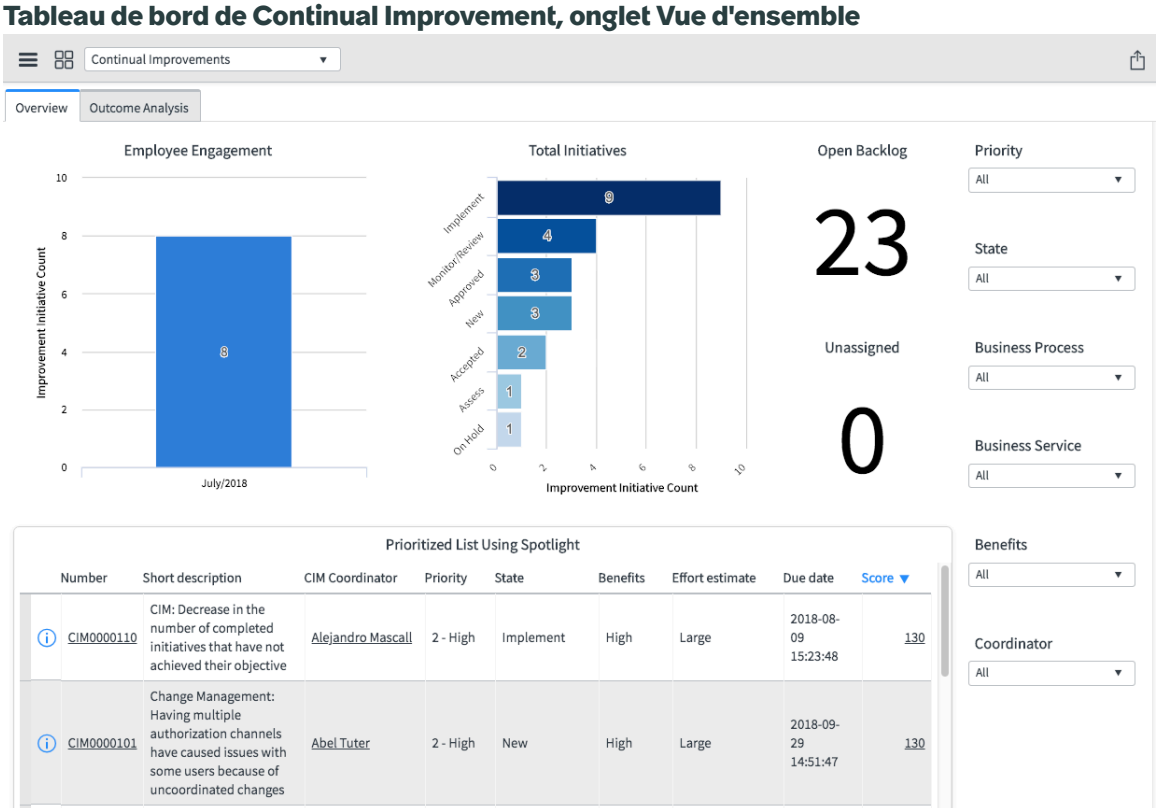
tâche CIM	Enregistrement de story
L'enregistrement de story (STRY) est ajouté à la liste connexe des stories.	Aucun changement.

Tableau de bord Améliorations continues obsolète

Le tableau de bord de Continual Improvement permet à un coordonnateur ou gestionnaire de processus d'amélioration de déterminer le prochain processus à démarrer, le nombre d'initiatives qu'il a en cours à un moment donné et la participation des employés.

Ce tableau de bord est inclus dans le module d'extension Continual Improvements Management.

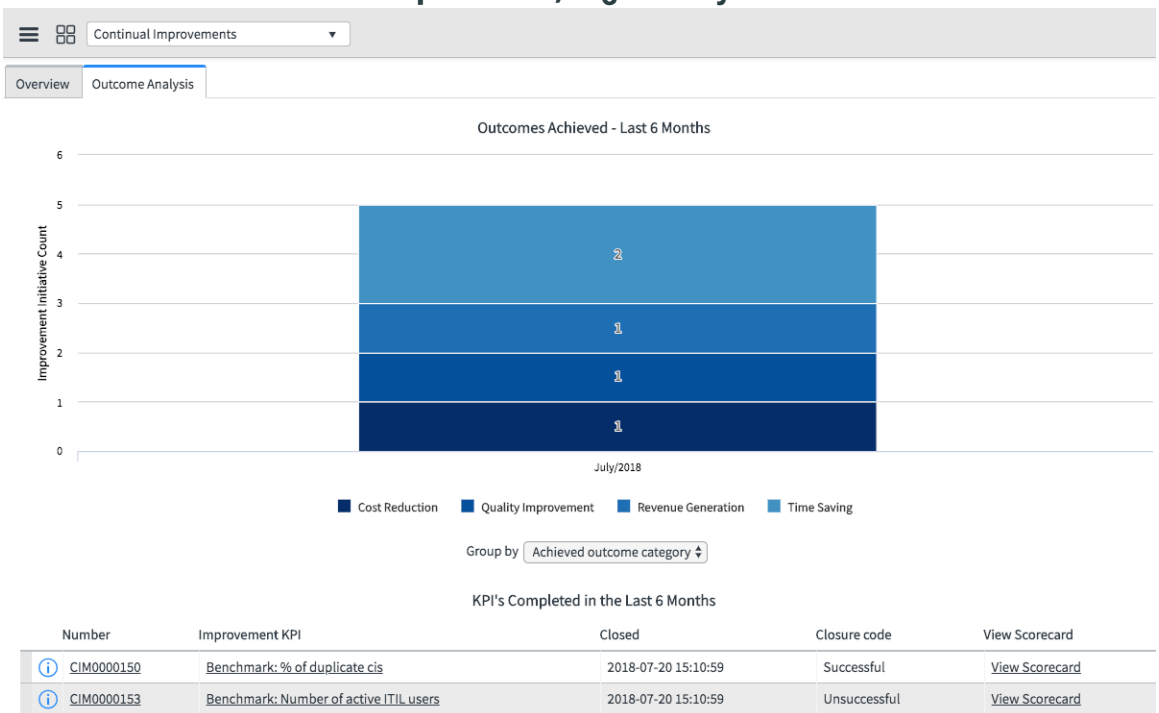
Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Vue d'ensemble



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Analyse des résultats



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final	Rôle requis
Coordonnateur de processus d'amélioration : doit vérifier l'état de ses initiatives.	sn_cim.improvement_coordinator
Gestionnaire de processus d'amélioration : doit être en mesure de voir l'état de tous les processus d'amélioration et d'affecter les employés là où ils sont nécessaires.	sn_cim.improvement_manager

Visualisations de données

Le tableau de bord de Continual Improvement comprend les visualisations suivantes :

Titre de rapport	Type	Description
Implication des employés	Colonne	L'état n'est ni fermé ni annulé Tendances selon la création
Nombre total d'initiatives	Barre horizontale	L'état n'est ni fermé ni annulé Regroupé par état
Backlog ouvert	Score unique	L'état n'est ni fermé ni annulé
Non attribué	Score unique	Le coordonnateur CIM est vide et l'état est n'est ni fermé ni annulé
Liste priorisée à l'aide de Spotlight	Liste	Nom : Avantage élevé Requête : benefit=high Weight: 50
		Nom : Avantage faible Requête : benefit=low Weight: 30

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre de rapport	Type	Description
		Nom : Avantage moyen Requête : benefit=medium Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort très élevée Requête : cim_estimate=4 Weight: 50
		Nom : Estimation de l'effort élevée Requête : cim_estimate=3 Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort moyenne Requête : cim_estimate=2 Weight: 30
		Nom : Estimation de l'effort faible Requête : cim_estimate=1 Weight: 20
		Nom : Priorité 1 Requête : priority=1 Weight: 50
		Nom : Priorité 2 Requête : priority=2 Weight: 40
		Nom : Priorité 3 Requête : priority=3 Weight: 30
		Nom : Priorité 4 Requête : priority=4 Weight: 20
		Nom : Priorité 5 Requête : priority=5 Weight: 10

Afficher les rapports d'amélioration (déconseillé)

Évaluez les résultats des améliorations à l'aide de la vue d'ensemble du tableau de bord de Continual Improvement et des rapports d'analyse de résultats, afin de déterminer dans quelle mesure les améliorations aident votre entreprise.

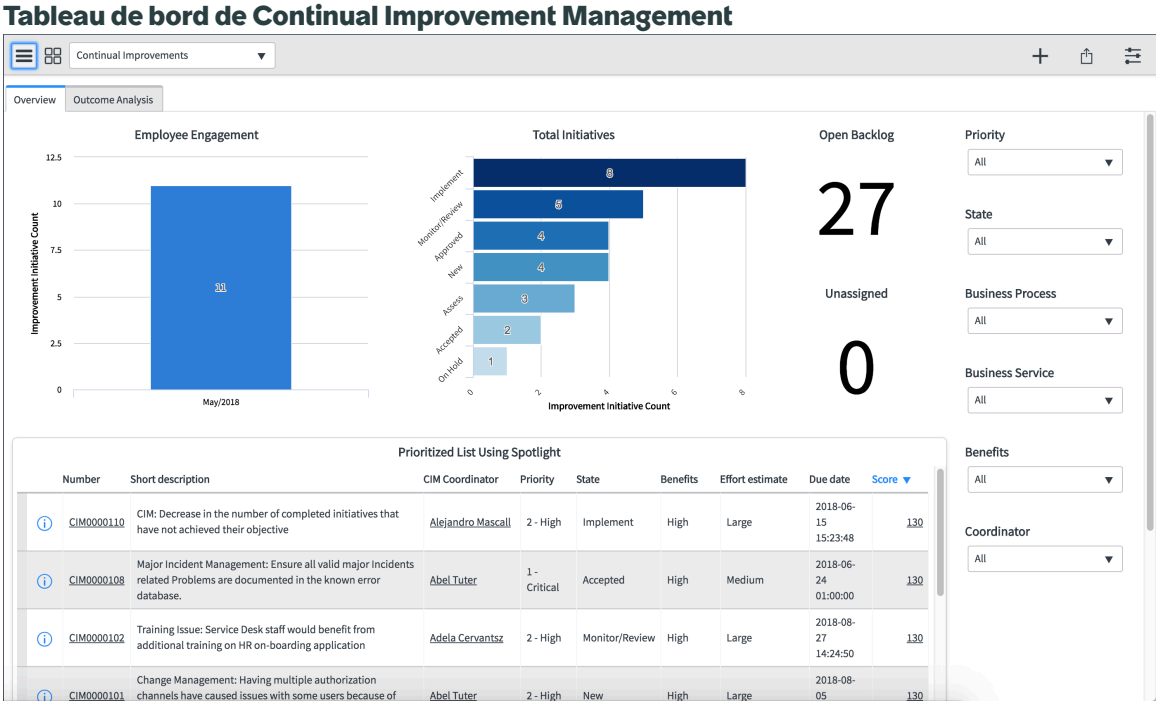
Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rapports et la liste Spotlight peuvent être filtrés par priorité, état, processus business, service d'entreprise, avantages et coordonnateur CIM des améliorations.

Tableau de bord de Continual Improvement Management



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble :

Rapport	Description
Implication des employés	Nombre d'améliorations ouvertes au cours six derniers mois.
Nombre total d'initiatives	Nombre d'améliorations par état.
Backlog ouvert	Nombre d'améliorations ouvertes.
Non attribué	Nombre d'améliorations sans coordonnateur CIM attribué.

- Liste priorisée à l'aide de Spotlight .

  Pour utiliser Spotlight pour vous aider à prioriser le backlog d'amélioration, accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration Spotlight**.

  Les améliorations peuvent être priorisées en fonction de plusieurs critères pondérés afin que vous puissiez identifier rapidement les tâches les plus importantes. La liste du registre d'amélioration indique le classement des améliorations en fonction de critères spécifiques (priorité, avantages et estimation de l'effort).

Analyse des résultats :

- Résultats obtenus - 6 derniers mois

  Rapport sur le nombre d'amélioration fermées au cours des six derniers mois, groupées par :

  - Catégorie
  - Stratégie
  - Code de fermeture
  - Type

- KPI terminés au cours des 6 derniers mois

  Liste des améliorations fermées au cours des six derniers mois.

Procédure

1. Accédez à la **Amélioration continue** > **Tableau de bord**.
2. Dans l'onglet Vue d'ensemble, utilisez les filtres (Priorité, État, Processus de gestion, Service d'entreprise, Avantages et Coordonnateur) pour réduire les données contenues dans les rapports.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
3. Dans l'onglet Analyse des résultats, sélectionnez un rapport de la liste **Groupé par** pour afficher les résultats d'amélioration par différents attributs.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
4. Comparez les rapports mensuels pour évaluer l'impact des améliorations sur votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ligne de dépense

Les lignes de dépense vous permettent de suivre les coûts et de représenter la survenue des dépenses ponctuelles. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées par le traitement planifié des coûts récurrents.

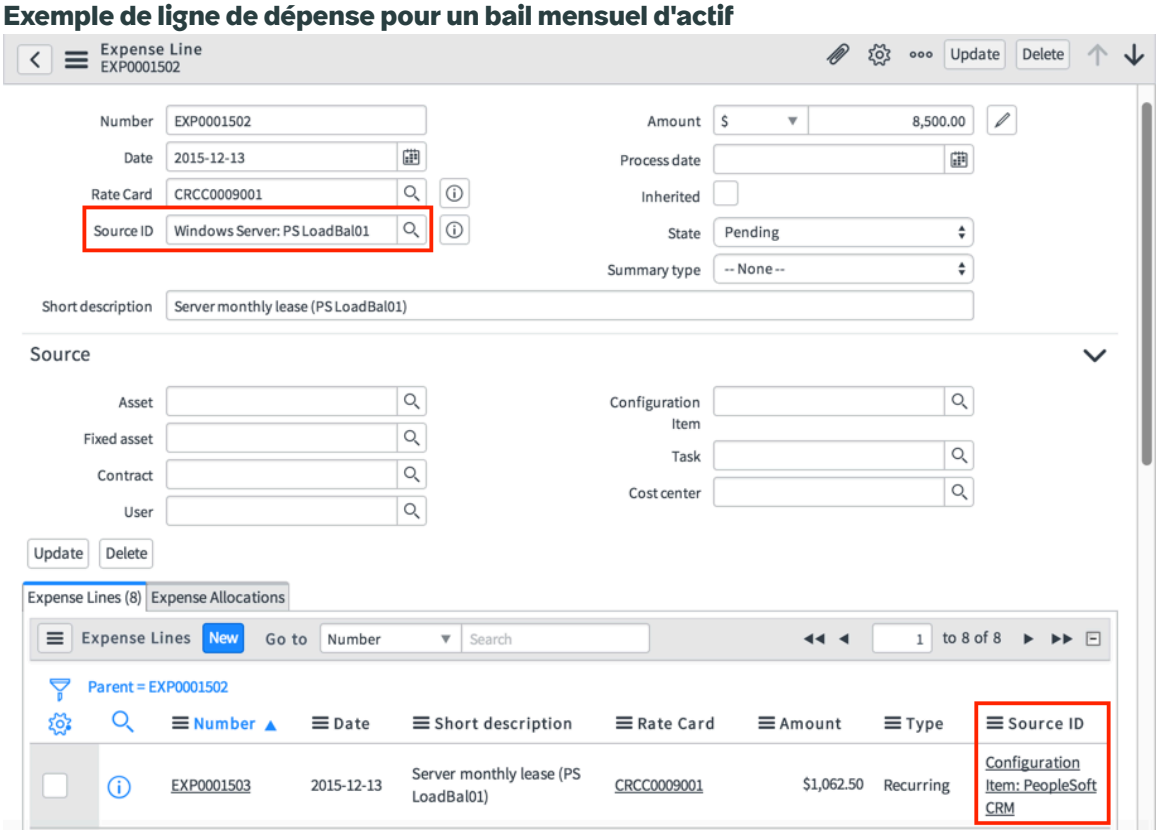
Le module d'extension Ligne de dépense est actif pour toutes les instances. Pour utiliser les modules Allocation des dépenses et Règles d'allocation des dépenses, activez le module d'extension Gestion des coûts.

La ServiceNow AI Platform génère automatiquement des lignes de dépense lorsque vous créez un actif et met à jour automatiquement les lignes de dépense lorsque vous révisez le champ **Coût** ou **Quantité** d'un dossier d'actif.

Les utilisateurs disposant des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec des lignes de dépense.

Les lignes de dépense s'intègrent étroitement à la gestion des actifs, à la CMDB, à la gestion des coûts et à la gestion des contrats, mais elles peuvent être utilisées avec n'importe quelle application. Le champ **ID source** d'un enregistrement de ligne de dépense peut être lié à n'importe quel enregistrement de n'importe quelle table. Cet identificateur permet d'associer les dépenses à une grande variété d'éléments : contrat, actif individuel, élément de configuration unique, installation logicielle, bail, contrat de service, utilisateur, groupe, etc.

Exemple de ligne de dépense pour un bail mensuel d'actif



Information associée

- Gestion des actifs
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des coûts

Gestion des contrats

Composants installés avec Ligne de dépense

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Ligne de dépense.

Tables installées avec Ligne de dépense

Les tables sont ajoutées avec l'activation de Ligne de dépense.

Table	Description
Ligne de dépense [fm_expense_line]	Stocke des informations sur les lignes de dépense, y compris un lien vers la grille tarifaire connexe. Contient l'état et la date prévue du prochain traitement de la ligne de dépense.

Rôles installés avec Ligne de dépense

Les rôles sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Rôle	Contient des rôles	Description
Administrateur financier [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	Peut créer, écrire et supprimer les unités d'allocation, les actifs immobilisés, la dépréciation, les cartes d'évaluation, les coûts de distribution, les lignes de dépense et les allocations des dépenses.
Utilisateur financier [financial_mgmt_user]	aucun	Peut lire les unités d'allocation et les allocations des dépenses. Peut créer, lire et écrire des cartes d'évaluation et des lignes de dépense. Peut créer, lire, écrire et supprimer des actifs immobilisés, des dépréciations et des coûts de distribution.

Includes de script installés avec Ligne de dépense

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Include de script	Description
ExpenseLine	Aide à créer des enregistrements de lignes de dépense.
ExpenseManagementUtils	Fournit des utilitaires pour les modules de gestion financière.
ExpenseManagementUtilsAJAX	Fournit des utilitaires AJAX pour les lignes de dépense.

Scripts clients installés avec Ligne de dépense

Les scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Script client	Table	Description
Renseigner les sources en cas d'héritage	[fm_expense_line]	Copie les champs sources de la ligne de dépense parente pour la ligne actuelle dans l'enregistrement Ligne de dépense si une ligne de dépense est héritée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script client	Table	Description
Renseigner les champs sources à partir d'un actif	[fm_expense_line]	Si l'actif source change, met à jour les champs sources connexes dans l'enregistrement Ligne de dépense. Par exemple, si le champ source d'actif change, le champ source d'élément de configuration est également mis à jour.
Renseigner les champs sources à partir d'un CI	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si l'élément de configuration source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.
Renseigner les champs sources à partir d'un contrat	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si le contrat source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.
Renseigner les champs sources à partir d'une tâche	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si la tâche source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.

Règles métier installées avec Ligne de dépense

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation d'une Ligne de dépense.

Business Rule	Table	Description
Créer une ligne de dépense	[alm_asset]	Crée automatiquement une ligne de dépense pour un nouvel actif en fonction du coût de cet actif, sauf s'il s'agit d'une licence logicielle fusionnée.
Définir les champs d'allocation sources	[fm_expense_line]	Définit les champs sources connexes lorsque l'ID source change. Par exemple, lorsqu'un actif devient l'ID source, le champ source de l'actif et le champ source de l'élément de configuration sont automatiquement renseignés.
Mettre à jour les coûts	[alm_consumable]	Met à jour le coût d'un consommable lorsque la quantité est réduite.

Séparation de domaine et Ligne de dépense

Le traitement Ligne de dépense ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Afficher une dépense

Les lignes de dépense peuvent être utilisées de diverses façons, par exemple, pour afficher les dépenses associées à un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Contrat** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Consultez la liste connexe **Lignes de dépense**.
   Toutes les lignes de dépense du contrat sont répertoriées. Le coût total du contrat et sa valeur actuelle sont également indiqués.
4. Sélectionnez une ligne de dépense pour en afficher les détails.

Lignes de dépense et allocations des dépenses

L'application Ligne de dépense suit les coûts et enregistre les dépenses engagées. Les allocations des dépenses vous laissent associer les dépenses à des éléments comme les utilisateurs, les groupes et les départements.

Les lignes de dépense sont un élément clé de la gestion des coûts, car elles peuvent être générées à partir de n'importe quelle application et sont utilisées pour allouer des dépenses aux entités d'entreprise. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées automatiquement lorsque les coûts sont créés par le traitement planifié.

Les utilisateurs qui disposent des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec les lignes de dépense et les règles d'allocation des dépenses.

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Gestion des coûts .

Créer une règle d'allocation

Les règles d'allocation des dépenses vous permettent d'associer les dépenses à un élément, comme un utilisateur, un groupe ou un département.

Avant de commencer

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez Gestion des coûts .

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les allocations des dépenses sont générées par le biais du travail planifié prêt à l'emploi, Traiter l'allocation des dépenses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coût** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs des règles d'allocation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'allocation.
Table	Table à laquelle la règle d'allocation est associée.
Champ d'allocation	Champ de la table à renseigner avec l'allocation des dépenses.
Hérité	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est héritée ou non.
Actifs	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est disponible pour utilisation.
Pourcentage	Pourcentage de la ligne de dépense alloué à la combinaison table-champ. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Type de résumé	Catégorie d'allocation des dépenses : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des allocations des dépenses peut être utile pour le reporting.
Condition	Condition à laquelle l'allocation des dépenses est appliquée. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Avancé	Case à cocher qui indique s'il faut afficher le champ **Script** ou non.
Script	Champ de script qui détermine les allocations des dépenses. Ce champ est disponible uniquement si la case **Avancé** est cochée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créateur de conditions

Création automatique de lignes de dépense

Vous pouvez créer automatiquement des lignes de dépense pour faciliter le reporting précis sur les dépenses.

S'ils sont activés, les processus suivants génèrent automatiquement des lignes de dépense.

- Les grilles tarifaires de CI actives sont traitées mensuellement pour générer des lignes de dépense de chaque CI figurant sur la grille tarifaire. Si une relation CI est modifiée, les lignes de dépense existantes ne sont pas affectées. Les changements sont reflétés dans la ligne de dépense prévue suivante.
- Les coûts de distribution actifs sont traités mensuellement pour générer des lignes de dépense en fonction des cibles de la règle de distribution.
- Les tâches fermées sur les cartes d'évaluation des tâches sont traitées pour générer des lignes de dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les lignes de dépense peuvent également être importées depuis des systèmes externes ou générées à partir de scripts. Pour générer une dépense à partir d'un script côté serveur, utilisez l'API ExpenseLine.

Information associée

Créer ou modifier une relation CI

Créer des lignes de dépense manuellement

Vous pouvez créer des lignes de dépense à un seul niveau ou dans une hiérarchie pour mieux organiser les informations des dépenses.

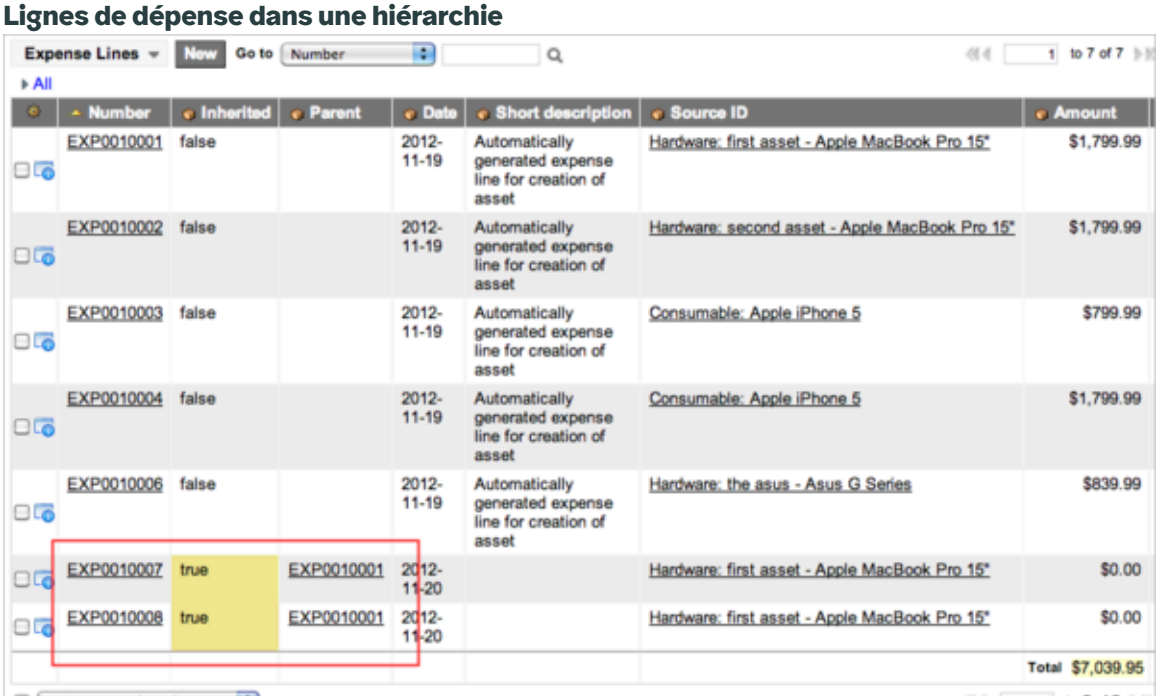
Avant de commencer

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une hiérarchie si cela est pertinent pour votre organisation. Dans l'exemple ci-dessous, les deux dernières lignes de dépense sont un niveau en dessous du numéro de ligne de dépense EXP0010001.

Lignes de dépense dans une hiérarchie



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Ouvrez un enregistrement de ligne de dépense ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle ligne de dépense.
3. Complétez le formulaire.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la grille tarifaire à laquelle la ligne de dépense est associée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour le reporting.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

Information associée

Supprimer une ligne de dépense

Supprimer une ligne de dépense supprime également toutes les allocations des dépenses générées à partir de la ligne de dépense.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les lignes de dépense et les allocations ne devraient être supprimées qu'en cas d'urgence uniquement, lorsqu'elles ont été créées de manière incorrecte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Sélectionnez une ligne de dépense.
3. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées**, choisissez **Supprimer**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Créer une règle d'allocation type

Vous pouvez créer une règle d'allocation des dépenses type qui attribue le coût d'un incident au département de l'appelant.

Avant de commencer

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Gestion des coûts.

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Procédure

1. **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez Département de l'appelant de l'incident.
4. Dans **Table**, sélectionnez **Incident**.
5. Dans le champ **Allocation**, cliquez sur le contrôle, élargissez l'élément **Appelant** et sélectionnez un département.
6. Dans **Pourcentage**, saisissez 100 pour allouer toutes les dépenses au département de l'appelant.
7. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
8. Cliquez sur **Soumettre**.
   Après la création d'une ligne de dépense d'incident, la règle d'allocation traite cette ligne et génère une allocation des dépenses qui relie les dépenses et le montant au département de l'appelant. Les dépenses sont stockées dans le champ **Cible** de l'enregistrement d'allocation des dépenses.

Information associée

Gestion des coûts

Utiliser une allocation scriptée

Les allocations scriptées définissent les montants et cibles d'allocation personnalisés en exécutant un script.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser des allocations scriptées pour effectuer l'une des actions suivantes.

- Attribuer une dépense à tous les centres de coûts en fonction des effectifs actuels de chaque centre de coûts.
- Demander des données d'utilisation pour déterminer le montant de l'allocation à affecter à une cible.
- Suivre les utilisateurs métiers qui utilisent des services aux entreprises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Sélectionnez une règle d'allocation des dépenses.
3. Sélectionnez la case à cocher **Avancé**.
4. Utilisez les concepts suivants pour développer le script
   - Demandez les enregistrements cibles et les données à utiliser pour calculer le montant de l'allocation.
   - Créez des enregistrements d'allocation à l'aide de l'API ExpenseAllocation.

   Les variables suivantes sont disponibles pendant le traitement du script :
   - `allocation` : objet d'allocation des dépenses utilisé pour créer des allocations.
   - `expense` : GlideRecord pour l'expense_line en cours de traitement.
   - `rule` : GlideRecord pour cette règle.

   Pour créer un enregistrement d'allocation, utilisez l'objet d'allocation déjà instancié dans le champ d'application du script :

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

Séparation de domaine et Ligne de dépense

Le traitement Ligne de dépense ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Vélocité de changement DevOps

Avec ServiceNow® Vélocité de changement DevOps, vous pouvez importer des données de votre DevOps chaîne d'outils vers la plateforme et apporter des modifications plus rapidement sans sacrifier la ServiceNow conformité.

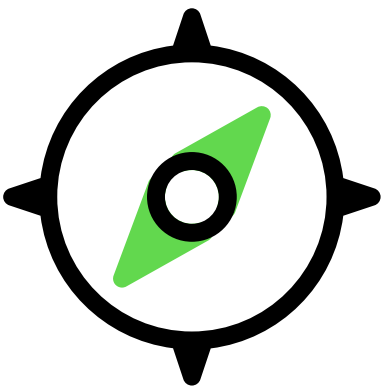
Vous pouvez créer automatiquement des demandes de changement à partir de vos pipelines d'intégration continue (CI) et de déploiement continu (CD), puis approuver automatiquement les demandes de changement en fonction des politiques. Cela permet aux développeurs de rester dans leurs outils tout en offrant une visibilité, d'accélérer le temps nécessaire pour approuver les demandes de changement et de fournir une piste d'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

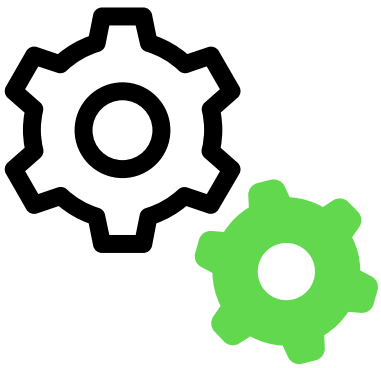
Premiers pas

Explorer



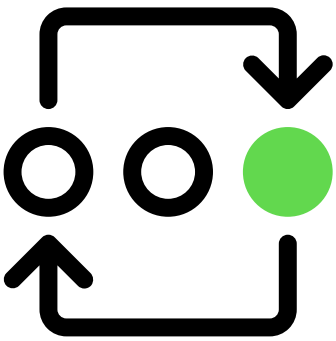
Découvrez les principales fonctionnalités et la valeur commerciale qu'elles Changement DevOps offrent

Configurer



Configurer la configuration de base

Intégrer

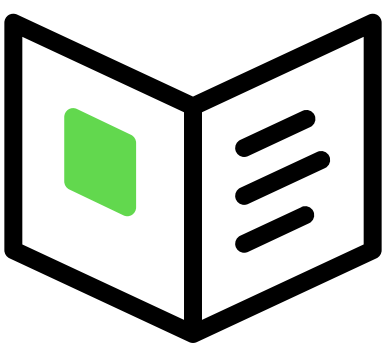


Intégrer la vélocité de changement DevOps à votre chaîne d'outils DevOps

Utiliser

Utilisez la vélocité de changement DevOps pour automatiser la création de demandes de changement dans votre pipeline

Référence



Obtenir des détails sur les composants, les champs de formulaire et les directives générales

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Vélocité de changement DevOps

Découvrez comment ServiceNow® Vélocité de changement DevOps aide vos équipes de développement et de gestion des changements à accélérer le changement et à connecter leur chaîne ServiceNow d'outils DevOps afin que les données de l'outil DevOps puissent être utilisées pour automatiser les processus de changement.

Vue d'ensemble de Vélocité de changement DevOps

Vélocité de changement DevOps collecte les données de votre DevOps chaîne d'outils de planification, de codage, de test et d'orchestration pour fournir une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie de livraison de logiciels. L'équipe de développement et l'équipe des opérations bénéficient ainsi d'une vue unique sur toutes les activités de bout en bout (planifier, développer, créer, tester, déployer et exploiter).

L'application Vélocité de changement DevOps offre les principaux avantages suivants :

Automatisation du changement

Automatisez le workflow de changement et les décisions d'approbation pour augmenter la vélocité de changement tout en garantissant la gouvernance et le contrôle. Créez et terminez DevOps automatiquement les demandes de changement et automatisez les décisions d'approbation basées sur les données d'entrée (approbation automatique, rejet automatique ou approbation manuelle).

Traçabilité des changements

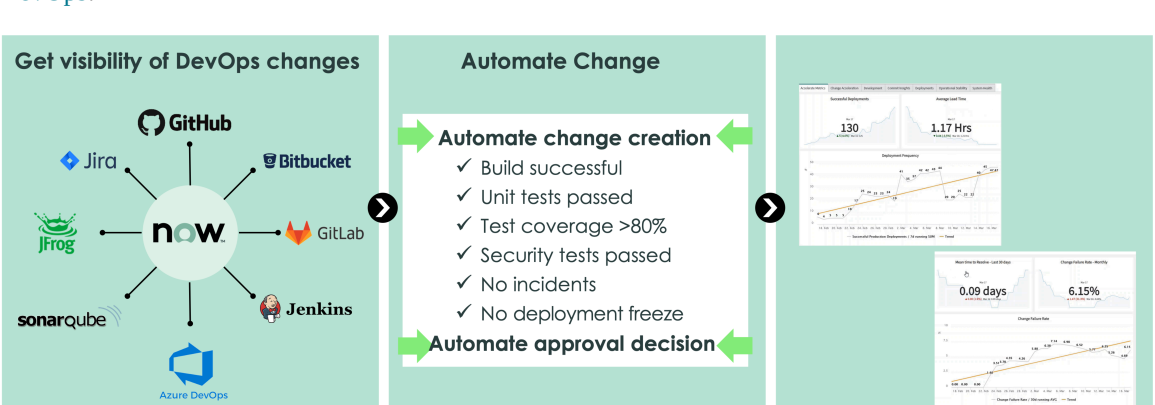
Suivez la progression de vos éléments de travail, de vos validations, de vos artefacts, de vos versions et de vos versions à l'aide des demandes de changement afin d'apporter plus de transparence et de fournir une source unique de vérité à tous les profils impliqués.

Analyses DevOps

Affichez les mesures de flux, les mesures d'accélération du changement et d'autres KPI tout au long de la chaîne de valeur de la livraison de logiciels de bout en bout et des outils connectés.

Pour en savoir plus sur les outils que l'application Vélocité de changement DevOps prend en charge, consultez la rubrique Intégrations de Vélocité de changement DevOps.

Pour savoir comment progresser en vue d'obtenir de la valeur plus rapidement à l'aide de Vélocité de changement DevOps, consultez la rubrique Parcours utilisateur pour Vélocité de changement DevOps.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de Vélocité de changement DevOps Selon le profil

Profil	Défis	Vélocité de changement DevOps avantages
Développeur	• Longue boucle de commentaires pour l'approbation des changements • Collecte manuelle de données • Fauteuil pivotant (saisie de données dans plusieurs interfaces) à partir des modifications apportées aux éléments de travail • Manque de visibilité de bout en bout de l'ensemble du cycle de vie DevOps • Temps important consacré aux tâches d'administration	• Processus automatisé de collecte de données via les intégrations • Pas de temps perdu à créer manuellement une demande de changement ou à fournir des preuves manuellement • Plus de temps consacré aux tâches de développement • Les développeurs peuvent continuer à utiliser leurs propres outils
Gestionnaire du changement	• Difficulté à gérer un nombre croissant de changements • Impossibilité de se concentrer uniquement sur les changements qui nécessitent véritablement une intervention humaine • Travail manuel pour répondre à la demande d'audit • Temps important consacré à la collecte de données	• Accélération du processus de changement avec des flux automatisés • Visibilité sur le pipeline, les tests et les changements avec un seul outil • Documentation automatisée du contenu et des contrôles des changements • Automatisation de la gouvernance du changement pilotée par les données • Réponse d'audit en un clic
Gestionnaire de publication	• Manque de corrélation entre les changements et la mise en production pour mesurer la progression • Impossibilité d'éliminer les tâches manuelles des processus de livraison	• Visibilité améliorée sur le plan de mise en production et sur la progression • Automatisation d'un plus grand nombre de tâches grâce aux intégrations • Amélioration de la fiabilité de mise en production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Défis	Vélocité de changement DevOps avantages
Leadership de développement d'application	• Manque de visibilité entre les équipes et les flux de valeur • Manque de données de comparaison des performances de l'équipe • Incapacité d'identifier et de résoudre les goulots d'étranglement des performances	• Visibilité sur l'ensemble du flux de valeur • Vues normalisées des performances de l'équipe • Identification des goulots d'étranglement et prise de mesures appropriées
Équipes d'opérations et d'assistance	• Prévisions et vitesse de correction limitées • Manque de visibilité sur le contenu du changement et l'impact • Trop grand nombre d'outils pour mettre en corrélation le changement, la mise en production et les incidents	• Outil unique pour gérer les changements et les incidents • Corrélation plus facile entre les changements et les incidents • Réduction du délai de résolution (MTTR) grâce à une meilleure visibilité
Agent de conformité IT	• Visibilité limitée pour garantir la conformité • Manque de transparence des données et des processus de mesure des risques	• Conformité assurée avec la stratégie de changement automatisée • Amélioration du contrôle et de la visibilité grâce à la collecte automatisée de données

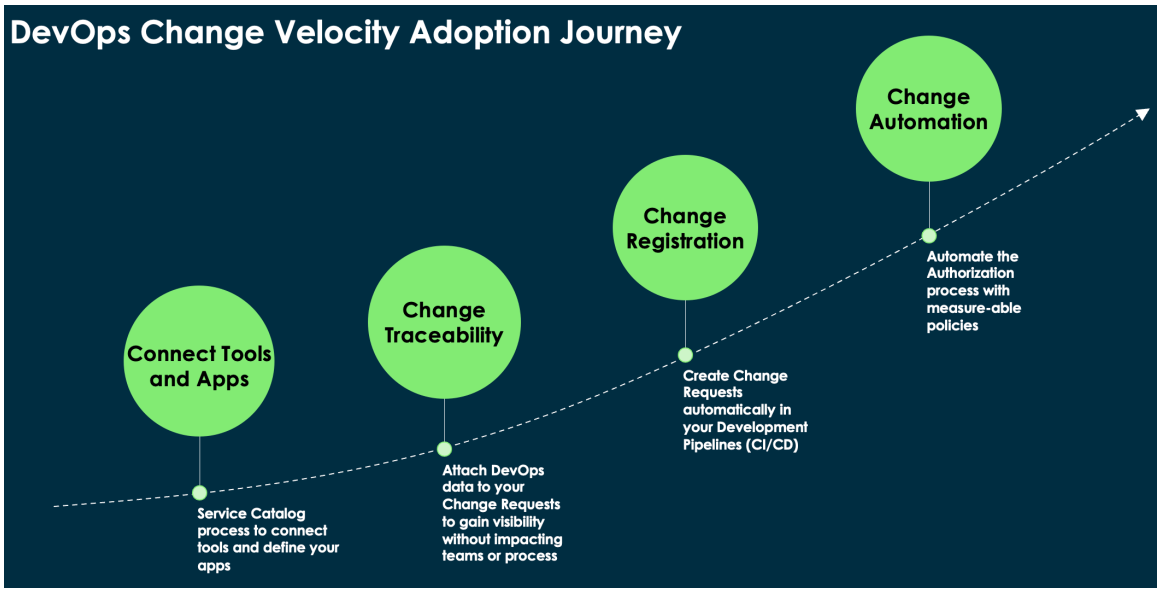
Consultez les sections suivantes pour en savoir plus sur le parcours d'adoption de l'utilisateur, les intégrations prises en charge et les Aperçus.

Parcours utilisateur pour Vélocité de changement DevOps

Passez en revue le parcours d'adoption de l'application Vélocité de changement DevOps pour activer une approche par étapes (ramper, marcher, courir, voler) vers l'automatisation complète des approbations de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Bien que l'automatisation de la création de demandes de changement à partir des pipelines d'intégration continue (CI) et de déploiement continu (CD) et leur approbation automatique soient vos objectifs finaux avec DevOps Change Velocity, vous pouvez aborder votre implémentation de cette manière progressive. Ici, chaque phase apporte une valeur incrémentielle par rapport à la phase précédente et vous permet de commencer avec un minimum de changements à vos processus existants :

1. Connecter les outils et les applications : commencez par intégrer vos outils DevOps clés et choisissez les objets clés de ces outils à suivre. Cela peut être fait sans avoir besoin de modifier vos pipelines ou l'un des actifs de développement. Ensuite, créez des applications DevOps pour les équipes que vous souhaitez intégrer en premier. L'achèvement de cette phase est nécessaire pour transférer les données de vos outils vers le ServiceNow AI Platform.

   Pour plus d'informations sur l'intégration d'outils, reportez-vous à la section Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

2. Traçabilité des changements : une fois que vous avez établi l'intégration avec vos outils DevOps clés, les données pertinentes de ces outils commencent à arriver ServiceNow. Vous pouvez ensuite continuer à utiliser votre processus existant pour créer des changements, mais gagner du temps en ajoutant toutes les informations pertinentes à la demande de changement en quelques clics. Ces informations comprennent les stories, les validations de code, les résultats de tests, les analyses de qualité et autres. Pour plus d'informations sur la modélisation d'un flux de demande de changement, reportez-vous à la section Personnalisation des DevOps flux.

   Une fois ces deux phases terminées, vous pouvez passer aux deux phases suivantes, qui vous aident à automatiser votre processus de changement, à accélérer les déploiements et à augmenter la vélocité. Vous pouvez commencer votre implémentation avec ces deux phases, car elles ne nécessitent aucune modification de vos processus ou pipelines existants.

3. Enregistrement des changements : cette phase crée davantage de valeur en automatisant la création de demandes de changement à partir des pipelines CI/CD. Avec cette phase, vous devrez modifier le pipeline CI/CD de l'équipe pour activer la création automatique de demandes de changement. Cette automatisation permet à vos développeurs de gagner du temps, car ils n'ont pas à remplir manuellement les demandes de changement, ce qui réduit le risque d'erreur humaine. Pour plus d'informations, consultez Configuration des DevOps détails de la demande de changement dans le pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Automatisation des changements : il s'agit de la phase finale de la réalisation de la valeur au cours de laquelle les données des outils sont ServiceNow saisies en temps réel, les demandes de changement sont automatiquement créées et elles sont automatiquement approuvées ou rejetées en fonction des politiques axées sur les données. Cette phase nécessite la création de directives de politique et l'activation des décisions d'approbation de changement automatisées basées sur les données d'entrée pour réduire les risques et augmenter le taux de réussite des changements. Pour plus d'informations, consultez Accélérer votre DevOps processus de changement.

Tout au long de ces quatre phases, les tableaux de bord Insights vous aident à analyser les rapports opérationnels et commerciaux et à déterminer l'efficacité et la croissance globales de vos processus de développement.

Intégrations de Vélocité de changement DevOps

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont Vélocité de changement DevOps s'intègre à votre chaîne d'outils externe DevOps et des outils pris en charge pour cette intégration.

L'intégration Vélocité de changement DevOps avec des outils externes est réalisée en exposant des points de terminaison REST pour recevoir des notifications webhook ou des appels REST directs à partir de ces outils en temps réel. Vélocité de changement DevOps Permet en outre d'importer des données à partir de ces outils à l'aide de l'interrogation. DevOps L'API permet l'intégration avec n'importe quel outil de codage, de planification ou d'orchestration. Pour plus d'informations, consultez API DevOps .

Outils pris en charge

L'application Vélocité de changement DevOps fournit des connecteurs par défaut pour connecter les outils suivants couramment utilisés DevOps pour importer des données. Si votre outil ne figure pas dans cette liste, vous pouvez vous connecter manuellement et configurer une intégration. Consultez Intégrations créées par les utilisateurs dans Vélocité de changement DevOps.

Type d'outil	Outils et version prise en charge

Planification	• Azure Boards (Azure DevOps dernière version cloud)
	• Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1)
	• Jira Serveur et Jira cloud (dernière version cloud)
	• ServiceNow Agile Development 2.0
	• GitHub (dernière version cloud)
	• GitHub Entreprise (version 3.7)
	  ◦ Authentification de base
	  ◦ OAuth
	• Rally (dernière version cloud)

Codage en cours	• Référentiels Azure (Azure DevOps dernière version cloud) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Bitbucket (ver 7.19.2 sur site) • Bitbucket Cloud (dernière version cloud)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Outils et version prise en charge

	• GitHub (dernière version cloud)
	• GitHub Entreprise (version 3.7)
	  ◦ Authentification de base
	  ◦ OAuth
	• GitLab (ver 13.0.6 pour les versions sur site ou la dernière version dans le cloud)

Orchestration	• Azure Pipelines (Azure DevOps dernière version cloud)
	Tâches prises en charge :
	  ◦ Tâche d'agent
	  ◦ Tâche (serveur) sans agent
	• Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1)
	• Jenkins (ver 2.289.1)
	Tâches prises en charge :
	  ◦ Projet Freestyle
	  ◦ Dossier (3 niveaux par défaut)
	  ◦ Pipeline
	  ◦ Pipeline multibranches
	• GitLab (ver 13.0.6 pour les versions sur site ou la dernière version dans le cloud)
	• GitHub (dernière version cloud)
	• GitHub Entreprise (version 3.7)
	  ◦ Authentification de base
	  ◦ OAuth
	• Argo CD (dernière version cloud)

Artefacts du référentiel	• JFrog (version 7 pour sur site ou dernière version dans le cloud) • Azure Artifacts (Azure DevOps dernière version cloud) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1)
Test en cours	Si un test est exécuté dans le cadre des exécutions de pipeline des pipelines Orchestration pris en charge suivants, les informations sont affichées dans le résumé du test • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Entreprise (version 3.7)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Outils et version prise en charge
	◦ Authentification de base ◦ OAuth • GitLab (ver 13.0.6 pour les versions sur site ou la dernière version dans le cloud) • Azure DevOps (dernière version cloud) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Jenkins (ver 2.289.1)
Qualité logicielle	SonarQube (version 8.9.6 ou dernière version cloud) numérisées prises en charge sur • Azure DevOps Pipelines (dernière version dans le cloud) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Jenkins (Ver 2.289.1) pipelines
Marqueur de fonctionnalité	Split (dernière version cloud)
Sécurité	• Veracode (dernière version cloud) • Checkmarx One (ver 1.0.17) • Checkmarx SAST (version 1.0.16)

Extensions tierces

Utilisez les extensions pour modéliser votre pipeline DevOps et configurer l'analyse ServiceNow de branche pour des outils tels que SonarQube.

Des extensions supplémentaires peuvent être nécessaires pour des applications telles que Jenkins ou Azure DevOps. Ces extensions sont utilisées lorsqu'elles ServiceNow DevOps ne peuvent pas s'intégrer à l'aide de l'API REST native et des notifications push.

Jenkins module d'extension pour ServiceNow DevOps

Un Jenkins module d'extension est fourni pour activer l'accélération du changement afin que votre outil d'orchestration puisse communiquer et contrôler certains aspects des exécutions de pipelines à partir de .ServiceNow DevOps

Installez le module d'extension à partir de Jenkins Marketplace. Accédez à **Gérer Jenkins > Configuration système > les modules d'extension** dans votre instance Jenkins. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

ServiceNow DevOps pour Azure DevOps

Utilisez l'extension **ServiceNow DevOps** sur Visual Studio Marketplace si vous envisagez d'intégrer votre Azure DevOps pipeline à ServiceNow DevOps.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Actions personnalisées DevOps pour les actions GitHub

Utilisez les actions personnalisées **ServiceNow DevOps** sur GitHub Marketplace si vous envisagez d'intégrer vos workflows GitHub à ServiceNow DevOps.

Pour plus d'informations, consultez Configurations GitHub Actions.

Pour commencer l'intégration Vélocité de changement DevOps à votre chaîne d'outils, reportez-vous à la section Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Information associée

Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps

DevOps tableaux de bord

Utilisez le Analyses DevOps tableau de bord pour évaluer les résultats de votre processus global DevOps . Utilisez la DevOps vue Pipeline UI pour analyser visuellement vos exécutions de pipeline.

Une fois les intégrations de chaînes d'outils et les DevOps politiques de changement configurées, toutes les données sont connectées pour fournir des informations sur le processus et la vélocité du niveau de l'équipe au niveau de l'entreprise.

À l'aide de ces rapports, surveillez les avantages de la Analyses DevOps modélisation des pipelines et de l'accélération des changements dans votre environnement.

- DevOps Les administrateurs peuvent vérifier l'état actuel du système.
- DevOps Les propriétaires d'applications peuvent afficher les mesures de développement et de qualité par application ou par équipe.
- Les dirigeants et les gestionnaires de changement peuvent suivre la vélocité des changements.

Tableau de bord de Analyses DevOps

Le Analyses DevOps tableau de bord fournit une vue graphique flexible des rapports opérationnels et business.

DevOps les gestionnaires, les gestionnaires des changements et les cadres peuvent utiliser ce tableau de bord pour déterminer l'efficacité et les performances globales des équipes et des processus de développement.

- Surveillez les activités, les KPI et les mesures à l'aide d'un tableau de bord centralisé.
- Suivre les performances au fil du temps à l'aide de ServiceNow Analyse des performances.
- Affichez la répartition des numéros par application, référentiel, service, application d'entreprise, type d'élément de travail et produit au fil du temps.

Pour plus d'informations, consultez Analyses DevOps tableau de bord : espace de travail.

DevOps Tableau de bord Intégrité du système

Le tableau de bord Intégrité du système permet à l'administrateur DevOps de visualiser l'intégrité globale des intégrations, l'état de la connectivité, ainsi que les tendances des données de traitement des événements entrants.

Pour plus d'informations, consultez DevOps Tableau de bord Intégrité du système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps

Découvrez le processus de configuration requis avant Vélocité de changement DevOps de configurer des intégrations avec votre chaîne d'outils.

Les playbooks DevOps offrent une vue axée sur les tâches et vous guident à travers les différentes étapes de la configuration de vos applications et outils, ainsi que de la détection et de la configuration de vos pipelines. Si vous n'avez pas activé l'interface utilisateur Next Experience, vous pouvez toujours effectuer les tâches suivantes à l'aide de l'interface utilisateur classique. Pour plus d'informations sur la migration vers l'interface utilisateur Next Experience et la configuration des espaces de travail, consultez Interface utilisateur Next Experience .

1. Installer Vélocité de changement DevOps.

2. Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail.

   Les rôles installés avec Vélocité de changement DevOps sont répertoriés dans .Composants installés avec Vélocité de changement DevOps

3. Configurez un compte d'utilisateur d'intégration.

4. Intégrez à la vélocité de changement DevOps.

   Commencez par connecter des outils, créer des applications et automatiser la création de changements.

   - Intégrez vos outils tiers (plan, code, orchestration, test, sécurité et artefact) pour une traçabilité et une automatisation des changements de bout en bout. Voir Intégrer vos outils tiers pour activer les résultats du changement.
   - Créez votre application DevOps pour suivre et gérer son cycle de vie dans ServiceNow Vélocité de changement DevOps. Consultez Applications dans Vélocité de changement DevOps.
   - Accélérez votre processus de changement DevOps à l'aide de Vélocité de changement DevOps. Consultez Accélérer votre DevOps processus de changement.

Installer Vélocité de changement DevOps

Installez l'application Vélocité de changement DevOps à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Si vous installez DevOps Change Velocity dans votre instance de production pour la première fois, assurez-vous de vous abonner aux produits requis suivants. Pour plus d'informations, consultez Opt in to the ServiceNow Store products .

Vélocité de changement DevOps	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e5ff61c51b345d50ee92cb31604bcba4

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience de playbook	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e4cecaf0db2be81079279ee4db9619f2
CMDB CI Class Models	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/ae99d84b2320330006c0110d96bf65b3/1.45.1
Modèle et classes d'actifs développés	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/7e67d4ff091b4110f87739da6a8d8c7d/2.1.0
Tâche universelle	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/e09af33a533d10103a80ddeeff7b1247/2.2.0
Spoke Jira	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/4fab4673db1893009a985404ce961942/4.1.0
Spoke GitHub	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/9a025c563b22330006f1600713efc4cf/2.2.6
Jenkins V2 Spoke	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/c66af1ca1b8a8c5033fbdbd3cc4bcb75/1.2.0

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour installer l'application DevOps sur une instance de sous-production, accédez à l'application sur le ServiceNow Store et sélectionnez **Demander** une Vélocité de changement DevOps installation pour envoyer votre demande.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'onglet **Non installé** pour afficher une liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Vélocité de changement DevOps.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID (sn_devops_chgvlcty). Si vous ne trouvez pas une application, vous devrez peut-être la demander à partir de la ServiceNow boutique.

   Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
4. Sélectionnez **Installer**.
5. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants, le cas échéant.
6. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne chargez pas les données de démonstration d'une application du magasin pendant l'installation, vous ne pourrez pas les charger ultérieurement.

7. Sélectionnez **Installer**.
   En fonction de votre connexion, la procédure d'installation peut prendre près d'une heure ou plus.

Résultats

L'installation Vélocité de changement DevOps installe également les applications dépendantes, les rôles d'utilisateur, les tables, les travaux planifiés et d'autres composants.

Consultez Composants installés avec Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite

Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail.

Remarque :
Les rôles installés avec Vélocité de changement DevOps sont répertoriés dans .Composants installés avec Vélocité de changement DevOps

Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail

Affectez des rôles et des tâches aux utilisateurs et aux groupes afin qu'ils puissent effectuer les tâches DevOps requises.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour intégrer des utilisateurs et des groupes :
   - Dans la page d'accueil, à partir du widget Comptes et utilisateurs, sélectionnez **Affecter des rôles** ou **Affecter des utilisateurs**.
   - Dans le panneau de navigation de gauche, accédez à **Administration** > **Intégration** et sélectionnez la tâche d'intégration.
3. Intégrez des utilisateurs et des groupes en leur affectant des rôles et des tâches.

Que faire ensuite

Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps

Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps

Configurez le compte d'utilisateur d'intégration pour activer l'intégration avec vos outils tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Cette configuration n'est requise que lorsque DevOps Config est installé, ainsi que pour Rally et Fractionner les intégrations d'outils. Pour toutes les autres intégrations d'outils ou si vous utilisez uniquement Vélocité de changement DevOps, vous pouvez ignorer cette procédure.

Il s'agit d'une configuration unique. Vous pouvez définir le mot de passe de l'utilisateur d'intégration à l'aide de l'espace de travail ou de l'interface utilisateur classique.

L'utilisateur DevOps d'intégration est l'utilisateur ServiceNow système que vos outils d'orchestration tiers utilisent pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

Les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration par défaut s'appliqueront à tous les outils. Toutefois, si vous souhaitez configurer des informations d'identification d'utilisateur d'intégration distinctes par connexion d'outil, vous pouvez également faire de même, mais vous assurer que le rôle sn_devops.intégration est affecté au compte d'utilisateur.

Procédure

Définissez le mot de passe de l'utilisateur d'intégration de l'une des façons suivantes.

Que faire ensuite

- Intégrer à Vélocité de changement DevOps l'utilisation Espace de travail
- Commencez à intégrer la vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Intégrer à Vélocité de changement DevOps l'utilisation Espace de travail

Après l'installation de , vous pouvez intégrer votre chaîne d'outils Vélocité de changement DevOps et automatiser les demandes de changement directement à partir du Changement DevOps Espace de travail.DevOps

Vous pouvez l'intégrer en tant qu'administrateur DevOps , propriétaire d'outil ou propriétaire d'application.

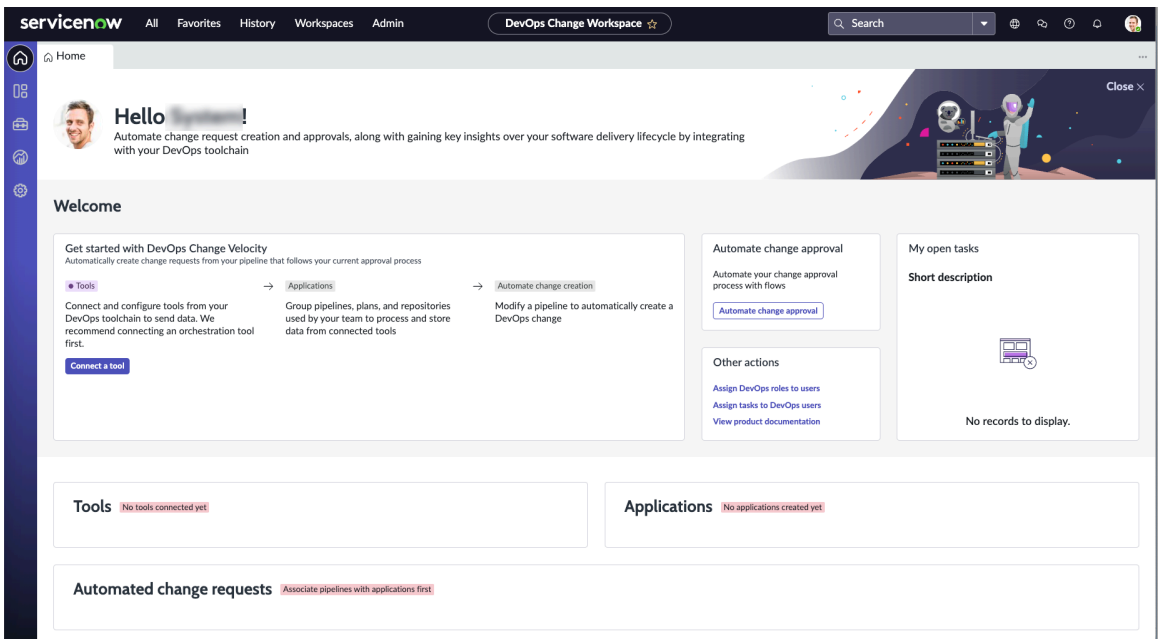
Embaucher en tant qu'administrateur DevOps

Rôle requis : sn_devops.admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. À partir du guide Prise en main Vélocité de changement DevOps de la page d'accueil, sélectionnez **Connecter un outil**.



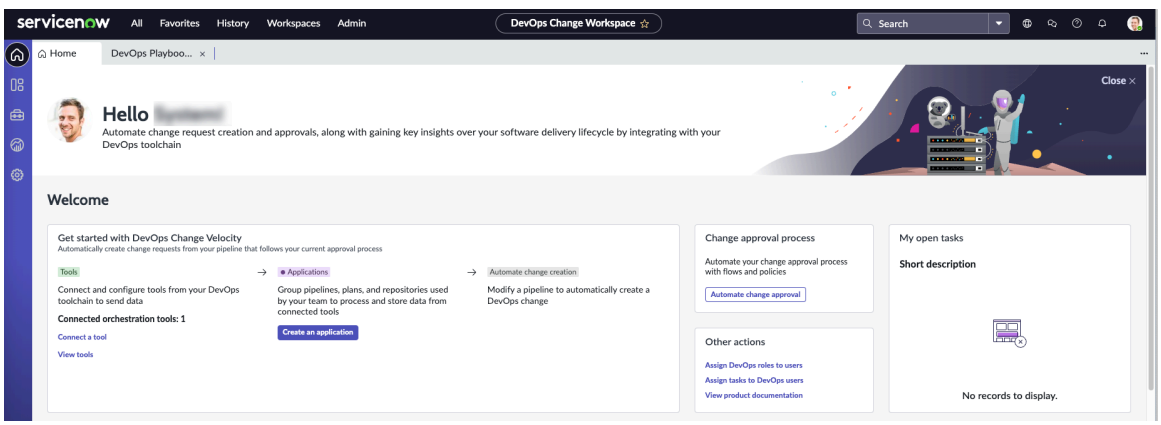
Remarque :
Pour automatiser les demandes de changement pour les pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

2. À l'aide de l'activité playbook de connexion, connectez-vous à vos DevOps outils.

   Pour plus d'informations sur la connexion à un outil, reportez-vous à la section Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

3. Sélectionnez **Créer une application** pour créer une application et y associer des objets.

   Pour plus d'informations sur la création d'une application, reportez-vous à la section Créer une application : espace de travail.



4. Pour automatiser les demandes de changement pour les pipelines, connectez votre outil d'orchestration et associez les pipelines à votre application.

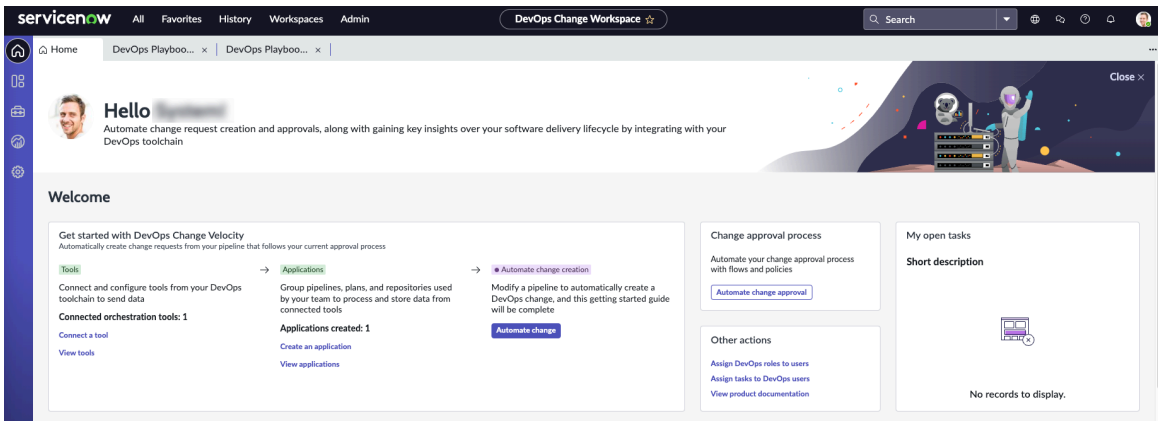
   Pour plus d'informations sur l'association de pipelines, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

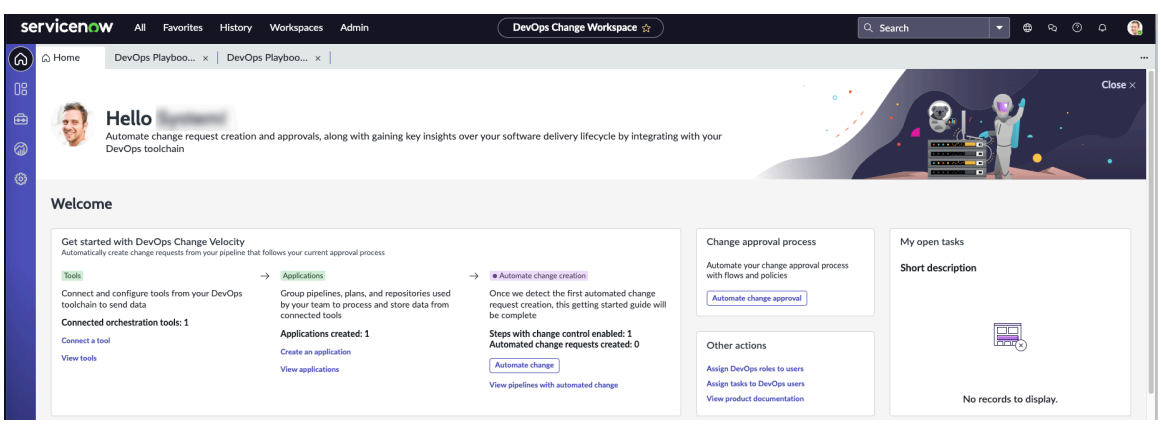
5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour plus d'informations sur la création de demandes de changement automatisées, reportez-vous à la section Automatiser la création de demandes de changement DevOps.

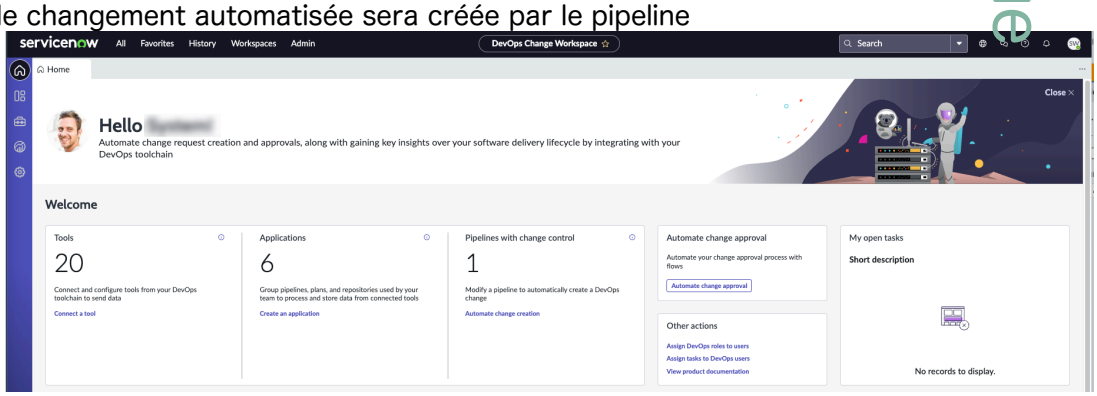


6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle des changements.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.



Le guide de mise en route sera marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée sera créée par le pipeline d'orchestration.



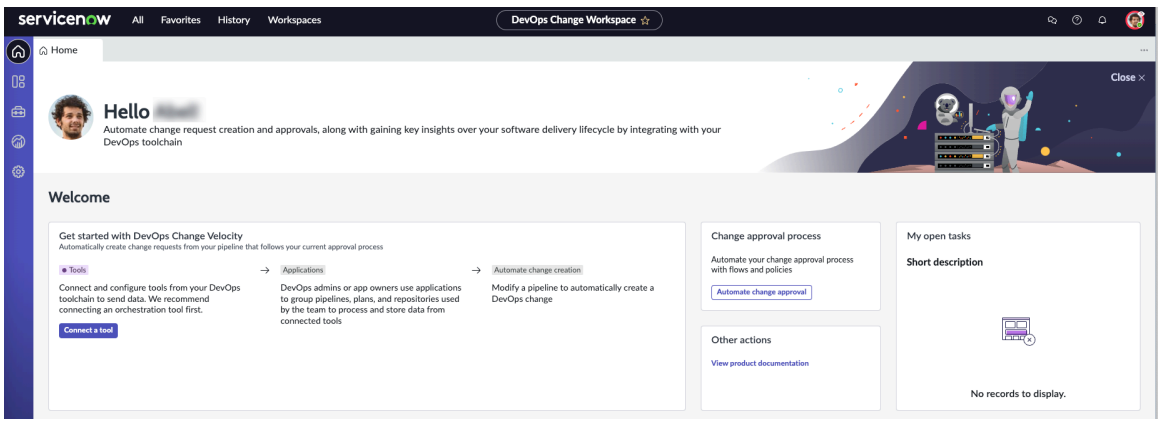
Embaucher en tant que propriétaire d'outil

Rôle requis : sn_devops.tool_owner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. À partir du guide Prise en main Vélocité de changement DevOps de la page d'accueil, sélectionnez **Connecter un outil**.



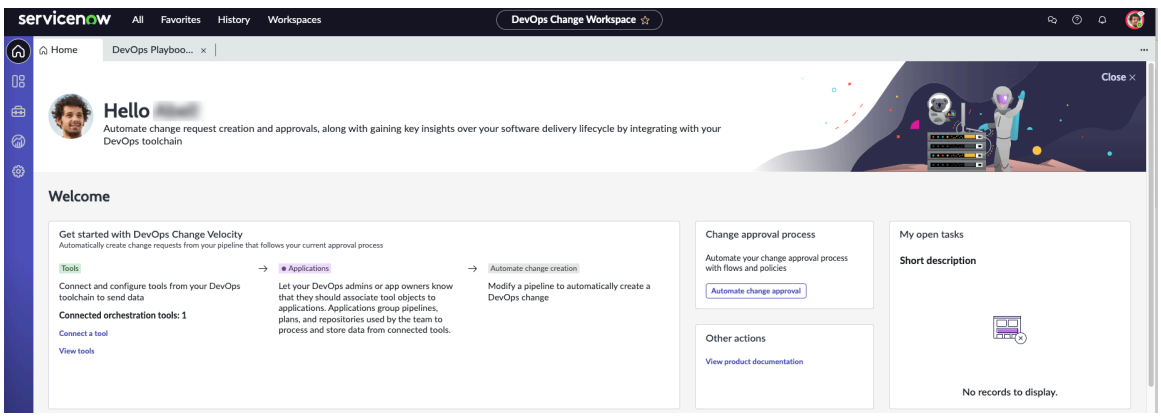
Remarque :
Pour automatiser les demandes de changement pour les pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

2. À l'aide de l'activité playbook de connexion, connectez-vous à vos DevOps outils.

   Pour plus d'informations sur la connexion à un outil, reportez-vous à la section Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

3. Si aucune application n'a été créée, demandez à votre administrateur ou au propriétaire de l'application DevOps de créer une application et d'y associer des objets.

   Pour plus d'informations sur la création d'une application, reportez-vous à la section Créer une application : espace de travail.



4. Pour automatiser les demandes de changement pour les pipelines, connectez votre outil d'orchestration et associez les pipelines à votre application.

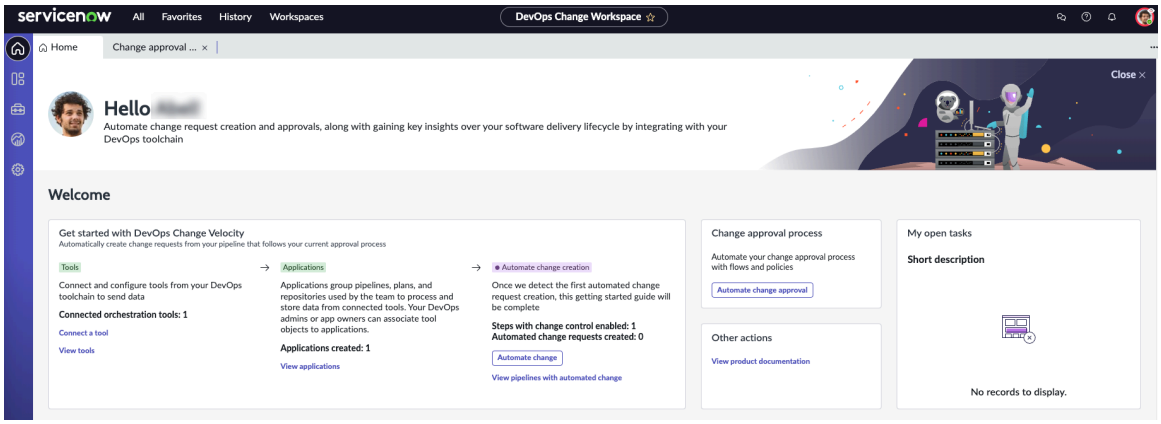
   Pour plus d'informations sur l'association de pipelines, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour plus d'informations sur la création de demandes de changement automatisées, reportez-vous à la section Automatiser la création de demandes de changement DevOps.

Traduction automatique

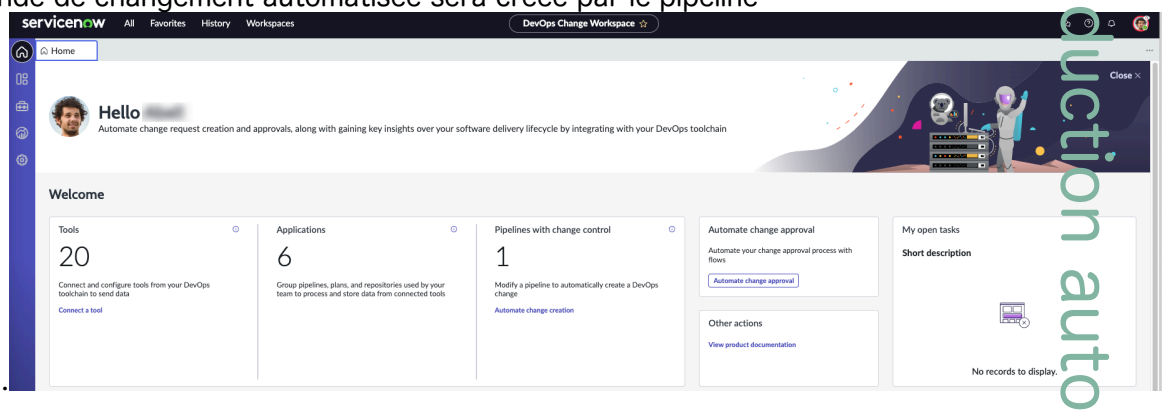
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle des changements.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.

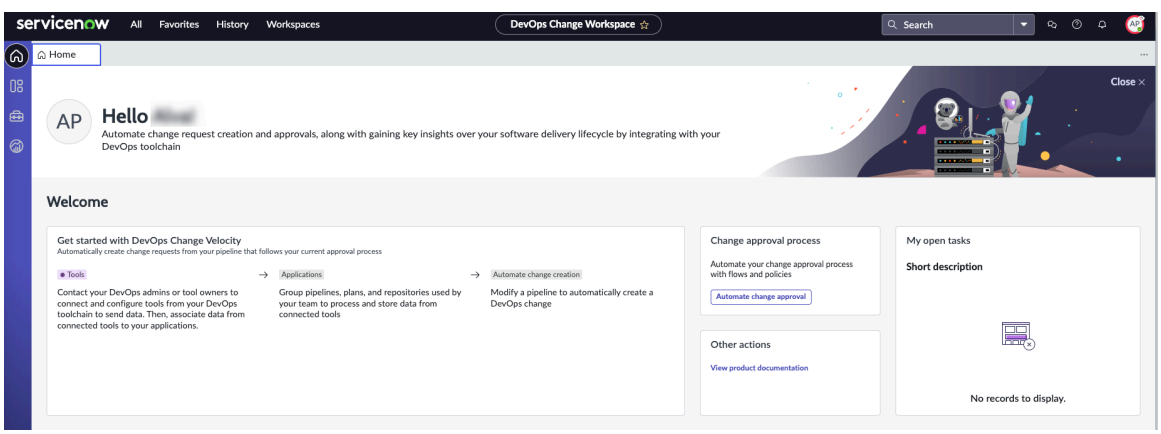
Le guide de mise en route sera marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée sera créée par le pipeline d'orchestration.



Intégrer en tant que propriétaire d'application

Rôle requis : sn_devops.app_owner.

1. Demandez à votre administrateur ou au propriétaire de l'outil DevOps de se connecter à vos DevOps outils.



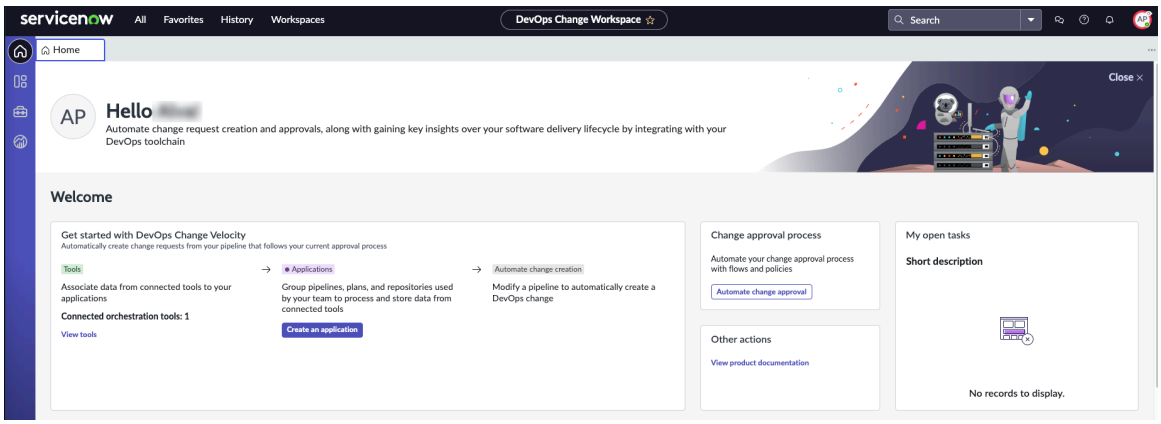
Remarque :
Pour automatiser les demandes de changement pour les pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez **Créer une application** pour créer une application et y associer des objets.

   Pour plus d'informations sur la création d'une application, reportez-vous à la section Créer une application : espace de travail.

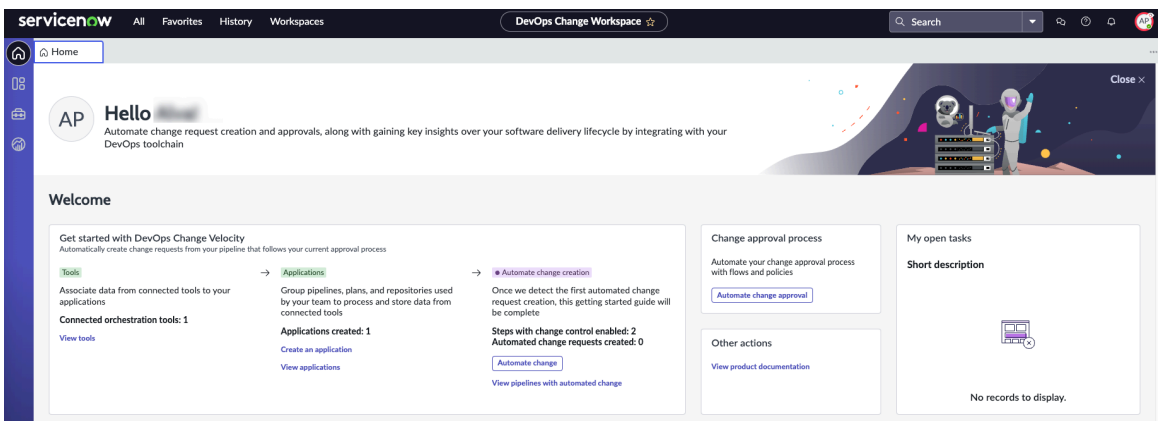


3. Pour automatiser les demandes de changement pour les pipelines, demandez à votre administrateur ou au propriétaire de l'outil DevOps de connecter votre outil d'orchestration.
4. Associez à votre application les pipelines pour lesquels vous souhaitez automatiser les demandes de changement.

   Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour plus d'informations sur la création de demandes de changement automatisées, reportez-vous à la section Automatiser la création de demandes de changement DevOps.



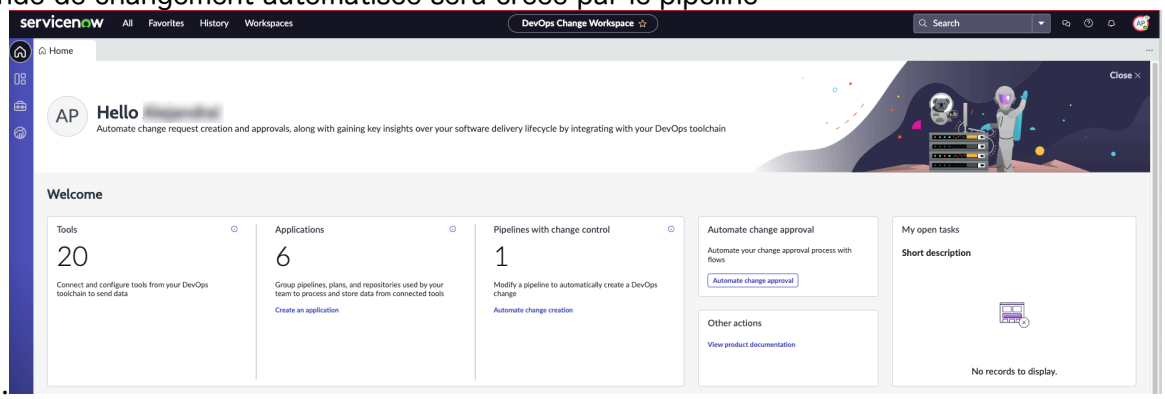
6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle des changements.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le guide de mise en route sera marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée sera créée par le pipeline d'orchestration.



Widgets Espace de travail

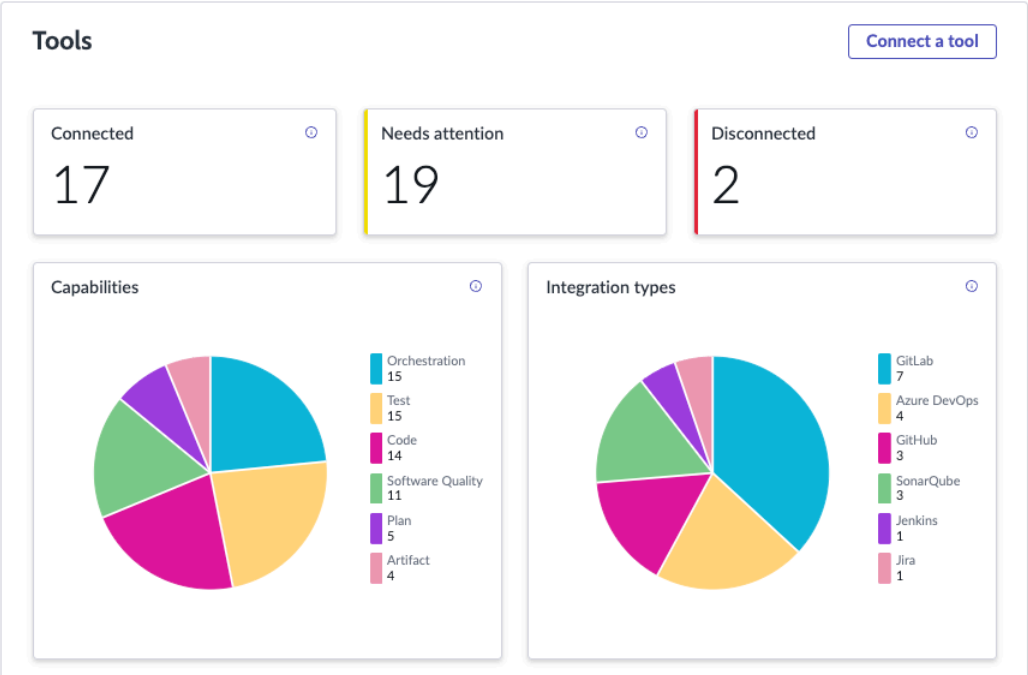
Widget Outils

Le widget Outils donne une vue d'ensemble de vos outils connectés, avec les détails suivants :

- Nombre d'outils qui sont à l'état connecté. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils connectés.
- Nombre d'outils qui nécessitent une attention particulière. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils non configurés.
- Nombre d'outils qui sont dans l'état déconnecté. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils déconnectés.
- Nombre d'outils regroupés par leurs capacités. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour cette option.
- Nombre d'outils regroupés par leurs types d'outils. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.
- DevOps Les administrateurs et les propriétaires d'outils peuvent se connecter à un outil à partir du widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



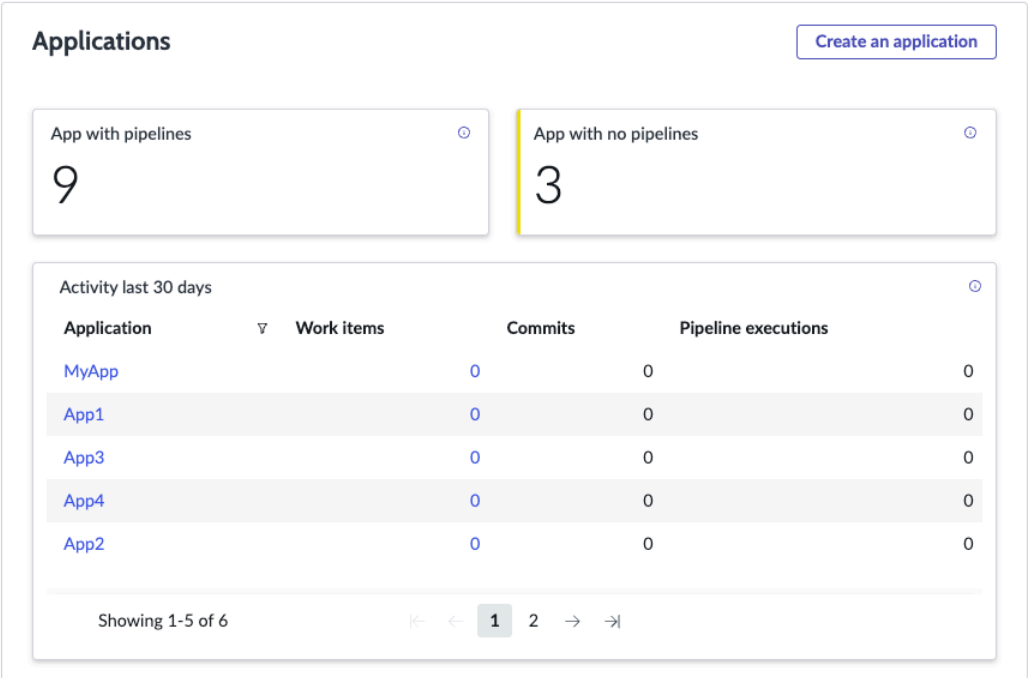
Widget d’applications

Le widget Applications donne une vue d’ensemble de vos applications, avec les détails suivants :

- Nombre d’applications avec au moins un pipeline associé. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des applications avec des pipelines.
- Nombre de sans pipelines. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des applications sans pipeline.
- Nombre d’éléments de travail, de validations et d’exécutions de pipelines à partir de toutes les applications au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils déconnectés.
- Nombre d’outils regroupés par leurs capacités. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour cette option.
- Nombre d’outils regroupés par leurs types d’outils. Vous pouvez sélectionner un type d’intégration pour afficher la liste des connexions d’outils créées pour ce type d’outil particulier.
- DevOps Les administrateurs et les propriétaires d’applications ont la possibilité de créer une application à partir du widget.

Traduction automatique

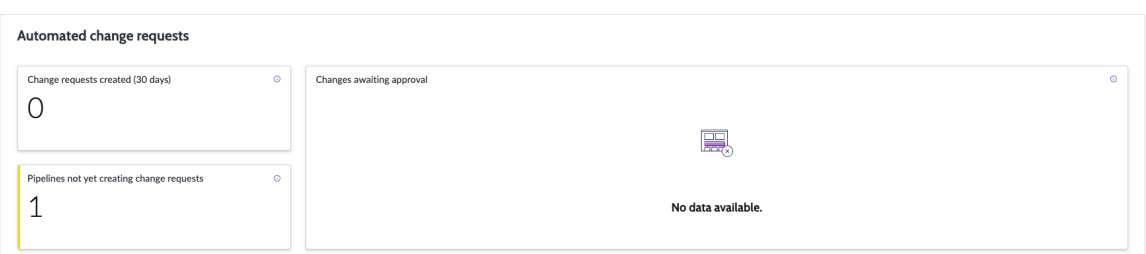
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Widget de demandes de changement automatisées

Le widget Applications donne une vue d'ensemble de vos applications, avec les détails suivants :

- Nombre de demandes de changement créées au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des demandes de changement.
- Nombre de demandes de changement en attente d'approbation au cours des 30 derniers jours.
- Nombre de pipelines avec le contrôle des changements activé, mais qui n'a pas créé automatiquement une demande de changement.
- Nombre d'outils regroupés par leurs capacités. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour cette option.
- Nombre d'outils regroupés par leurs types d'outils. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.



Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers

Intégrez vos outils d'orchestration, de planification, de codage, d'artefact, de qualité logicielle et de sécurité pour Vélocité de changement DevOps une traçabilité et une automatisation des changements de bout en bout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez intégrer au minimum un outil de planification, un outil de codage et un outil d'orchestration pour activer les résultats du changement.

Utilisez l'espace de travail pour intégrer des outils afin d'une expérience guidée. Vous pouvez également utiliser l'expérience de l'environnement ou l'expérience de l'environnement Catalogue de services classique.

Azure DevOps intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre Azure DevOps instance pour détecter des tableaux, des référentiels et des pipelines afin d'activer l'automatisation et la traçabilité des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Azure DevOps

Les outils suivants Azure DevOps sont pris en charge :

- Azure Boards (planification)
- Référentiels Azure (codage)
- Azure Pipelines (orchestration)
  - Créer des pipelines (CI) : tâches avec et sans agent (serveur)
  - Pipelines de mise en production (CD)

Capturez les balises des validations d'outils de Azure DevOps codage.

Jenkins prend également en charge les capacités de test avec JUnit. L'intégration d'outils de test vous permet d'afficher les résultats des tests pour Azure DevOps les Vélocité de changement DevOps tests unitaires, fonctionnels et de performance.

Extension Azure DevOps

Vous pouvez utiliser l'extension **ServiceNow DevOps** pour Azure DevOps sur Visual Studio Marketplace pour intégrer votre pipeline Azure à Vélocité de changement DevOps.

L'extension **ServiceNow DevOps** inclut :

- ServiceNow DevOps Connexion au service
- ServiceNow DevOps Porte de libération
- Azure : créer (CI) tâches personnalisées de travail d'agent de pipeline et de serveur
- ServiceNow DevOps Enregistrement de version Sonar (pour les pipelines de build)
- ServiceNow DevOps Tâche d'enregistrement de sonar de mise en production (pour les pipelines de mise en production)

Validations en bloc dans Azure DevOps

Les validations volumineuses sont prises en charge avec Azure DevOps.

Pour prendre en charge les validations importantes, effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installez le module d'extension Modèle d'action Centre d'intégration - Flux de ServiceNow données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Pour des performances optimales, désactivez la journalisation du flux en définissant la Studio de workflow `com.snc.process_flow.reporting.level` propriété sur **Désactivé**.
- Pour Serveur MID les paramètres, consultez la section Prise en charge du serveur MID pour les actions de flux de données .

Le Azure DevOps flux de données peut actuellement traiter jusqu'à 8000-9000 validations par push de code. Le nombre de validations d'exécution répertoriées pour l'exécution d'une tâche est limité à 200.

Premiers pas

Vous pouvez vous connecter au Azure DevOps niveau de l'organisation ou au niveau d'un projet individuel.

La connexion au niveau d'une organisation est recommandée, car elle permet de détecter plusieurs projets à la fois à l'aide d'un seul ensemble d'informations d'identification. Cela facilite la découverte de plusieurs projets à la fois et la mise à jour des informations d'identification.

Connexion au niveau d'un projet si vous souhaitez restreindre l'accès au projet à un certain groupe d'utilisateurs. Étant donné que les contrôles d'accès au groupe DevOps se situent au niveau de l'outil, pour restreindre l'accès à un projet, vous devez créer une connexion d'outil Azure DevOps pour ce projet.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Azure DevOps. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer Azure DevOps à : espace de Vélocité de changement DevOps travail

Connectez-vous à votre Azure DevOps instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour collecter des données pour les fonctions de planification, de codage, d'orchestration, d'artefact et de qualité logicielle.

Connexion d'Azure DevOps à DevOps Change Velocity Modélisation d'un pipeline Azure dans DevOps

Vous pouvez vous connecter à Azure DevOps (ADO) au niveau de votre organisation ou au niveau d'un projet individuel. Si vous vous connectez au niveau du projet, vous devez répéter le processus de connexion pour chaque projet de votre organisation. Après vous être connecté à une instance de l'outil, vous pouvez configurer des paramètres supplémentaires qui permettent DevOps d'importer des pipelines, des enregistrements d'exécution de tâches et des enregistrements d'exécution d'étapes.

Lorsque vous configurez des webhooks dans votre Azure DevOps instance auxquels envoyer des données Vélocité de changement DevOps, Azure DevOps utilise l'authentification jeton pour l'utilisateur d'intégration par défaut. Les Vélocité de changement DevOps API sont appelées à l'aide de l'authentification par jeton et vous n'avez pas besoin de saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration lors de la configuration. Si l'utilisateur devops.system n'est pas disponible dans votre instance ServiceNow, vous devez définir la propriété **Basculer sur cet utilisateur une fois l'authentification basée sur le jeton réussie** . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps. L'étape permettant de saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration n'est requise que dans les cas suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si Configuration DevOps est installée, les API de configuration DevOps sont appelées à l'aide de l'authentification de base.
- Si vous utilisez la connexion de service REST API Azure Invoke. Vous devez activer la `This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps` propriété dans ce cas.

Remarque :
Vélocité de changement DevOps utilise le terme *instance* pour désigner une occurrence particulière d'un outil. Azure DevOps utilise le terme *projet* à la place.

Se connecter à une organisation

Connectez et configurez votre Azure DevOps instance directement au niveau de votre Azure DevOps organisation. Tous les projets au sein de l'organisation peuvent être détectés et vous pouvez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. Vous pouvez gérer l'outil au niveau de l'organisation.

Avant de commencer
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

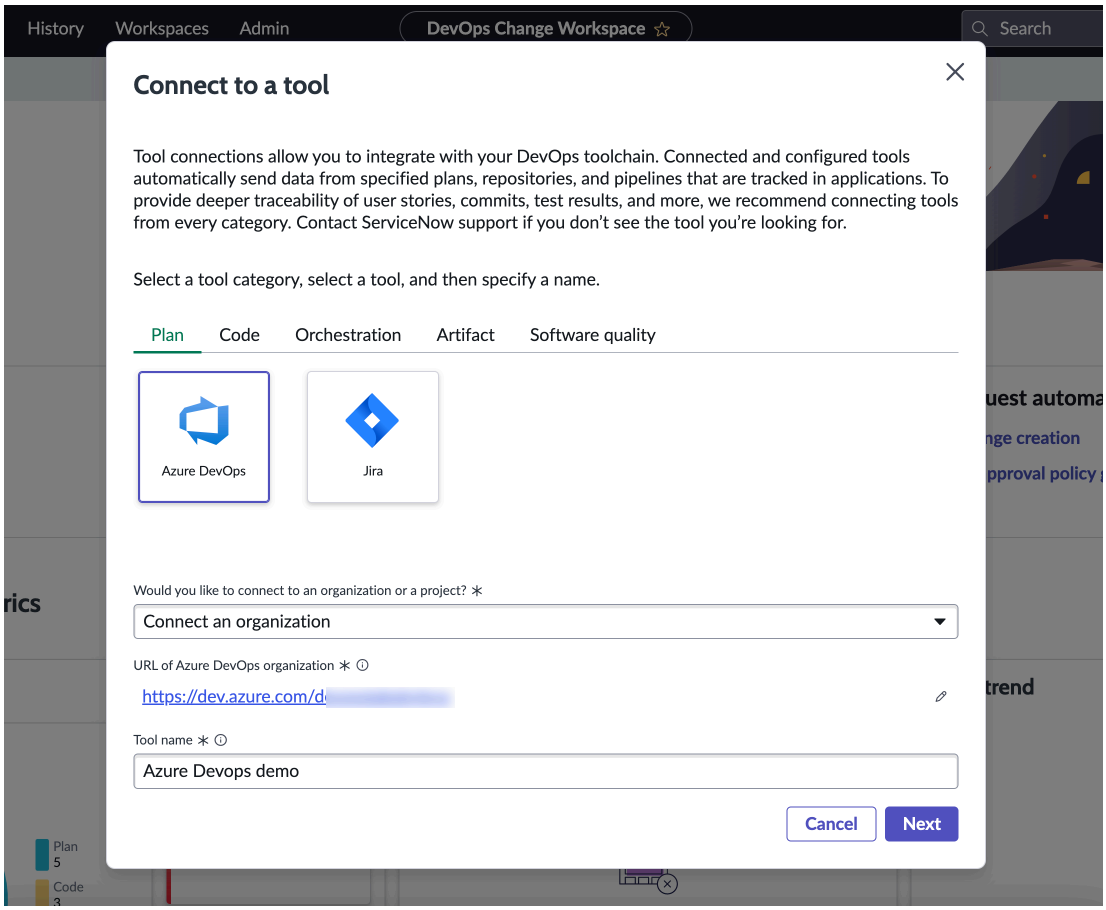
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer Azure DevOps.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans la fenêtre modale Se connecter à un outil, saisissez les détails de la connexion.
   a. Sélectionnez **Connecter une organisation** dans la liste déroulante.
   b. Saisissez l'URL de Azure DevOps l'organisation.
   c. Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil.
   d. Sélectionnez **Suivant**.

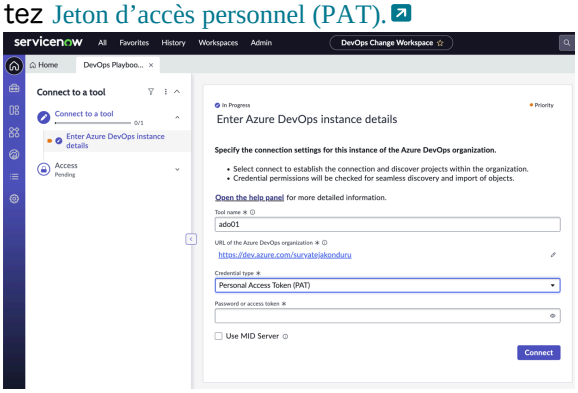
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à terminer les tâches d'intégration.

3. Dans la section Saisir les détails de l'instance Azure DevOps, sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans le champ **Type d'informations d'identification** .

Option	Description
Jeton d'accès personnel	Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. Pour plus d'informations sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT). 
OAuth 2.0	Conditions préalables :

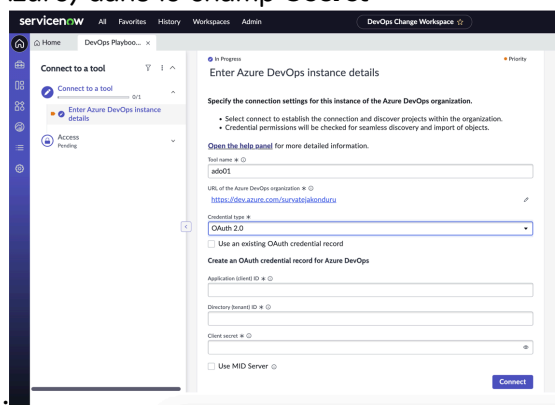
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Créer un locataire dans Microsoft Entra ○ Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra ○ Créer une organisation dans le portail Azure ○ Créer une Azure DevOps application ○ S’inscrire Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth ○ Configurer les paramètres au niveau de l’organisation et du projet ○ Créer un enregistrement d’informations d’identification et obtenir un jeton OAuth **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant** **a.** Sélectionnez l’option **Utiliser un enregistrement d’informations d’identification OAuth existant** . **b.** Sélectionnez une valeur dans le champ **Informations d’identification** . **Créer un enregistrement d’informations d’identification** **a.** Désactivez l’option **Utiliser un enregistrement d’informations d’identification OAuth existant** . **b.** Entrez l’ID d’application de votre application Azure (disponible dans la section Vue d’ensemble de votre registre d’application Azure dans Azure) dans le champ **ID de l’application (client).** **c.** Entrez l’ID du répertoire de votre application Azure (disponible dans la section Vue d’ensemble de votre registre d’application Azure dans Azure) dans le champ **ID du répertoire (locataire).** **d.** Entrez le secret client de votre application Azure (disponible dans la section Certificats et secrets de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	votre registre d’application Azure dans Azure) dans le champ **Secret client** . 

4. Si votre instance d’outil est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l’option **Serveur MID** et entrez ses détails.

   Pour plus d’informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .

5. Sélectionnez **Connexion**.

6. Les vérifications d’autorisation portent sur les informations d’identification que vous avez entrées. Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d’identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d’identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez Autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

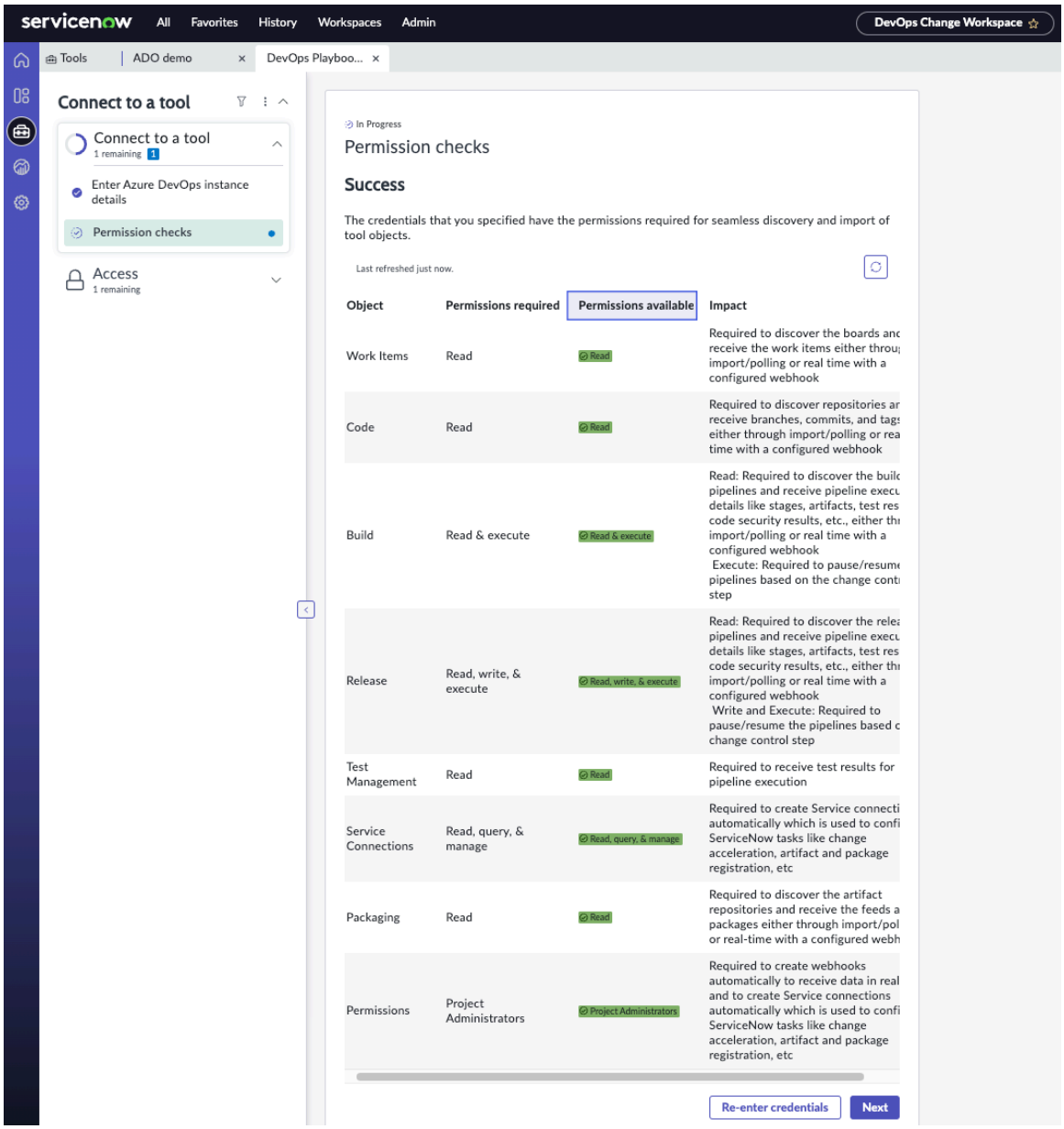
   Vous pouvez choisir de continuer la connexion de l’outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

   Remarque :
   Lors de l’intégration d’une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l’organisation.

   Vous avez besoin du privilège Administrateurs de projet uniquement pour intégrer l’outil. Une fois l’outil intégré, vous pouvez choisir de désactiver le privilège Administrateurs de projet du PAT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Spécifiez l’accès pour l’outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l’accès à l’outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l’outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l’outil : peut afficher et modifier l’outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l’application : peut afficher l’outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l’outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d’administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l’outil.

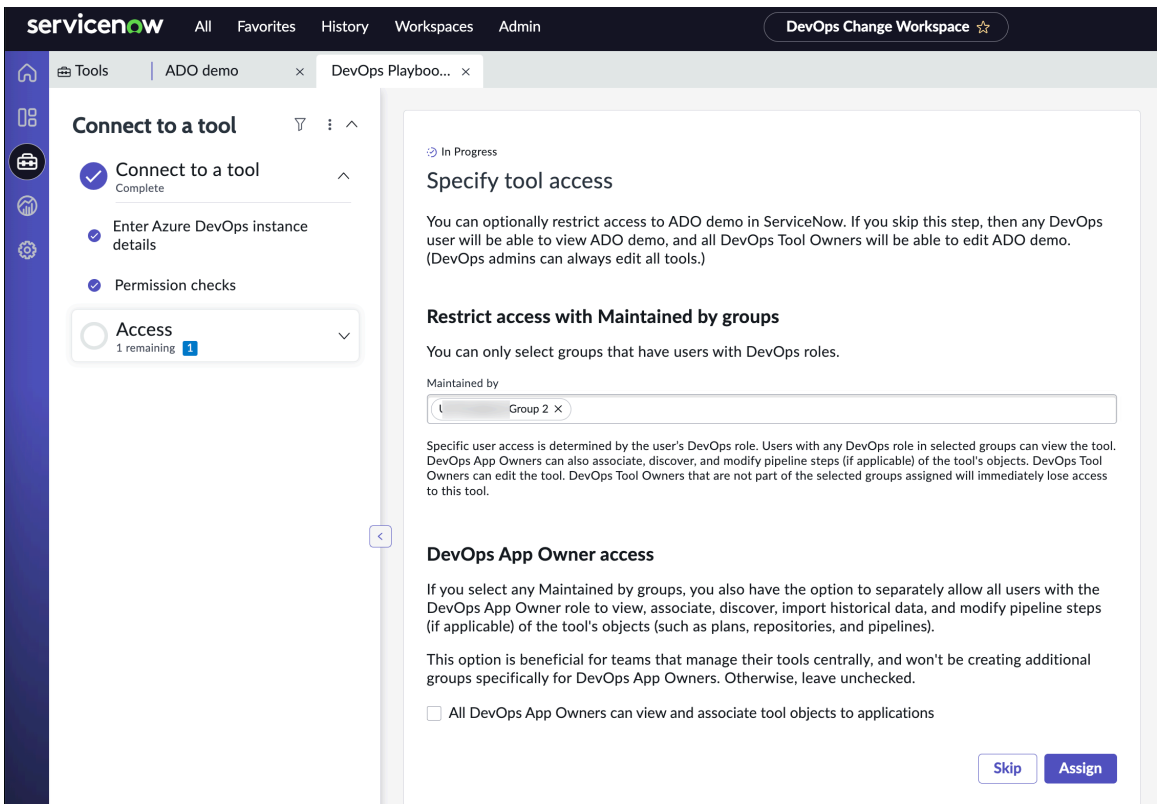
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications DevOps peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour sélection.
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



8. Installez l'extension ServiceNow DevOps dans votre Azure DevOps instance.

L'extension ServiceNow DevOps crée automatiquement des connexions de service lors de la configuration des webhooks. Les connexions de service sont requises pour envoyer des notifications de version et de mise en production à partir de Azure DevOps. L'extension contient également des tâches personnalisées pour modifier les pipelines pour le contrôle des changements, les Azure DevOps artefacts et les packages.

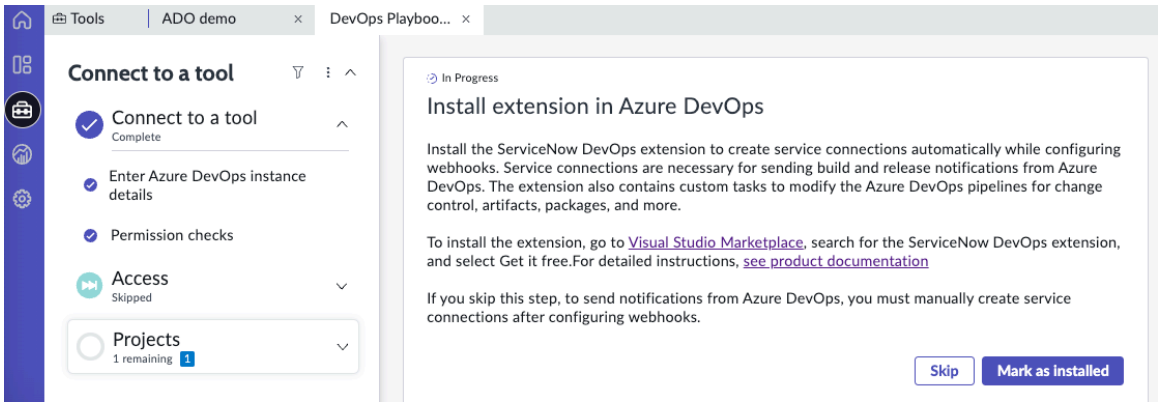
Pour en savoir plus sur l'extension, reportez-vous à Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées.

Remarque :
Si vous ignorez cette étape, pour envoyer des notifications à partir d'Azure DevOps, vous devez créer manuellement des connexions de service après avoir configuré des webhooks.

Après avoir installé l'extension, sélectionnez **Marqué comme installé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Configurez automatiquement les webhooks dans votre Azure DevOps instance pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

Choisissez d'envoyer des données par interrogation nocturne ou par configuration de webhooks pour envoyer des données en temps réel.

- Webhooks : activez les notifications en temps réel pour les exécutions de vos pipelines. Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement.

  Pour utiliser des webhooks, sélectionnez **Configurer.**

- Interrogation nocturne : si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour récupérer les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété sur **Oui**.

a. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration DevOps .

Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration, reportez-vous à la DevOps section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

Remarque :

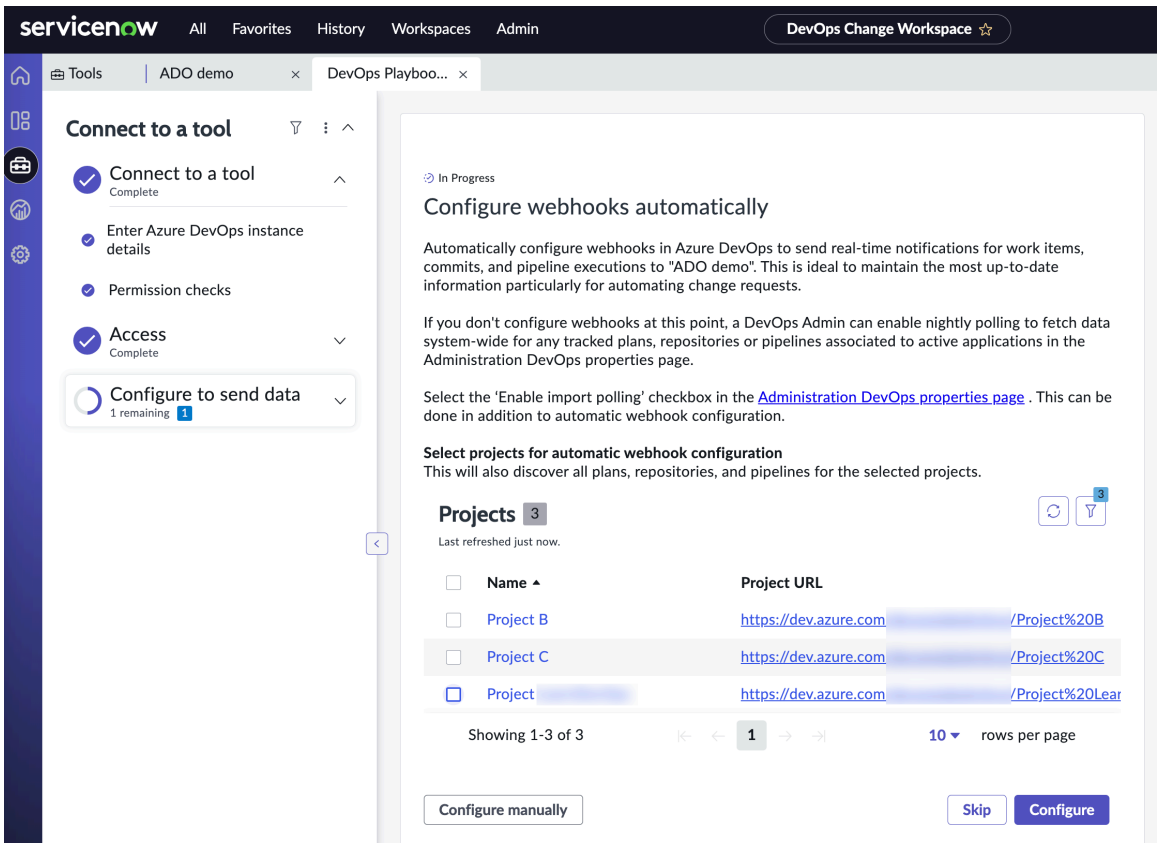
- L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est activée. Si cette étape n'est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur les jetons.
- Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configuration automatique avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui mettra à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur les jetons. Regénérez votre jeton périodiquement pour une meilleure sécurité.

b. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks.

Traduction automatique

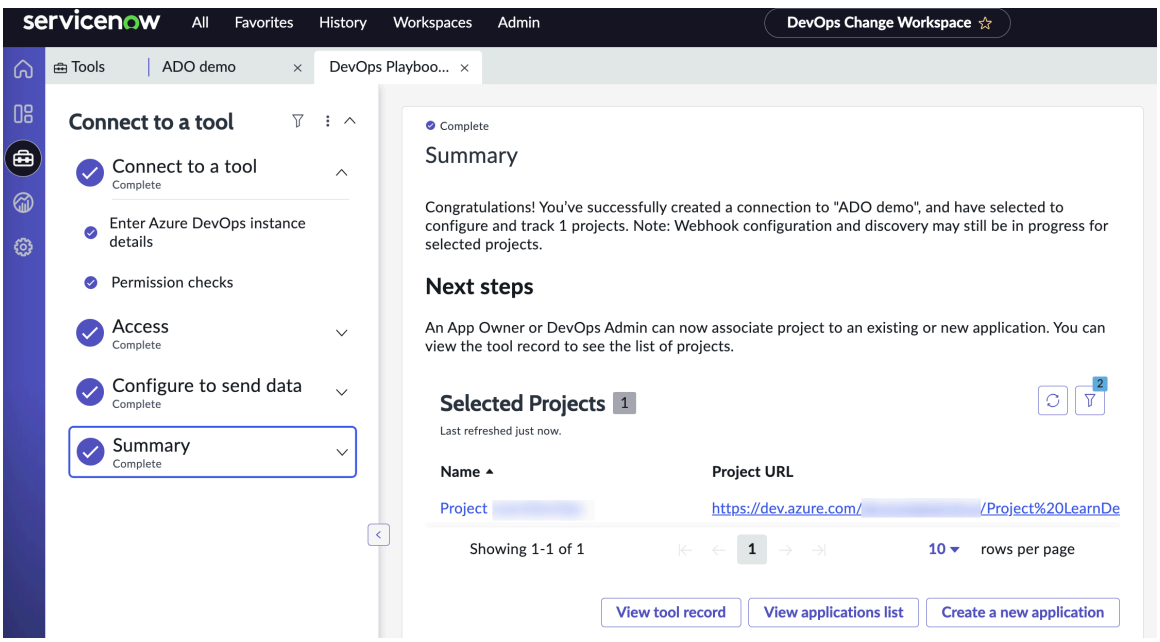
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Configurer**.



Pour configurer les webhooks manuellement, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Azure DevOps pour plus d'informations.

La configuration et la détection du webhook s'exécutent en arrière-plan, et vous êtes redirigé vers la page Résumé.



10. Dans la page Résumé, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous avez intégré votre Azure DevOps outil Vélocité de changement DevOps avec succès au niveau de l'organisation.

Que faire ensuite
Dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez un projet pour accéder à la page d'enregistrement de projet. À partir d'ici, vous pouvez détecter les objets du projet et configurer les webhooks pour le projet.

- Sélectionnez **Détecter** pour détecter les objets du projet, y compris les plans existants (tableaux), les référentiels et les pipelines.
- Si vous avez créé l'outil directement au niveau du projet, la sélection de **Détecter les projets** dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil détectera également tous les projets de votre organisation.
- Sélectionnez **Configurer** et saisissez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour configurer les webhooks pour le projet.
- Si vous êtes sur la page des enregistrements d'outils, la sélection **de Configurer les projets** et la saisie des informations d'identification de l'utilisateur d'intégration affichent la liste des projets non configurés de votre organisation. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez que les webhooks soient configurés, puis sélectionnez **Configurer**.

  Remarque :
  L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer les webhooks uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est désactivée. Si cette étape n'est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur les jetons.

- Pour importer des données historiques vers des objets de projet tels que des plans, des référentiels ou des pipelines, associez les objets à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Se connecter à un projet

Connectez et configurez votre Azure DevOps instance directement au niveau du projet. Si vous avez plusieurs projets au sein de l'organisation, vous devez les connecter séparément.

Avant de commencer
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer Azure DevOps.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans la fenêtre modale Se connecter à un outil, saisissez les détails de la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

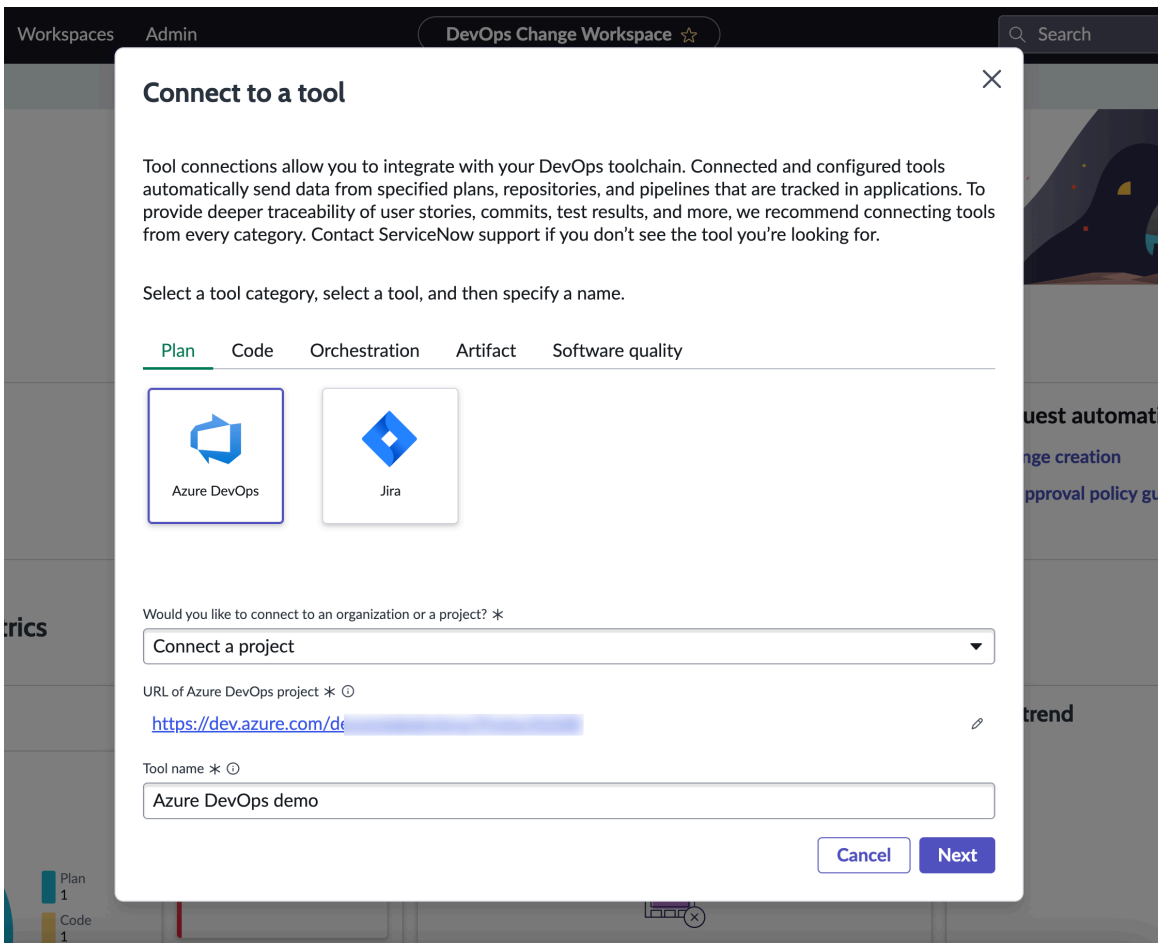
a. Sélectionnez **Connecter un projet** dans la liste déroulante.

b. Entrez l'URL Azure DevOps du projet.

c. Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil.

d. Sélectionnez **Suivant**.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à terminer les tâches d'intégration.



3. Saisissez les détails de l'instance de votre outil.

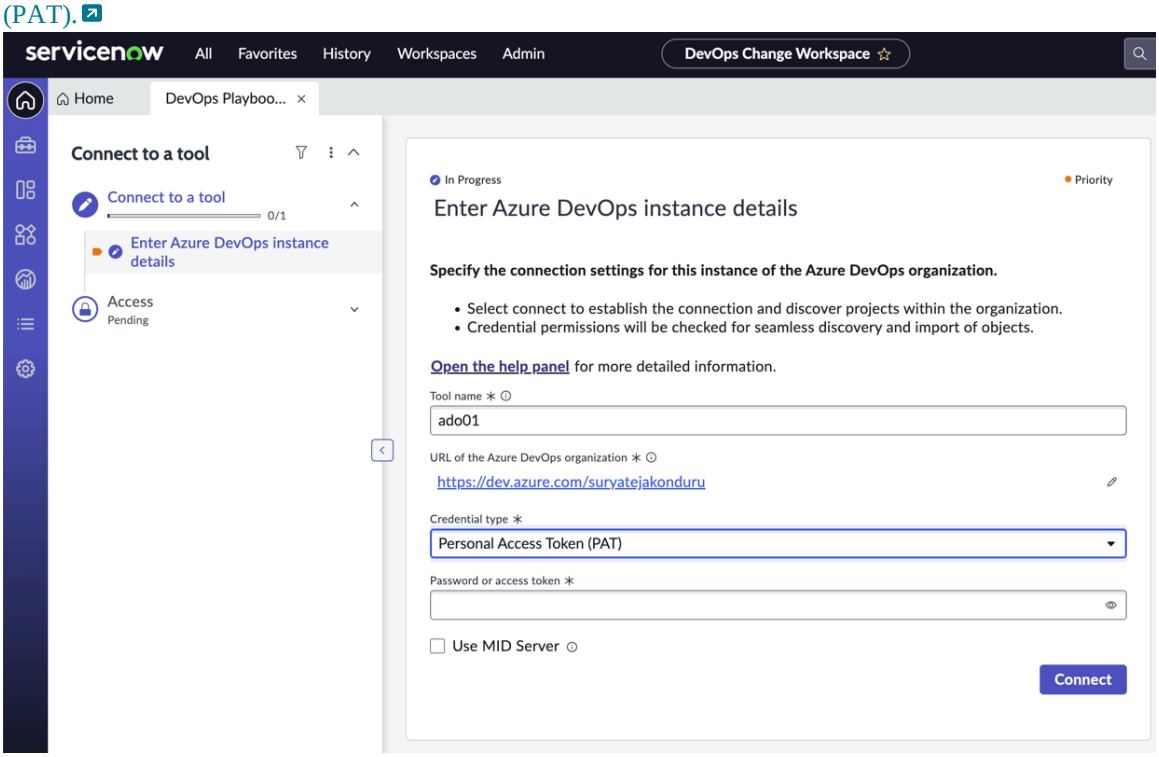
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Saisir les détails de l'instance Azure DevOps, sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans le champ **Type d'informations d'identification** .

- **Jeton d'accès personnel** : entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

  Pour plus d'informations sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT).



- **OAuth 2.0** : Prérequis :
  - Créer un locataire dans Microsoft Entra
  - Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra
  - Créer une organisation dans le portail Azure
  - Créer une Azure DevOps application
  - S'inscrire Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth
  - Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet
  - Créer un enregistrement d'informations d'identification et obtenir un jeton OAuth

Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant

i. Sélectionnez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant** .

ii. Sélectionnez une valeur dans le champ **Informations d'identification** .

Créer un enregistrement d'informations d'identification

i. Désactivez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant** .

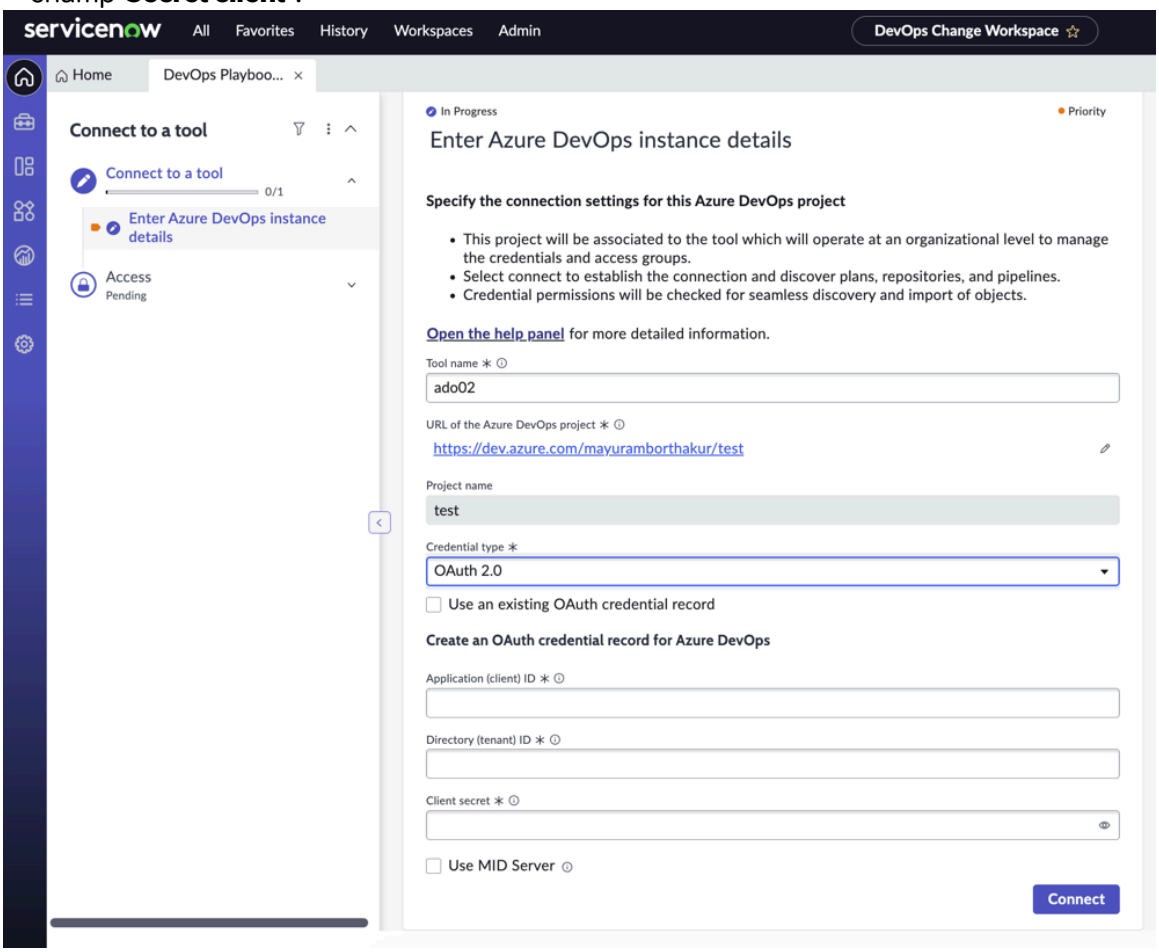
ii. Entrez l'ID d'application de votre application Azure (disponible dans la section Vue d'ensemble de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **ID de l'application (client).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Entrez l'ID du répertoire de votre application Azure (disponible dans la section Vue d'ensemble de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **ID du répertoire (locataire).**

iv. Entrez le secret client de votre application Azure (disponible dans la section Certificats et secrets de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **Secret client** .



b. Facultatif : Si votre instance d'outil est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .

c. Sélectionnez **Connexion**.

d. Les vérifications d'autorisation portent sur les informations d'identification que vous avez entrées. Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez Autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

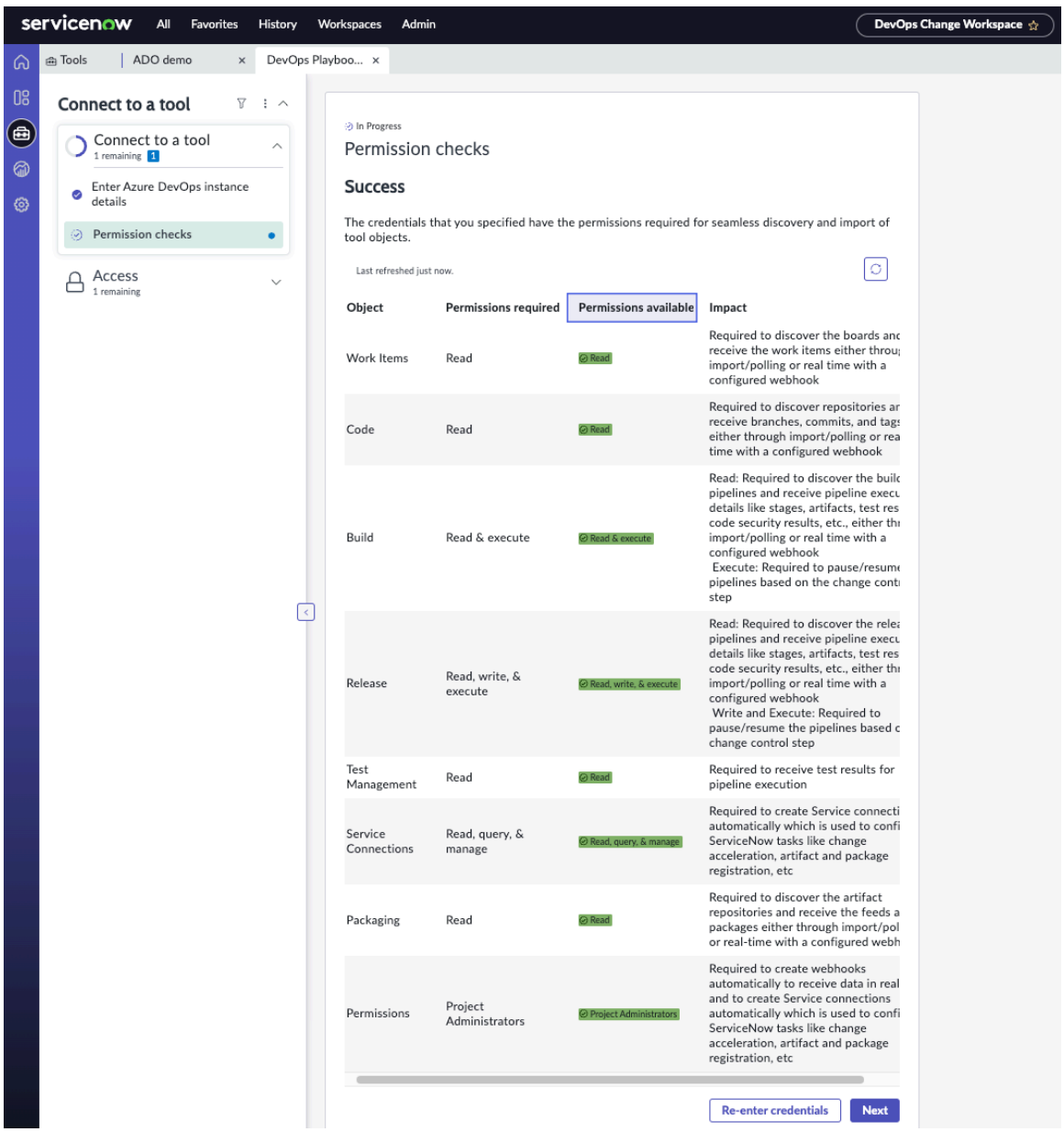
Vous pouvez choisir de continuer la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de projet** du projet.

Vous avez besoin du privilège Administrateurs de projet uniquement pour intégrer l'outil. Une fois l'outil intégré, vous pouvez choisir de désactiver le privilège Administrateurs de projet du PAT.



e. Sélectionnez **Suivant**.

4. Spécifiez l'accès pour l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

Traduction automatique

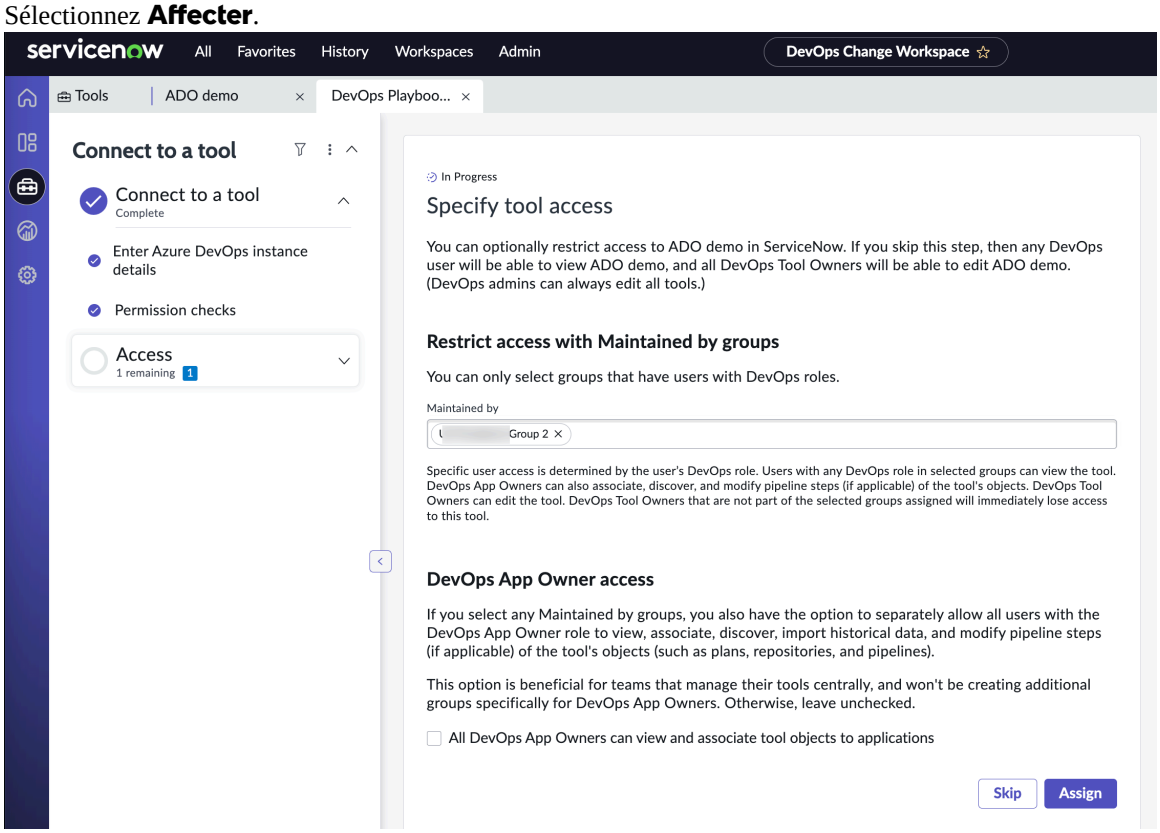
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications DevOps peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour sélection.
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



5. Installez l'extension ServiceNow DevOps dans votre Azure DevOps instance.

L'extension ServiceNow DevOps crée automatiquement des connexions de service lors de la configuration des webhooks. Les connexions de service sont requises pour envoyer des notifications de version et de mise en production à partir de Azure DevOps. L'extension contient également des tâches personnalisées pour modifier les pipelines pour le contrôle des changements, les Azure DevOps artefacts et les packages.

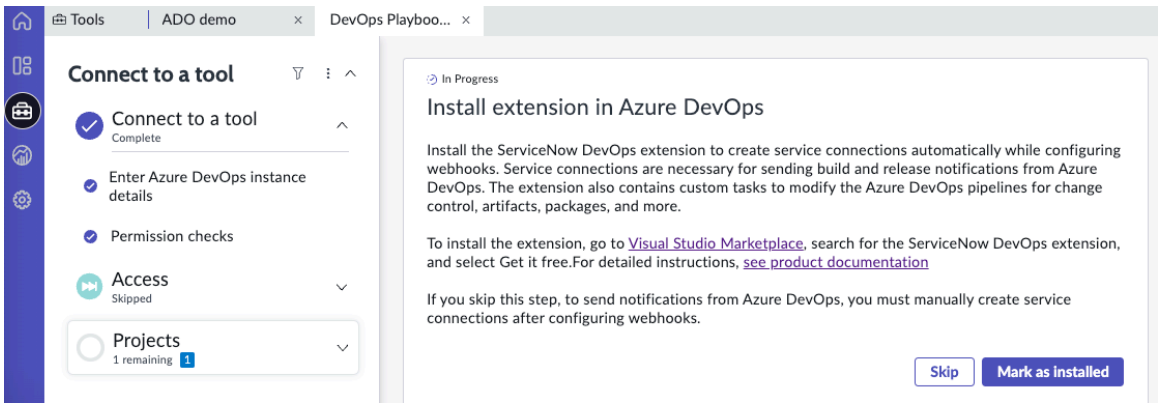
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'extension, reportez-vous à Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées.

Remarque :
Si vous ignorez cette étape, pour envoyer des notifications à partir d'Azure DevOps, vous devez créer manuellement des connexions de service après avoir configuré des webhooks.

Après avoir installé l'extension, sélectionnez **Marqué comme installé.**



6. Configurez automatiquement les webhooks dans votre Azure DevOps instance pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

   Choisissez d'envoyer des données par interrogation nocturne ou par configuration de webhooks pour envoyer des données en temps réel.

   - Webhooks : activez les notifications en temps réel pour les exécutions de vos pipelines. Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement.

     Pour utiliser des webhooks, sélectionnez **Configurer.**

   - Interrogation nocturne : si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour récupérer les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété sur **Oui**.

   a. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration DevOps .

      Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration, reportez-vous à la DevOps section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

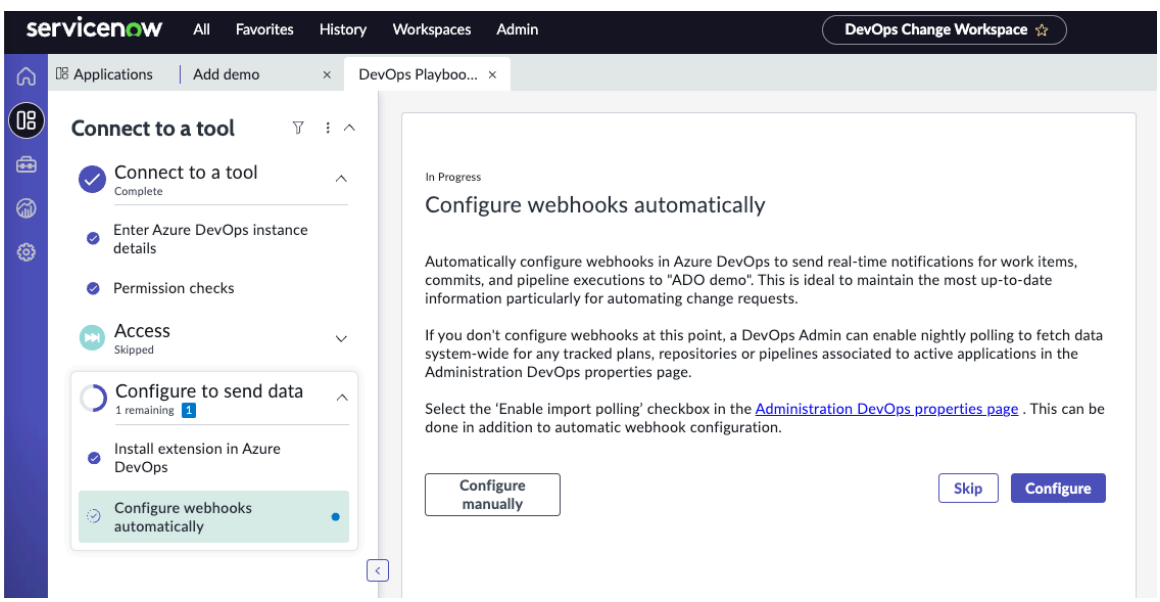
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* propriété est activée. Si cette étape n'est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur les jetons.
- Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configuration automatique avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur les jetons. Regénérez votre jeton périodiquement pour une meilleure sécurité.

b. Sélectionnez **Configurer**.



Pour configurer les webhooks manuellement, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Azure DevOps pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans, les référentiels et les pipelines disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

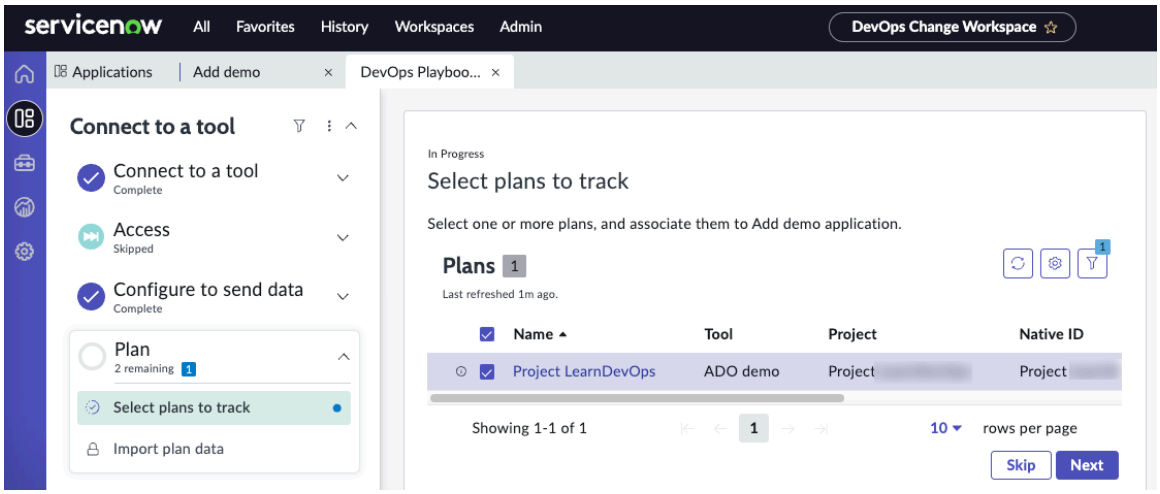
7. Sélectionnez les plans à suivre.

a. Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

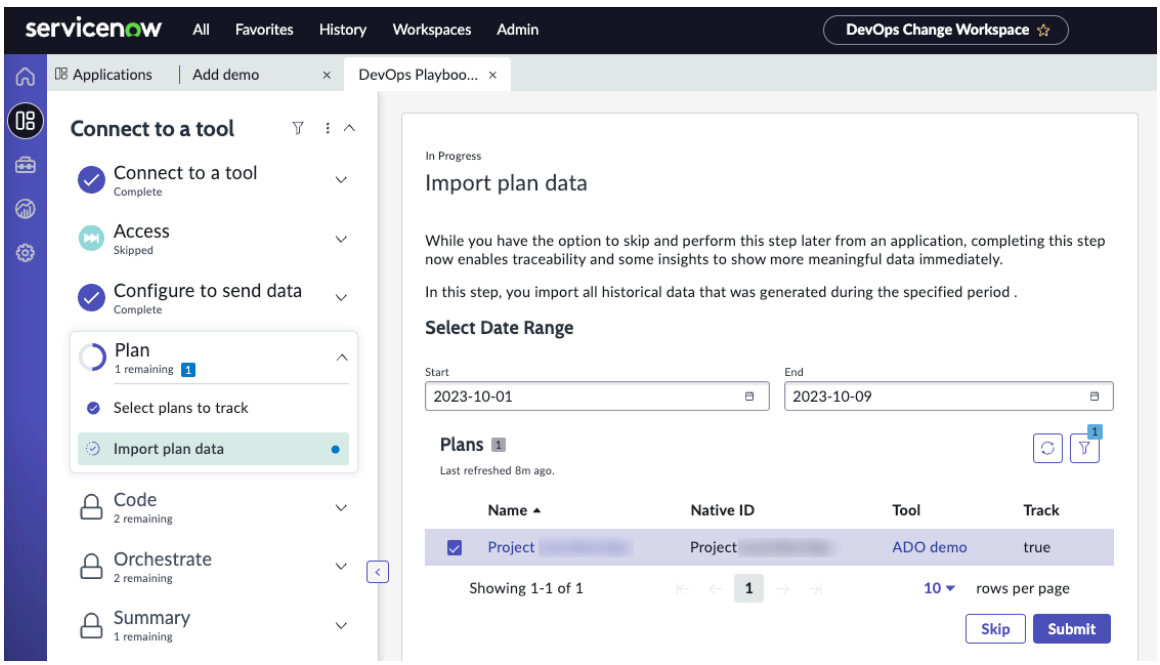
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



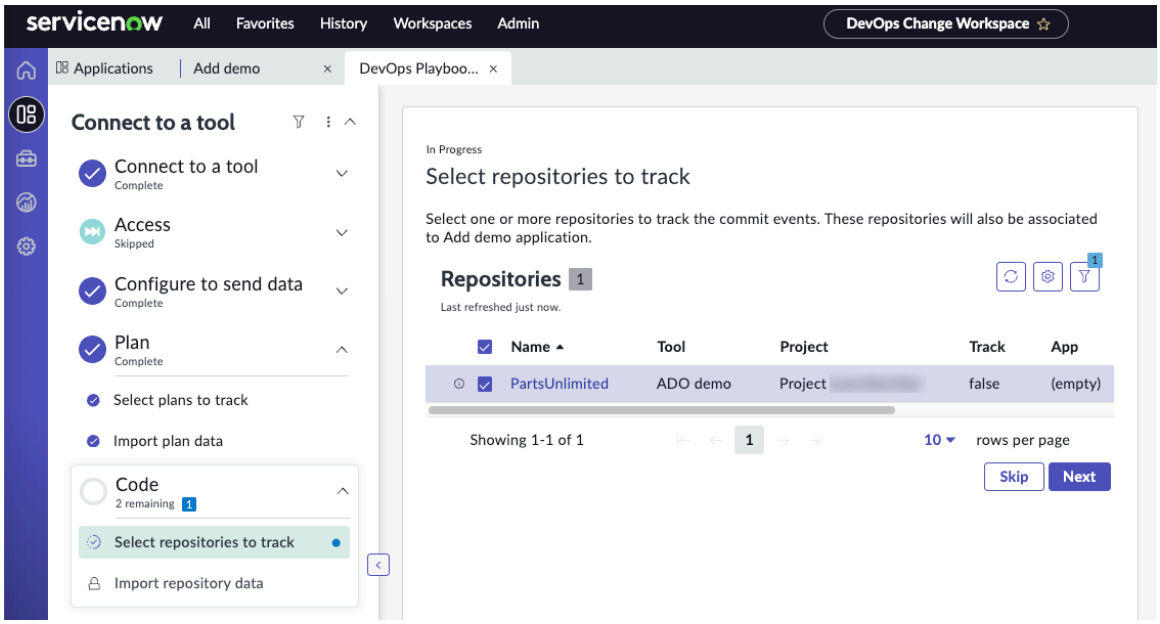
8. Sélectionnez les référentiels à suivre.

a. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

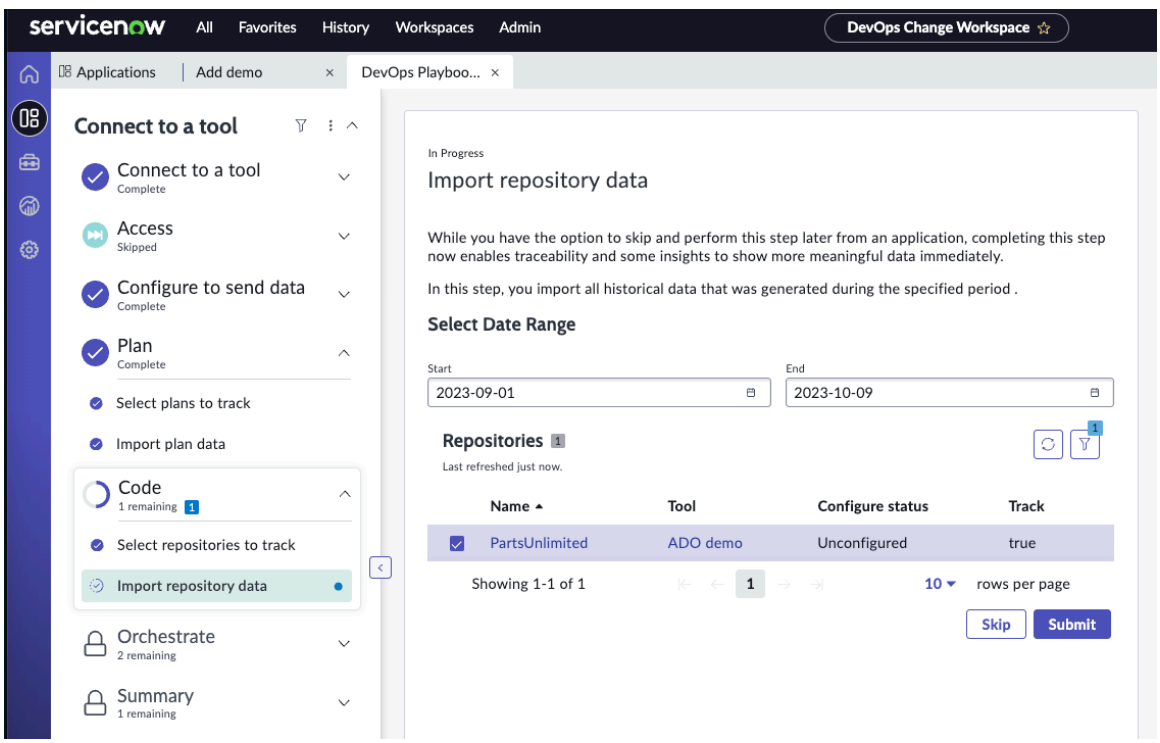
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de référentiel, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



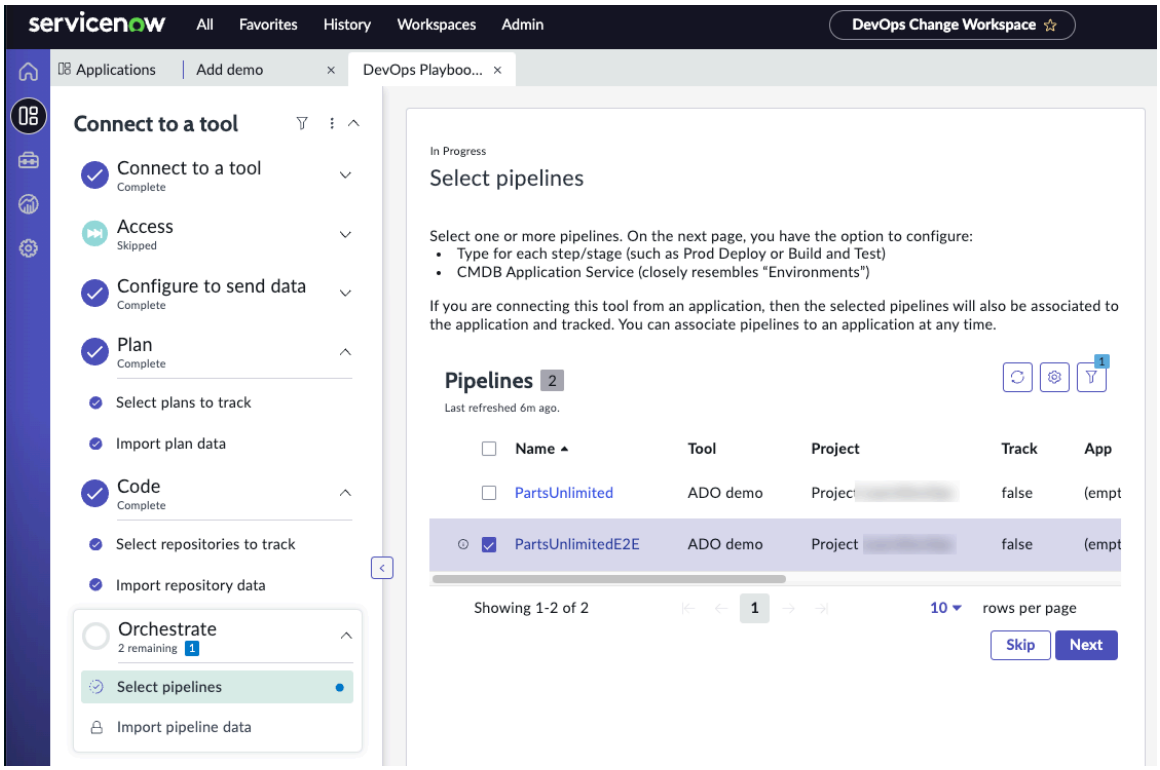
9. Sélectionnez les pipelines à suivre.

a. Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes ou étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Dans l'activité Affecter des services à des étapes de pipeline, vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape de pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape pour lequel vous souhaitez affecter un service.

> **Conseil :**
> Spécifiez au moins le type d'étape `Prod deploy` des étapes qui représente le déploiement de production à activer DevOps pour identifier les exécutions de pipeline correctes en tant que déploiements de production.

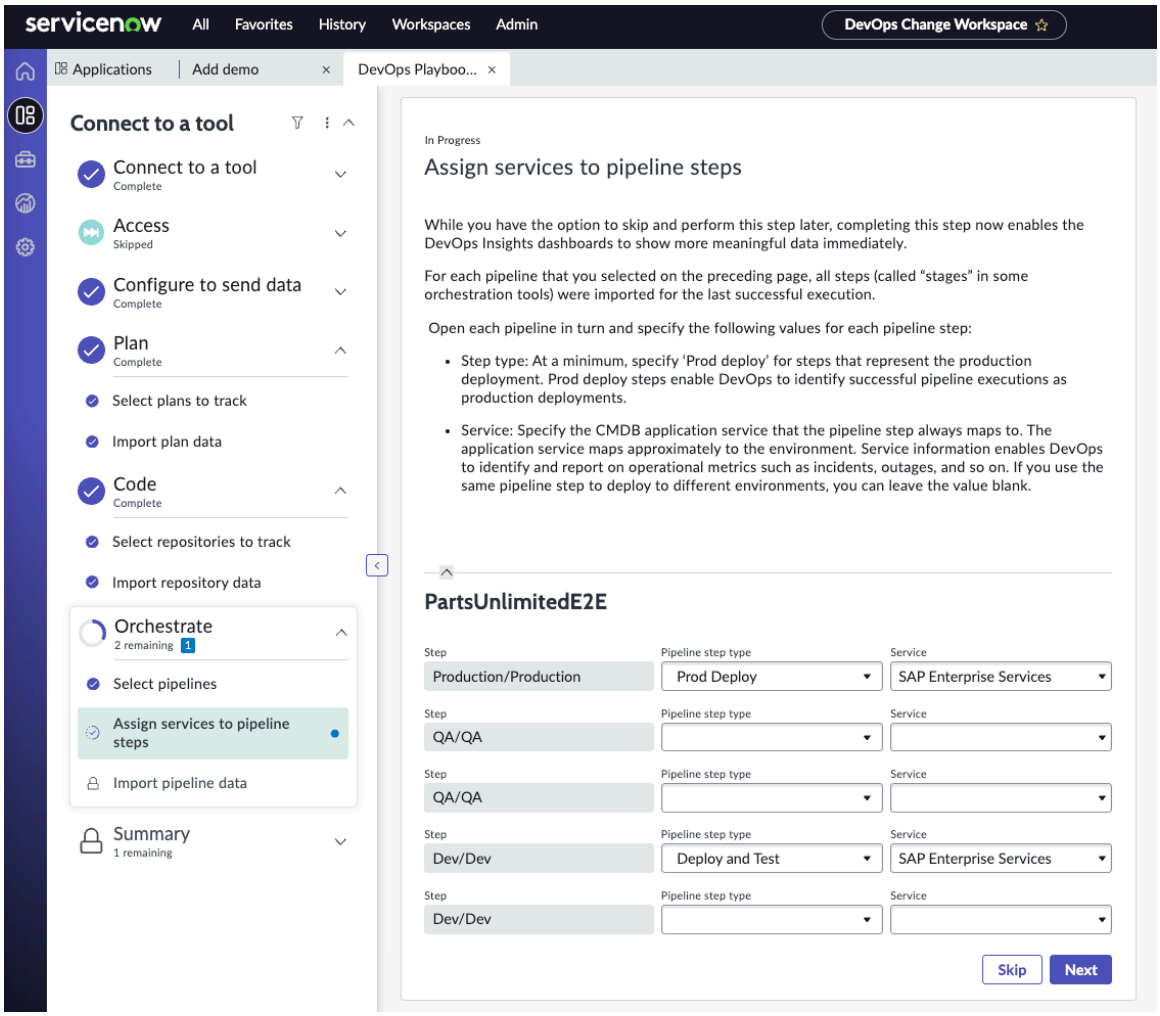
ii. Service : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est mappée.

Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour le déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations de service permettent DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, et ainsi de suite.

d. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

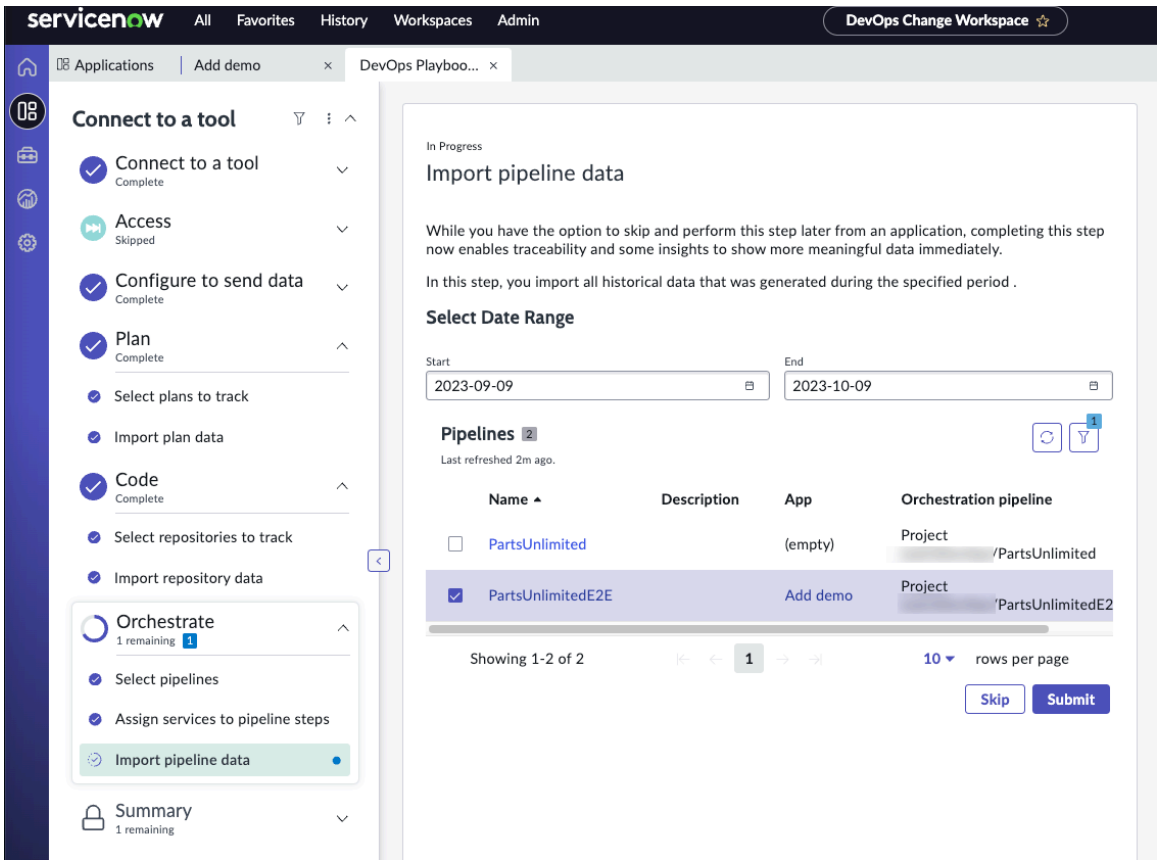


e. Si vous souhaitez importer des données de pipeline, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

Traduction automatique

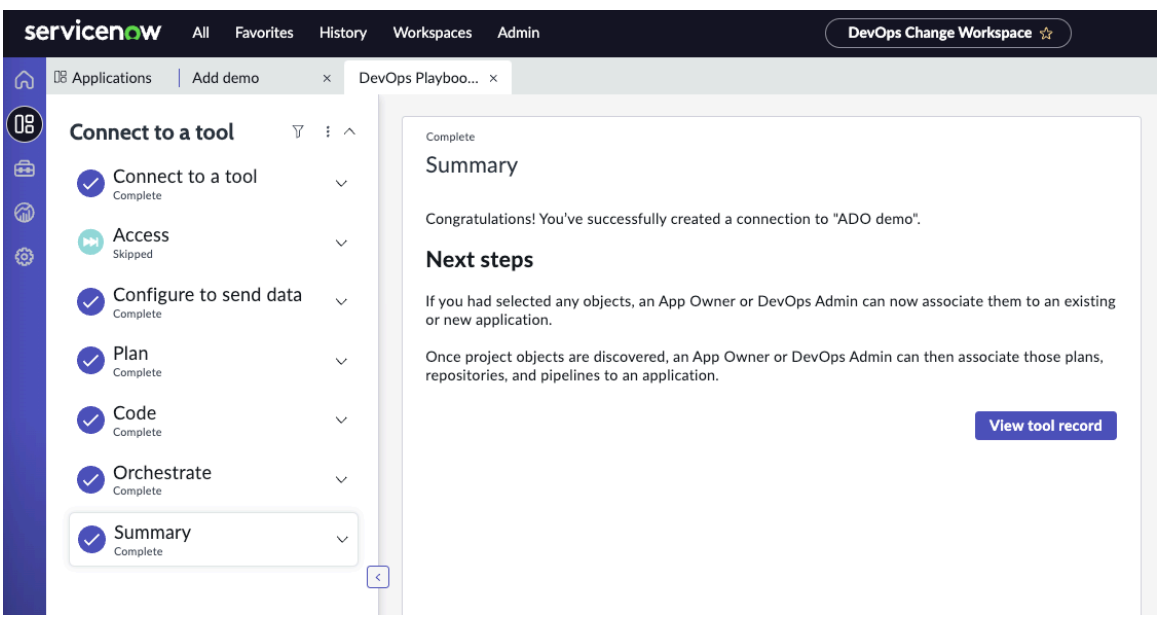
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



10. Vous êtes redirigé vers la page Résumé.

Dans la page Résumé, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté.



Résultats

Vous avez intégré votre Azure DevOps outil avec Vélocité de changement DevOps succès au niveau du projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez un projet pour accéder à la page d'enregistrement de projet. À partir d'ici, vous pouvez détecter les objets du projet et configurer les webhooks pour le projet.

- Sélectionnez **Détecter les projets** pour détecter les objets du projet, y compris les plans existants (tableaux), les référentiels et les pipelines. Cela permettra également de découvrir tous les projets de votre organisation.
- Sélectionnez **Configurer les projets** pour configurer les webhooks du projet.
- Si vous êtes sur la page des enregistrements d'outils, la sélection **de Configurer les projets** et la saisie des informations d'identification de l'utilisateur d'intégration affichent la liste des projets non configurés de votre organisation. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez que les webhooks soient configurés, puis sélectionnez **Configurer**.

> **Remarque :**
> L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer les webhooks uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est désactivée. Si cette étape n'est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur les jetons.

- Pour importer des données historiques vers des objets de projet tels que des plans, des référentiels ou des pipelines, associez les objets à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Information associée

Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil

Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Azure DevOps instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre Azure DevOps intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intégration d'outils	Sélectionnez Azure DevOps.
Se connecter à une organisation ou à un projet	Sélectionnez dans la liste. ○ **Connecter une organisation** : connectez-vous directement au niveau de votre Azure DevOps organisation. Tous les projets au sein de l'organisation seront détectés et vous pourrez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. ○ **Connecter un projet** : connectez-vous directement au niveau du projet.
URL de l'outil	Azure DevOps l'URL de l'organisation (par exemple, https://dev.azure.com/< votre organisation >) ou l'URL du Azure DevOps projet (par exemple, https://dev.azure.com/< votre organisation >/< votre projet>).
Type d'informations d'identification	Type d'informations d'identification, **authentification de base** ou **OAuth 2.0**. **Authentification de base** **a.** Saisissez le nom d'utilisateur de votre instance ADO. **b.** Saisissez le jeton d'accès personnel (PAT) ou le mot de passe de votre Azure DevOps instance. **Remarque :** Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (PAT) pour Azure DevOps, vous devez sélectionner les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas un accès complet. Consultez Azure DevOps Périmètres PAT pour DevOps. **OAuth 2.0** Conditions préalables : ○ Créer un locataire dans Microsoft Entra ○ Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra ○ Créer une organisation dans le portail Azure ○ Créer une Azure DevOps application ○ S'inscrire Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Configurer les paramètres au niveau de l’organisation et du projet ○ Créer un enregistrement d’informations d’identification et obtenir un jeton OAuth Dans le champ **Informations d’identification de l’outil** , sélectionnez un enregistrement d’informations d’identification de l’outil OAuth 2.0. **Remarque :** Seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés et configurés pour ADO peuvent être sélectionnés comme enregistrement d’informations d’identification existants.
Voulez-vous configurer le Webhook pour cet outil ?	Option permettant d’activer la configuration automatique des webhooks pour Azure DevOps. Sélectionnez cette option pour activer. **Remarque :** Cette option n’est pas disponible si vous vous connectez au niveau de l’organisation. Vous pouvez configurer les webhooks à partir de la page des enregistrements d’outils.
Nom d'utilisateur d'intégration	Ce champ n’est disponible que lorsque l’option de configuration du webhook est sélectionnée. Saisissez le nom d’utilisateur du compte d’utilisateur d’intégration DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* propriété est activée. Si cette étape n'est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur les jetons. ○ Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configuration automatique avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur les jetons. Regénérez votre jeton périodiquement pour une meilleure sécurité. .
Mot de passe de l'utilisateur d'intégration	Ce champ n'est disponible que lorsque l'option de configuration du webhook est sélectionnée. Saisissez le mot de passe du compte d'utilisateur d'intégration DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* propriété est activée. Si cette étape n'est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur les jetons. ○ Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configuration automatique avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur les jetons. Regénérez votre jeton périodiquement pour une meilleure sécurité.
Utiliser un serveur MID	Facultatif. Sélectionnez une option Serveur MID pour un outil sur site joint à un Serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Azure DevOps, consultez Azure DevOps Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée :
   - En cas de connexion à une organisation, l'outil est créé.
   - En cas de connexion à un projet, l'outil est créé, connecté et les objets de projet tels que les plans, les référentiels et les pipelines sont détectés.

Lors de la connexion à un projet, pour les objets détectés, vous pouvez importer des données historiques depuis l'outil et également y associer une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps**.
7. Sélectionnez **Essayer**.
8. Dans le formulaire Intégration de DevOps l'application, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté Azure DevOps .
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez importer des données d'historique.
Référentiels de l'artefact	Sélectionnez les artefacts pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Référentiels d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté Azure DevOps .
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données de pipeline et d'artefact. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données des référentiels. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.
Plans d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté Azure DevOps .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données du plan. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.

9. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les plans, les référentiels, les artefacts et les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement d'application, et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les éléments sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans, référentiels et pipelines importés.

Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps — Classique

Créez un enregistrement d'outil pour connecter, détecter et importer Azure DevOps des Azure DevOps données d'outilVélocité de changement DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Actions :

- **Connectez-vous** à une organisation ou à un Azure DevOps projet.
- **Découvrez** des plans, des référentiels, des tâches d'orchestration et des pipelines.
- **Configurer** les webhooks dans .Azure DevOps
- **Importez des enregistrements d'éléments** de travail, de versions de plan et de fonctionnalités, des enregistrements de branche et de validation, ainsi que des enregistrements d'exécution des tâches et des étapes.

Pour personnaliser l'importation Azure Boards des états ou des types d'éléments de travail, utilisez l'include `DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper` de script.

Procédure
1. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Renseignez les champs du formulaire Créer DevOps un outil.

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre choix pour identifier cet outil.
Intégration d'outils	Sélectionnez **Azure DevOps**.
Se connecter à une organisation ou à un projet	Sélectionnez dans la liste. ○ **Connecter une organisation** : connectez-vous directement au niveau de votre Azure DevOps organisation. Tous les projets au sein de l'organisation peuvent être détectés et vous pouvez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. ○ **Connecter un projet** : connectez-vous directement au niveau du projet.
URL de l'outil	Azure DevOps l'URL de l'organisation (par exemple, https://dev.azure.com/< votre organisation >) ou l'URL du Azure DevOps projet (par exemple, https://dev.azure.com/< votre organisation >/< votre projet>), en fonction de votre sélection précédente.
Type d'informations d'identification	Type d'informations d'identification, **authentification de base** ou **OAuth 2.0**. **Authentification de base**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	a. Saisissez le nom d'utilisateur de votre instance ADO. **b.** Saisissez le jeton d'accès personnel (PAT) ou le mot de passe de votre Azure DevOps instance. **Remarque :** Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (PAT) pour Azure DevOps, vous devez sélectionner les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas un accès complet. Consultez Azure DevOps Périmètres PAT pour DevOps. **OAuth 2.0** Conditions préalables : ○ Créer un locataire dans Microsoft Entra ○ Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra ○ Créer une organisation dans le portail Azure ○ Créer une Azure DevOps application ○ S'inscrire Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth ○ Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet ○ Créer un enregistrement d'informations d'identification et obtenir un jeton OAuth Dans le champ **Informations d'identification de l'outil** , sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification de l'outil OAuth 2.0. **Remarque :** Seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés et configurés pour ADO peuvent être sélectionnés comme enregistrement d'informations d'identification existants.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Azure DevOps, consultez Azure DevOps Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

3. **Facultatif :** Si votre Azure DevOps instance est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser Serveur MID** et saisissez ses détails.

   (Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   L'outil est automatiquement connecté à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification d'authentification de base), et les détails de l'enregistrement de l'outil sont affichés dans un formulaire.

   Remarque :
   Si vous ne disposez pas de privilèges d'administrateur global pour votre outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (copiez-collez l'URL Webhook dans la configuration de l'outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, **passez en mode de configuration manuelle pour vous** connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Découvrez les objets de l'outil, y compris les plans d'application existants (projets associés à l'outil), les référentiels, les tâches d'orchestration et les pipelines.

   - Connecté à l'organisation : sélectionnez **Découvrir les projets** pour détecter les projets de l'organisation. Une fois la détection effectuée, les projets de votre organisation sont disponibles dans la liste connexe **Projets** .
   - Connecté à un projet : le projet est détecté lors de la création de la connexion et est disponible dans la liste connexe **Projets** . La sélection de **Détecter les projets** dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil détecte tous les projets de votre organisation.

   Sélectionnez un projet **dans la liste** connexe Projets pour accéder à la page d'enregistrement de projet. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les objets du projet, y compris les plans existants (tableaux), les référentiels et les pipelines.

7. Configurer les URL Webhook dans Azure DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Vous pouvez configurer directement à partir de la page d'enregistrements d'outils ou de la page d'enregistrement de projet pour chaque produit.

- Pour configurer à partir de la page d'enregistrements d'outils, sélectionnez **Configurer les projets**. Sélectionnez les projets que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Continuer.**
- Pour configurer à partir de la page d'enregistrements de projet, sélectionnez d'abord le projet dans la page d'enregistrements d'outils, puis sélectionnez **Configurer**.

b. Saisissez l'utilisateur et le mot de passe de l'intégration DevOps et sélectionnez **Envoyer**.

Lors de l'envoi, les webhooks et les connexions de service sont automatiquement créés dans Azure DevOps. Les notifications des Azure DevOps outils sont envoyées à l'utilisateur d'intégration Vélocité de changement DevOpsDevOps . Pour en savoir plus sur la configuration du compte d'utilisateur d'intégration, reportez-vous à la section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

Remarque :

- L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est activée. Si cette étape n'est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur les jetons.
- Lorsque Configuration DevOps est installée ou que l'opération Connexion générique lors de la configuration pour Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configuration automatique avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Lorsque Configuration DevOps n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur les jetons. Regénérez votre jeton périodiquement pour une meilleure sécurité.

Remarque :
Pour les plans, le champ **Suivre** est automatiquement défini sur **Vrai**.

8. Pour les plans détectés, vous pouvez importer des données historiques à partir de l'outil et également y associer une application.

a. Ouvrez un enregistrement de plan à partir de la liste connexe Plans.

b. Sélectionnez le lien connexe **Importer** .
Les enregistrements sont créés pour le plan dans les listes connexes Éléments de travail, Versions du plan et Fonctionnalités.

- La liste connexe des éléments de travail affiche les tâches, les bogues et les stories.

  Les champs État natif et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

- La liste connexe des versions du plan affiche les versions.
- La liste connexe des fonctionnalités affiche les épopées et les fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'importation historique des éléments de travail n'est pas prise en charge pour le processus CMMI Tableaux Azure DevOps Agile.

c. Dans la liste connexe Applications, sélectionnez **Modifier...** pour sélectionner une application à associer au plan (projet), ou **sélectionnez Nouveau** pour en créer une.
Un plan doit être associé à un enregistrement d'application pour terminer la configuration de l'outil de planification.

9. Pour les référentiels détectés, importez les données historiques de l'outil et associez le référentiel à une application.

a. Ouvrez l'enregistrement du référentiel à partir de la liste connexe Référentiels.

b. Sélectionnez **Importer**.
Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

c. Dans le champ **Application** , sélectionnez la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Les enregistrements de données historiques importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Que faire ensuite

Pour Azure les pipelines, Modéliser un pipeline Azure dans DevOps pour terminer la configuration dans Vélocité de changement DevOps.

- Mappez chaque pipeline à une application spécifique.
- Créez des étapes de pipeline et mappez chaque étape à une Azure tâche de pipeline.
- Configurer le contrôle des changements.

Configuration des informations d'identification OAuth 2.0 d'Azure DevOps

Créez des Azure DevOps informations d'identification OAuth 2.0 et utilisez-les pour connecter votre Azure DevOps instance.

Si vous souhaitez utiliser les informations d'identification d'authentification de base au lieu d'OAuth 2.0, ignorez cette section et procédez à l'intégration Azure DevOps à l'aide de l'une des options suivantes :

- Intégrer Azure DevOps à : espace de Vélocité de changement DevOps travail
- Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services
- Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps — Classique

Créer un locataire dans Microsoft Entra

Créez un locataire dans Microsoft Entra et configurez les autorisations requises pour créer une Azure DevOps application (ADO).

Avant de commencer

Rôle requis : Créateur de locataire dans Azure DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre locataire représente votre organisation et vous aide à gérer une instance spécifique de services dans le Microsoft cloud pour vos utilisateurs internes et externes.

Si vous avez un locataire existant, qui a accès à la création d'une application ADO, vous n'avez pas besoin d'effectuer cette procédure. Si vous n'avez pas de locataire, vous devez créer un locataire dans Microsoft Entra, qui aura accès à la création d'une application ADO.

Procédure

1. Dans le portail Microsoft Entra , accédez à **Vue d'ensemble > Gérer les locataires**.
2. Sélectionnez **Créer**.
3. Sélectionnez la configuration **Effectifs** , puis **Continuer**.
4. Saisissez les informations suivantes :
   - Le nom de l'organisation de votre choix dans la zone **Nom de l'organisation** .
   - Nom de domaine initial de votre choix dans la zone **Nom de domaine initial** .
5. Sélectionnez **Suivant : Examiner + Créer**.
6. Examinez les informations que vous avez saisies et si les informations sont correctes, sélectionnez **Créer** dans le coin inférieur gauche.

   Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .

Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra

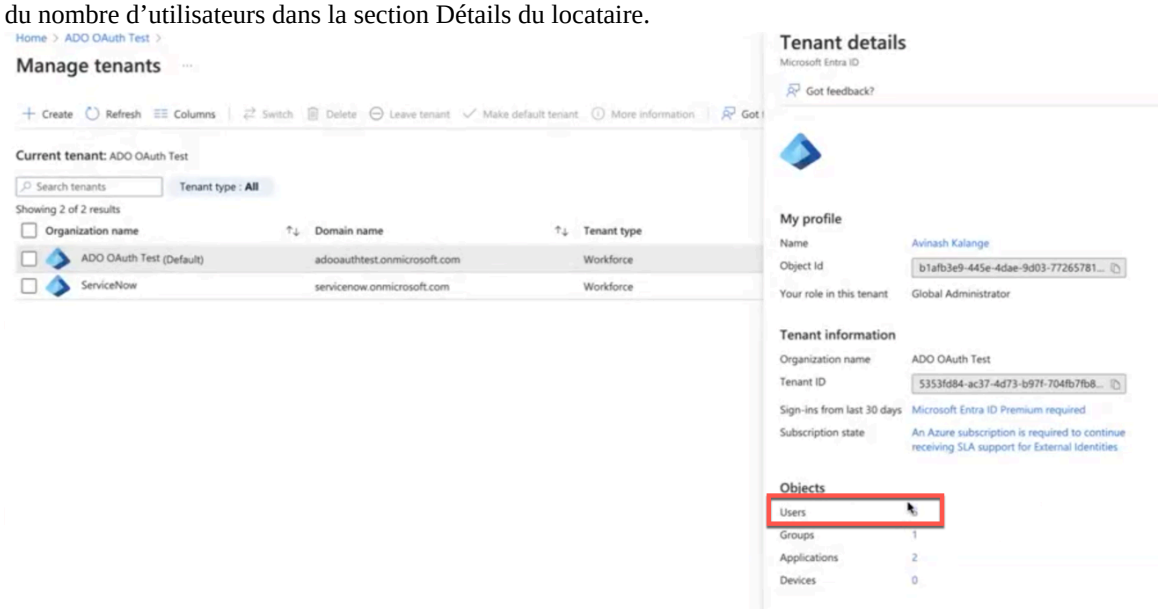
Ajoutez un utilisateur disposant du rôle administrateur au locataire créé au cours de la procédure précédente.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur d'utilisateurs dans Azure DevOps

Procédure

1. Sur la Microsoft page du locataire Entra ID, sélectionnez le lien du nombre d'utilisateurs dans la section Détails du locataire.



2. Sélectionnez **Nouvel utilisateur > Créer un nouvel utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l’onglet Informations de base, saisissez les détails suivants.

Champs de l’onglet Informations de base

Champ	Valeur
Nom principal de l'utilisateur	Entrez un nom d’utilisateur unique et sélectionnez un domaine dans le menu après le symbole @.
Pseudonyme de messagerie	Si vous devez saisir un pseudonyme d’e-mail différent du nom principal d’utilisateur que vous avez saisi, désactivez l’option **Dériver du nom principal d’utilisateur** , puis saisissez le pseudonyme de l’e-mail.
Nom complet	Entrez le nom de l’utilisateur.
Mot de passe	Fournissez un mot de passe que l’utilisateur doit utiliser lors de sa connexion initiale. Effacer l’option Générer automatiquement le mot de passe pour entrer un mot de passe différent
Compte activé	Cette option est cochée par défaut. Désactivez pour empêcher le nouvel utilisateur de se connecter. Vous pouvez modifier ce paramètre une fois l’utilisateur créé. Ce paramètre était appelé **Bloquer la connexion** dans le processus de création d’utilisateur hérité.

4. Sélectionnez **Suivant : Propriétés** pour compléter la section suivante.

Champs de l’onglet Propriétés

Champ	Valeur
Identité	Saisissez le prénom et le nom de famille de l’utilisateur. Définissez le type d’utilisateur en tant que membre ou invité.
Informations sur la tâche	Ajoutez toutes les informations relatives à la tâche, telles que la fonction, le département ou le gestionnaire de l’utilisateur.
Informations de contact	Ajoutez toutes les informations de contact pertinentes pour l’utilisateur.
Contrôle parental	Pour les organisations telles que les districts scolaires de la maternelle à la 12e année, le groupe d’âge de l’utilisateur peut avoir besoin d’être fourni. Les mineurs ont 12 ans et moins, les adultes sont âgés de 13 à 18 ans et les adultes ont 18 ans et plus. La combinaison du groupe d’âge et du consentement fourni par les options parentales détermine la classification du groupe d’âge juridique. La classification du groupe d’âge juridique peut limiter l’accès et les pouvoirs de l’utilisateur.
Paramètres	Spécifiez l’emplacement global de l’utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Suivant : Affectations** pour terminer la section suivante.
6. Dans la section Affectations, sélectionnez **+ Ajouter un** rôle.
7. Dans le menu qui s'affiche, sélectionnez le rôle **d'administrateur général** dans la liste et sélectionnez le bouton **Sélectionner** .
8. Sélectionnez le bouton **Examiner + créer** .

Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .

Créer une organisation dans le portail Azure

Créez une organisation dans le nouveau locataire, qui a accès à la création d'une application.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur général dans Azure DevOps

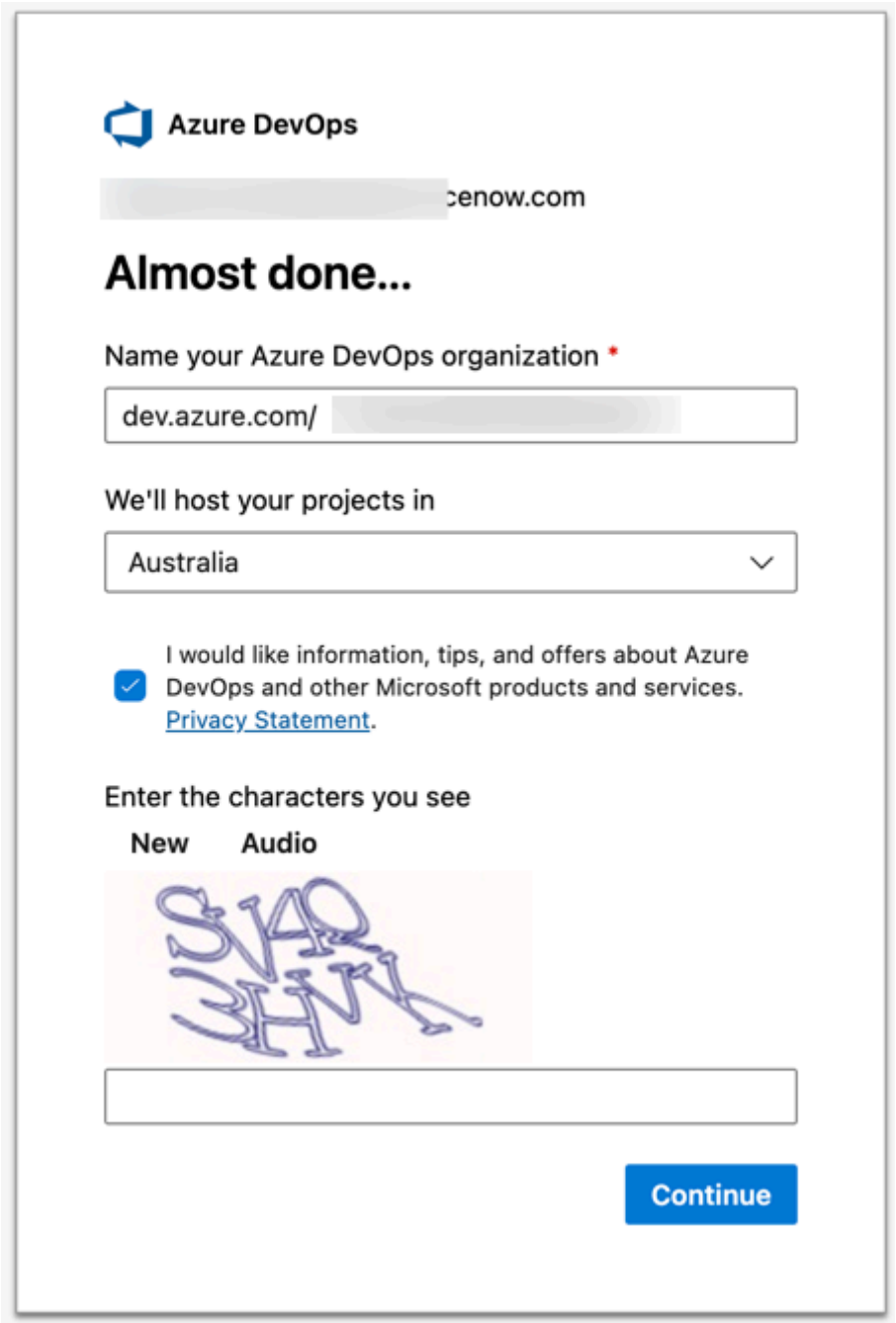
Procédure

1. Connectez-vous au portail Azure avec l'utilisateur créé lors de la procédure précédente.
2. Accédez à **Organisations Azure DevOps > Mes organisations Azure DevOps**.
3. Sélectionnez **Créer une nouvelle organisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez le nom de votre organisation ADO et de votre emplacement, puis sélectionnez **Continuer**.



Cette organisation nouvellement créée sera connectée au locataire créé dans la Créer un locataire dans Microsoft Entra rubrique.

Créer une Azure DevOps application

Créez et configurez une Azure DevOps application (ADO) et copiez les valeurs requises pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur général dans Azure DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

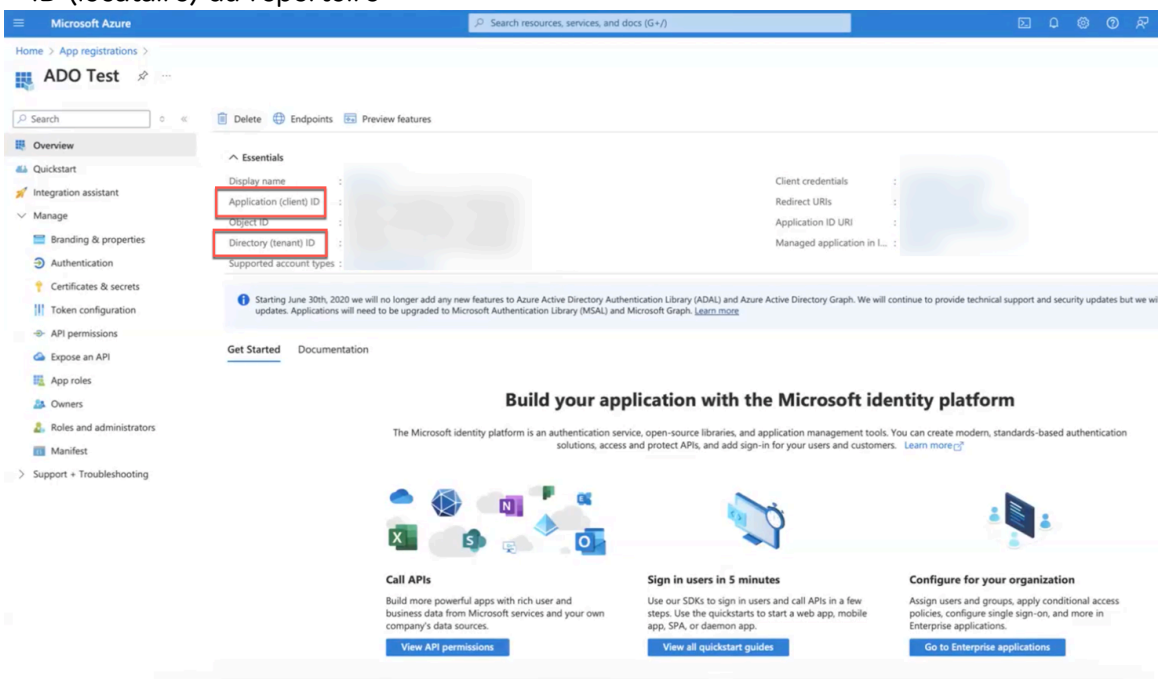
Procédure

1. Dans le portail Azure , accédez aux **inscriptions d'applications**.
2. Sélectionnez **+ Nouvelle inscription**.
3. Sur la page Inscriptions de l'application, saisissez les informations d'inscription de votre application, comme décrit dans la table.

Page Inscriptions d'applications

Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom d'application significatif qui s'affiche pour les utilisateurs.
Types de compte pris en charge	Sélectionner des comptes dans ce répertoire organisationnel uniquement (locataire unique)
URL de redirection	Saisissez l'URL de votre instance ServiceNow.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'application nouvellement créée, à partir de la page Vue d'ensemble dans le volet de navigation de gauche, copiez les détails suivants :
   - ID (client) de l'application
   - ID (locataire) du répertoire

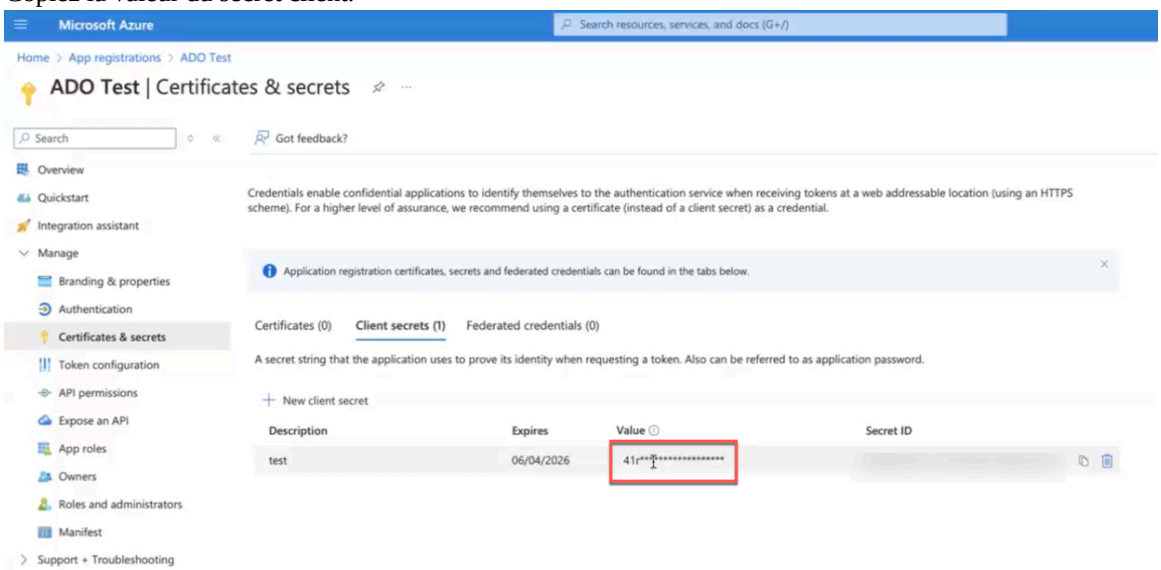


6. Ajoutez un secret client en sélectionnant le lien **Gérer > certificats et secrets** dans le volet de navigation de gauche.
   Pour plus d'informations, consultez les rubriques Ajouter un secret client et Enregistrer une application dans la documentation Microsoft.

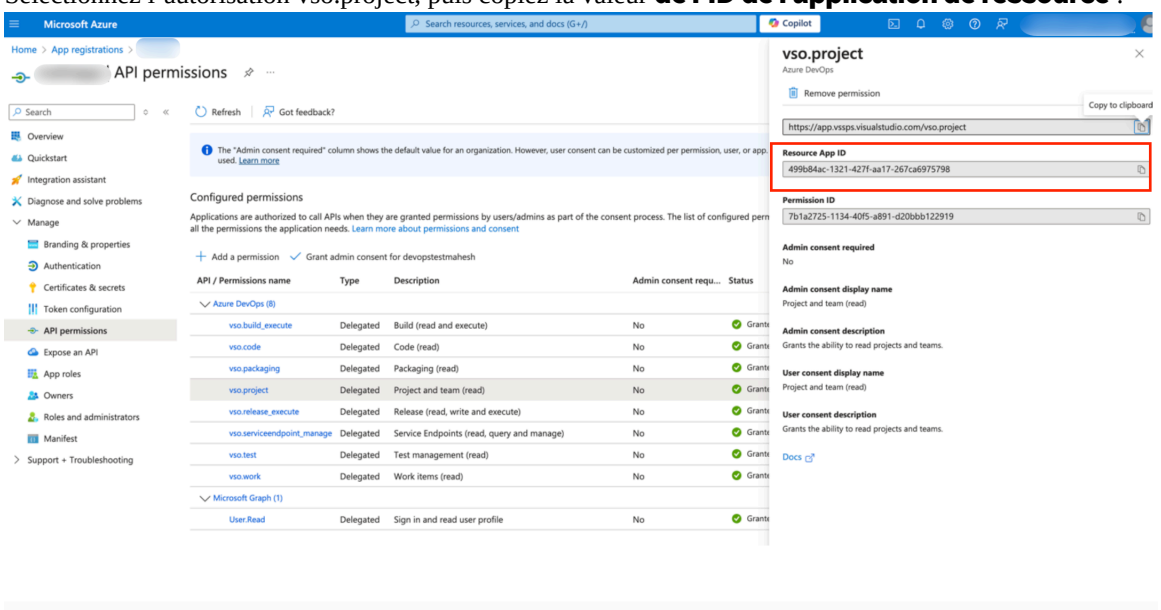
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Copiez la valeur du secret client.



8. Accédez à **Gérer > autorisations d'API**.
9. Sélectionnez **+ Ajouter une autorisation**, puis sélectionnez l'onglet API Microsoft à droite.
10. Recherchez et sélectionnez Azure DevOps et ajoutez l'autorisation **vso.project** .
11. Sélectionnez l'autorisation vso.project, puis copiez la valeur **de l'ID de l'application de ressource** .



Remarque :
La valeur d'ID d'application de ressource copiée ici sera ajoutée dans les périmètres d'entité OAuth pour le registre d'application.

S'inscrire Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth

Utilisez les informations générées pendant Azure DevOps la configuration du compte de l'application (ADO) pour vous inscrire Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans ServiceNow Vélocité de changement DevOps, accédez à **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message Quel type d'application OAuth ? s'affiche.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

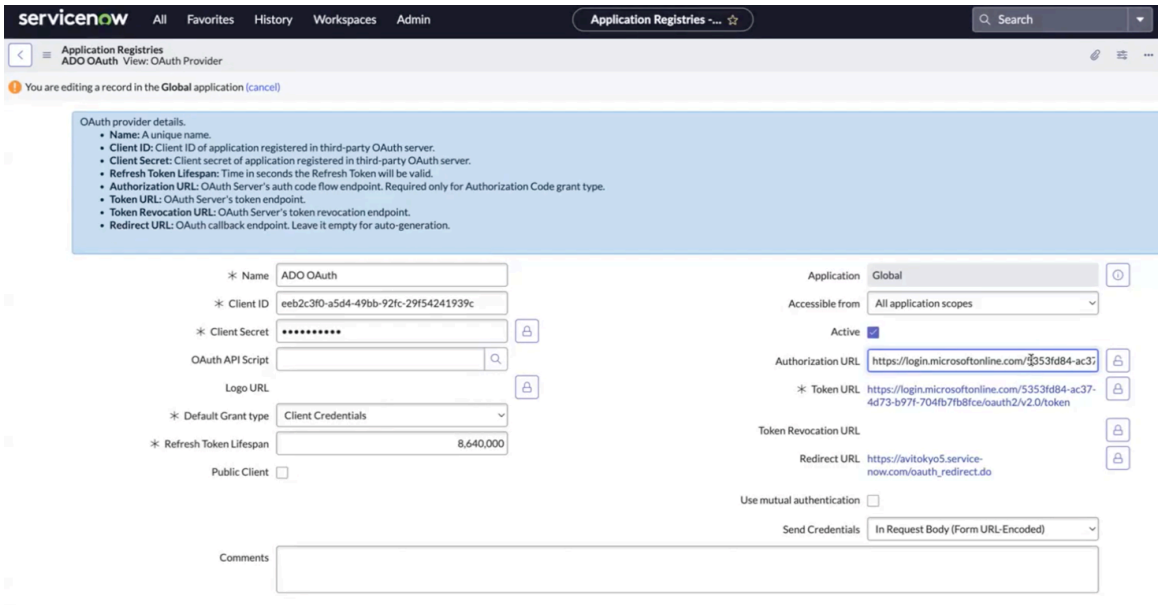
Champs du formulaire Registre d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez Mon fournisseur d'applications ADO.
ID client	ID client de votre application ADO (conseil : disponible dans la section **Vue d'ensemble** de votre application ADO).
Secret client	Secret client de votre application ADO (indice : disponible dans la section **Certificats et secrets** de votre application ADO).
Type d'accord par défaut	Type de subvention associé au registre d'application. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL d'autorisation	Saisissez : https://login.microsoftonline.com/<ID (locataire) du répertoire >/oauth2/v2.0/authorize Où ID (locataire) du répertoire est la valeur alphanumérique qui se trouve dans la section Vue d'ensemble de votre application ADO.
URL de jeton	Saisissez : https://login.microsoftonline.com/<ID (locataire) du répertoire >/oauth2/v2.0/token Où ID (locataire) du répertoire est la valeur alphanumérique qui se trouve dans la section Vue d'ensemble de votre application ADO.

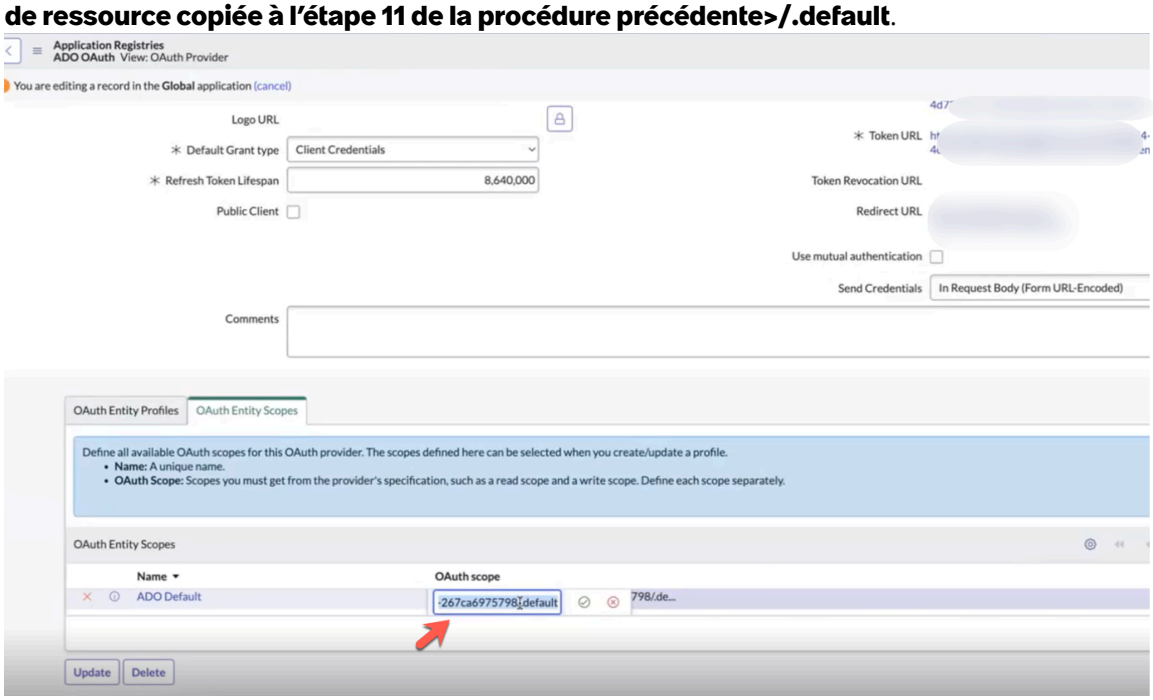
5. Laissez les autres champs du formulaire tels quels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne **l'URL de redirection** (indice : elle doit correspondre à l'URL de redirection précédemment fournie dans la création de votre application ADO).
7. Sélectionnez l'onglet connexe **Périmètres des entités OAuth** .
8. Ajoutez la valeur du périmètre OAuth en tant que **<valeur d'ID d'application de ressource copiée à l'étape 11 de la procédure précédente>/.default**.



Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet

Configurez les paramètres au niveau de l'organisation et du projet de votre application.

Avant de commencer

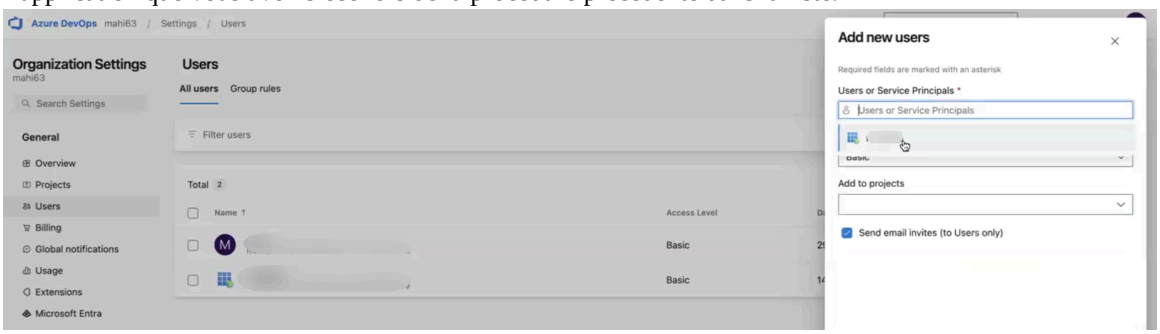
Rôle requis : membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** ou propriétaire de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

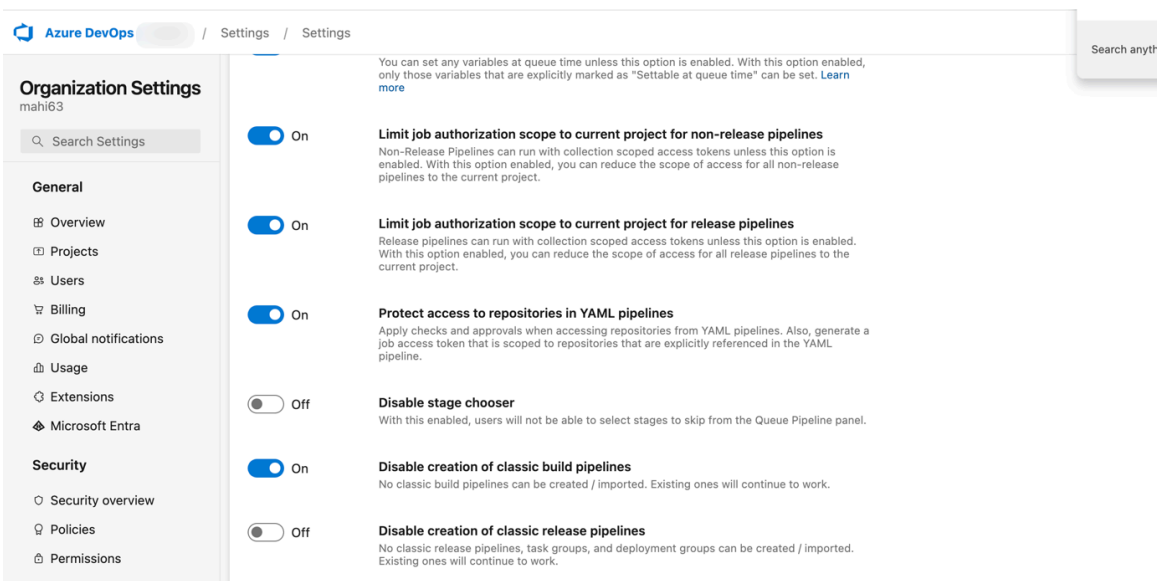
Procédure

1. Accédez aux **paramètres organisationnels** de votre organisation dans le Azure DevOps portail.
2. **Sélectionnez des utilisateurs**.
3. Dans le champ **Utilisateurs ou Principaux de service** , sélectionnez l'application que vous avez créée lors de la procédure précédente dans la liste.



4. Revenez à la liste des utilisateurs et sélectionnez l'utilisateur de l'application.
5. Sélectionnez le menu **Actions** , puis **Gérer l'accès**.
6. Ajoutez le projet auquel vous souhaitez permettre à l'application d'accéder et affectez-lui le rôle **d'administrateur de projet** .

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas votre mise en production ou vos pipelines classiques, assurez-vous que le paramètre **Désactiver la création de pipelines de mise en production classique** est désactivé pour votre organisation.

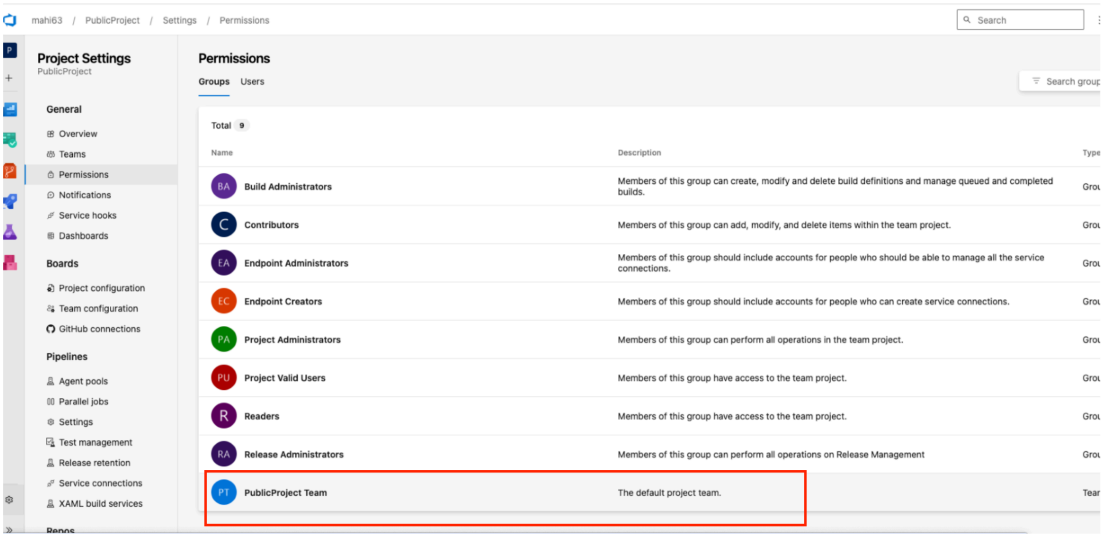


7. Accédez aux **paramètres de projet** de votre projet.
8. **Sélectionnez Autorisations**.

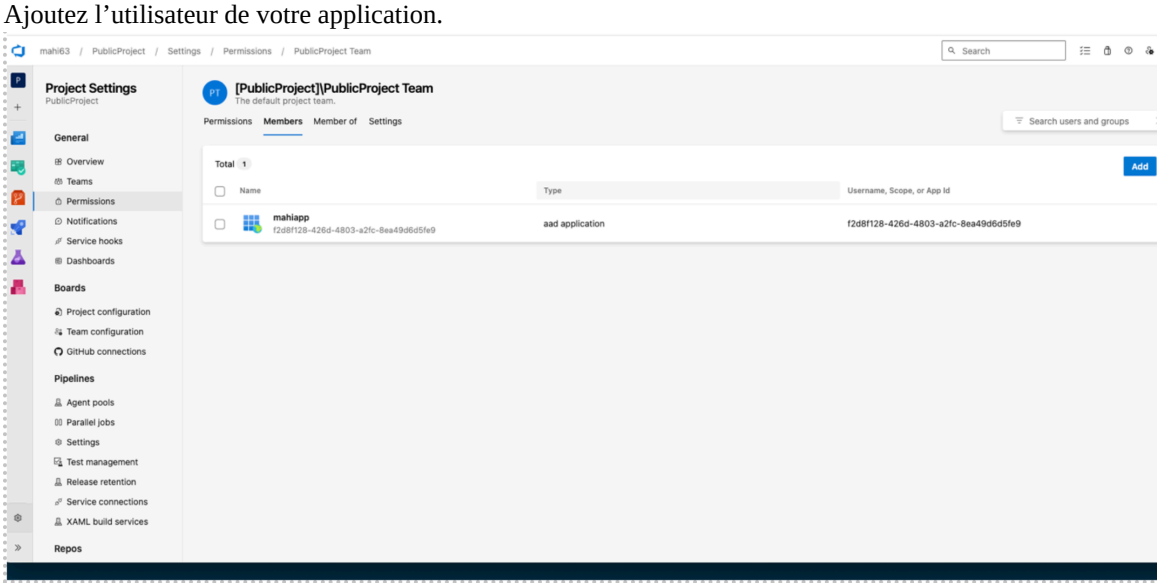
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une équipe de projet sera créée sous les autorisations par défaut.



9. Sélectionnez l’équipe de projet par défaut, puis accédez à l’onglet Membres.
10. Ajoutez l’utilisateur de votre application.



Créer un enregistrement d’informations d’identification et obtenir un jeton OAuth

Créez un enregistrement d’informations d’identification et obtenez le jeton OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ADO OAuth 2.0, vous devez créer des enregistrements d’informations d’identification distincts pour la création, la mise en production et les flux dans ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message Quel type d’informations d’identification voulez-vous créer ? s’affiche.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez les informations d'identification de la version de mon application ADO.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Profil de l'entité OAuth	Profil d'entité OAuth par défaut créé dans le registre d'application.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.
7. Répétez la procédure pour créer des informations d'identification de mise en production et de flux.

Modéliser un pipeline Azure dans DevOps

Modélisez un pipeline Azure en mappant le pipeline à une application et en mappant Vélocité de changement DevOps les étapes du pipeline aux tâches de pipeline Azure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Mapper votre pipeline à une application dans DevOps.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

   b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.

   > **Remarque :**
   > Lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes de pipeline sont également extraites pendant l'importation.

   Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline d'orchestration** à l'aide du nom du projet et du nom du pipeline, comme indiqué dans Azure DevOps Pipelines au format de chemin.

   Par exemple, Mon projet/Mon pipeline de version classique.

   > **Remarque :**
   > Le nom du projet doit être spécifié avec le pipeline, car il peut y avoir plusieurs pipelines portant le même nom dans différents projets.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et cochez la case **Suivre** pour que les événements du pipeline soient reçus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La case **Suivre** doit être cochée pour intégrer le pipeline à Vélocité de changement DevOps.

3. Créez automatiquement DevOps ou manuellement des étapes à mapper à chaque tâche de pipeline Azure afin de pouvoir créer une tâche d'orchestration.

Remarque :
La création manuelle d'étapes n'est pas requise lorsque vous Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées.

- Créez et mappez automatiquement les étapes de pipeline en DevOps exécutant votre pipeline Azure lorsque vous Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées.

  Les étapes du pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsqu'elles DevOps reçoivent des notifications d'étapes de votre pipeline Azure pendant l'exécution.

- Créez manuellement et mappez chaque étape de pipeline à une tâche de pipeline Azure.

  Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une DevOps étape pour chaque tâche de pipeline Azure (champ **d'étape Orchestration**).

Remarque :
La valeur du champ **Étape Orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de la tâche de pipeline Azure correspondante.

Nom	Nom de l'étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l'étape est configurée.
Type	Type d'étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Ordre	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** L'ordre des étapes détermine l'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline. L'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline est défini par exécution de tâche.
Étape d'orchestration	Nom de la tâche de pipeline Azure (sensible à la casse).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : Pour l'association de l'étape avec les travaux de pipeline Azure, le champ **Étape Orchestration** doit être configuré.
Service d'entreprise	Service de configuration qui s'applique à l'étape.

Une fois les tâches d'orchestration créées, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe Tâches d'orchestration à une DevOps étape de pipeline.

4. Activer le contrôle des changements automatiquement ou manuellement.
   - Si vous utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps, exécutez votre pipeline Azure DevOps pour activer automatiquement le contrôle des changements.
   - Si vous configurez le contrôle des changements manuellement, cochez la case Contrôle des **changements** dans une étape pour activer l'accélération du changement et les champs de configuration correspondants. Pour les pipelines de mise en production Azure (CD), activez le contrôle des changements lors de la première étape de l'étape requise uniquement. Le contrôle des changements pour les pipelines de mise en production Azure (CD) est pris en charge uniquement dans les portails de pré-déploiement.

     Remarque : ServiceNow Change Management doit être installé pour accélérer le changement.

Reçu de changement	Sélectionnez cette option pour activer la réception de changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lorsqu'une demande de changement est créée. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour que le pipeline se poursuive.
Groupe d'approbation des changements	Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation des changements devient le **groupe d'affectation** dans la demande de DevOps changement. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe sélectionné comporte des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	▪ Normal (par défaut) ▪ Standard ▪ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.
Modèle **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le **type de changement** est Normal ou Urgent.	Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs des demandes de changement Normal ou Urgent. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le **type de changement** est Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** Ce champ est obligatoire pour le type de changement Standard.
Modifier les branches contrôlées	(Multibranche uniquement) Liste séparée par des virgules des branches sous contrôle des changements. Les caractères génériques sont pris en charge.

Vous pouvez configurer le contrôle des changements dans votre Azure DevOps pipeline YAML ou Azure classique à l'aide de l'API REST Azure Invoke ou du Extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps.

Que faire ensuite

Configurer le pipeline Azure pour DevOps

Associer les étapes du pipeline Azure dans DevOps

Pour les étapes créées DevOps manuellement, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe Tâches d'orchestration à une DevOps étape de pipeline pour suivre l'activité de chaque étape de votre pipeline Azure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration**et ouvrez l'enregistrement de l'outil Azure DevOps .
2. Dans la liste connexe Tâches d'orchestration, saisissez l'étape de pipeline correspondante DevOps dans le champ **Étape** de chaque tâche d'orchestration.

Remarque :
Le champ **Suivre** est défini sur **True** par défaut lorsque vous détectez des tâches et des pipelines d'orchestration. Le suivi est requis pour recevoir des notifications d'emploi de Azure DevOps.

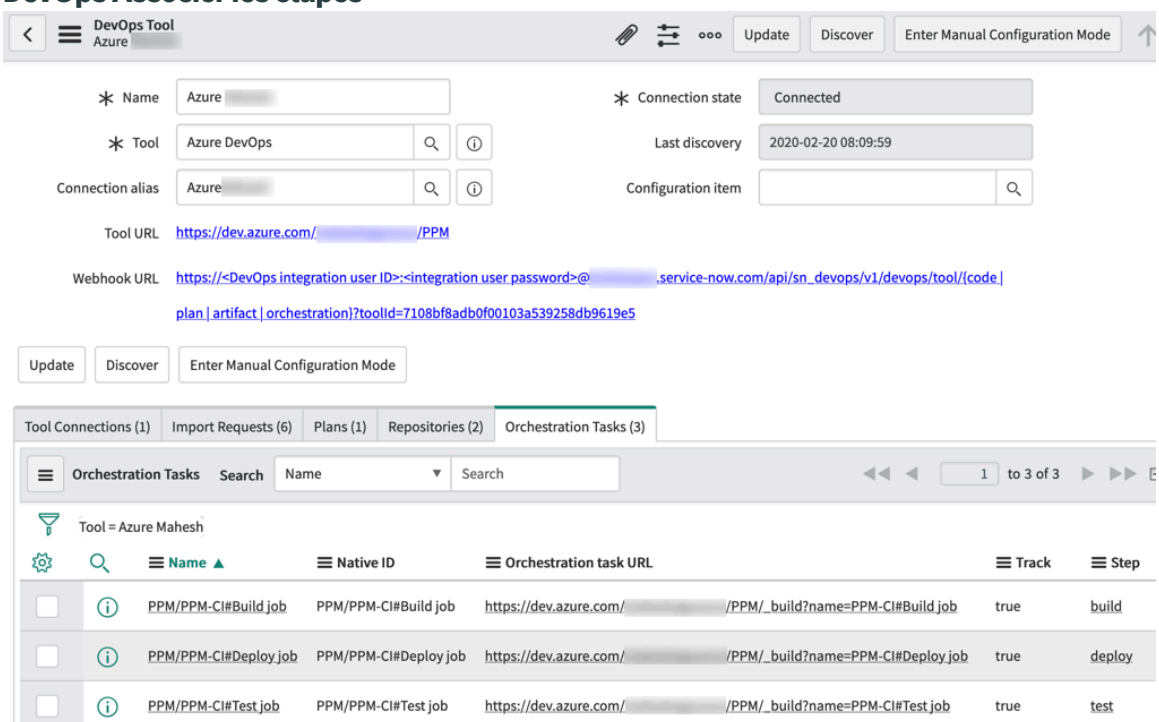
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les notifications d'exécution de la tâche de pipeline Azure sont envoyées à l'application DevOps . Chaque notification d'exécution de tâche correspond à une tâche d'orchestration et, comme les tâches d'orchestration sont mappées à une certaine étape de votre DevOps pipeline, vous pouvez suivre l'activité à chaque étape de votre pipeline.

Example:

DevOps Associer les étapes



Configurer le pipeline Azure pour DevOps

Le contrôle des changements, les artefacts et les packages peuvent être configurés dans le pipeline Azure pour une intégration avec DevOps.

Vous pouvez configurer le contrôle des changements dans les pipelines Azure de deux façons.

- Utilisez l'API REST Invoke Azure.
- Utiliser le Extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps.

L'extension **ServiceNow DevOps** pour Azure DevOps inclut :

- ServiceNow DevOps Connexion au service
- ServiceNow DevOps Porte de libération
- Azure : créer (CI) tâches personnalisées de travail d'agent de pipeline et de serveur

Configuration du contrôle des changements à l'aide de l'API REST Azure Invoke

Vous pouvez utiliser l'API REST Azure Invoke dans votre pipeline YAML ou Azure classique pour configurer le contrôle des changements pour DevOps.

Vous devez activer la propriété pour utiliser l'API `This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps` REST.

Pour obtenir des détails sur l'invocation de l'API REST Azure, visitez le site de documentation Microsoft et recherchez la tâche Appeler l'API REST HTTP : Azure Pipelines .

Traduction automatique

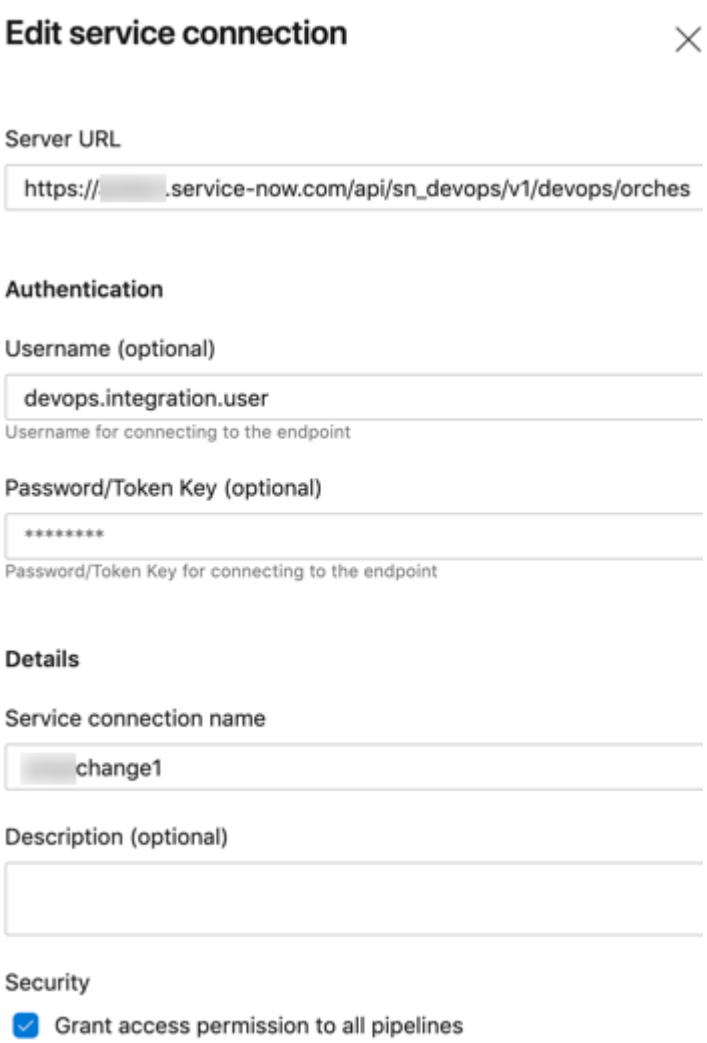
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Si vous avez des noms de tâches en double ou réutilisés dans les étapes d'exécution de votre pipeline, assurez-vous que l'attribut stageName contient azurestageName/jobName dans sa valeur, c'est-à-dire `stageName = azureStageName/jobName`. Les tâches d'enregistrement d'artefact envoient des noms d'étape et de tâche pour associer la version de l'artefact à l'exécution correcte de la tâche.

Connexion de service générique

L'utilisation de l'API REST Azure Invoke nécessite la création d'une connexion de service générique dans Azure DevOps.



Pipeline Azure YAML

Dans Azure DevOps, une tâche serveur doit être créée avec la connexion de service comme point de terminaison de contrôle des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appeler les besoins de charge utile de l'API REST

Type de pipeline Azure	Valeurs
Version	• buildNumber • isMultiBranch • Nom de branche
Mise en production	• numéro de mise en production • projectName

Remarque :
Pour les pipelines de mise en production, définissez les **Conditions de pré-déploiement** > **Avancés** > **Événement d'achèvement** champ à rappeler.

Pipeline de version :

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "buildNumber": "$(build.buildId)",
          "isMultiBranch": "true",
          "branchName": "$(build.sourceBranchName)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

Pipeline de mise en production :

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "releaseNumber": "$(Release.ReleaseId)",
          "projectName": "$(System.TeamProject)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

Pipeline Azure classique

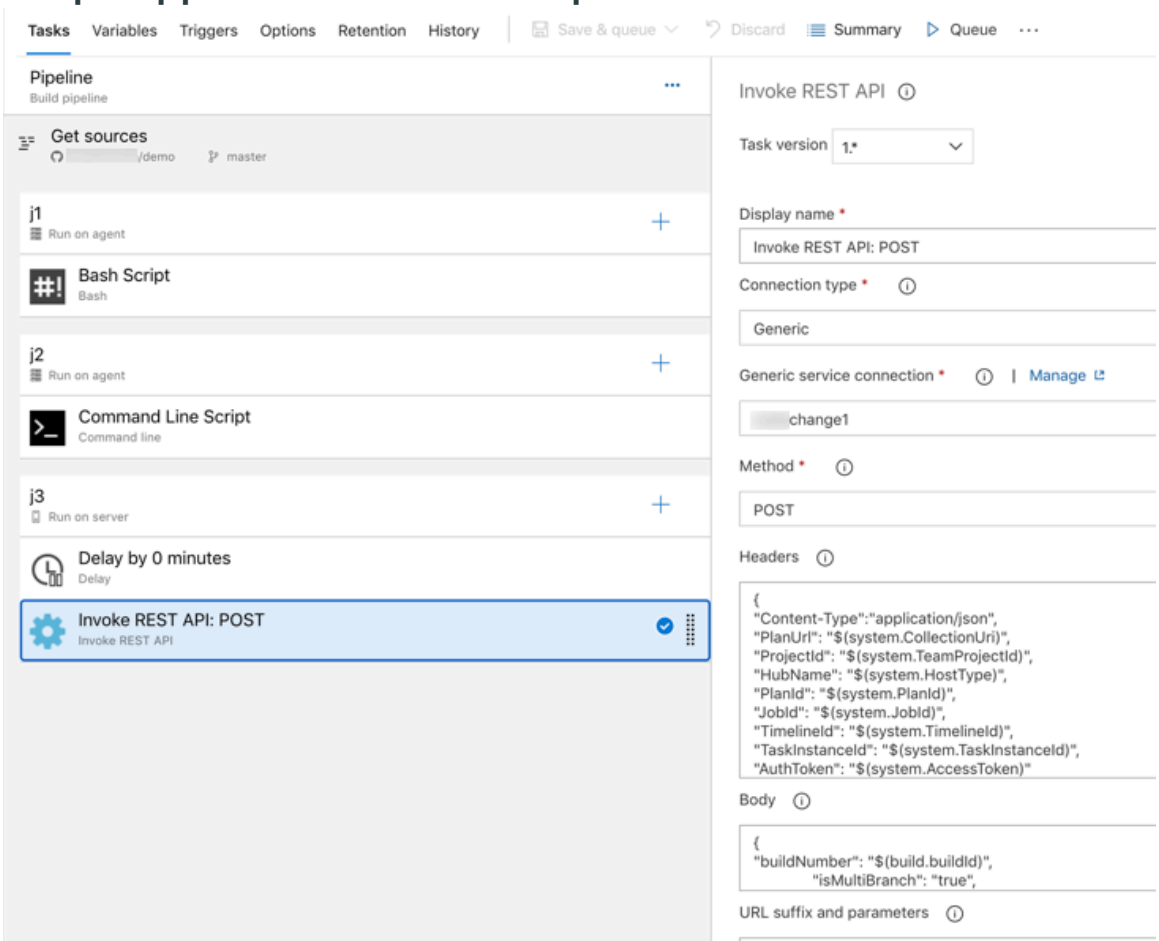
Pour un pipeline Azure classique, une tâche serveur Appeler l'API REST doit être ajoutée.

Traduction automatique

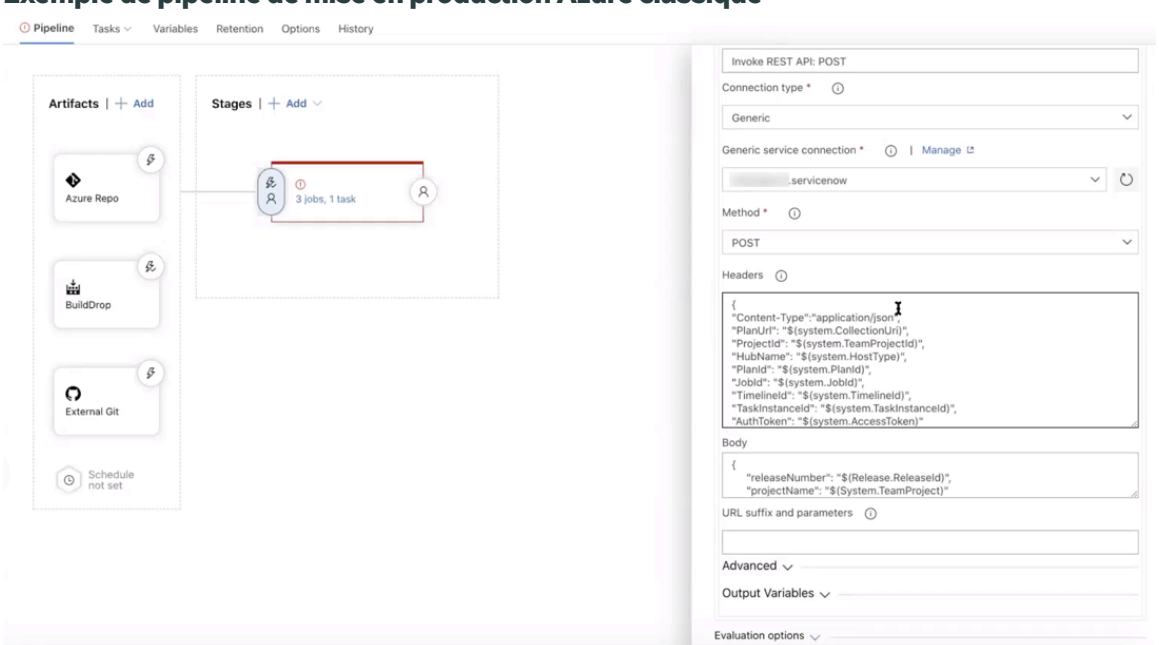
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Exemple de pipeline de version Azure classique



Exemple de pipeline de mise en production Azure classique



Traduction automatique

Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées

Installez et configurez l'extension DevOps pour Azure DevOps afin d'envoyer des notifications de version et de mise en production de votre pipeline Azure à Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser **l'extension ServiceNow DevOps** sur Visual Studio Marketplace - Extensions for Azure DevOps pour intégrer votre pipeline Azure à l'application ServiceNow DevOps . Pour plus d'informations sur les artefacts et les packages dans , reportez-vous à Vélocité de changement DevOps la section Artefacts et packages.

- Connexion au service **ServiceNow DevOps**

  Requis pour connecter le pipeline Azure à ServiceNow

- **Porte de mise en production ServiceNow DevOps**

  Nécessaire pour activer le contrôle des changements dans les pipelines de mise en production Azure (CD) (dans des conditions de prédéploiement uniquement).

Tâches personnalisées de pipeline de version Azure (CI) :

- Tâche (serveur) sans agent
  - **Tâche personnalisée d'inscription de l'artefact du serveur ServiceNow DevOps**

    Requis pour les tâches sans agent (serveur) afin d'enregistrer un artefact dans l'instance ServiceNow

  - **Tâche personnalisée d'inscription du package de serveur ServiceNow DevOps**

    Requis pour les tâches sans agent (serveur) afin d'enregistrer un package dans l'instance ServiceNow

  - **Tâche personnalisée d'accélération du changement de serveur ServiceNow DevOps**

    Requis pour que les tâches sans agent (serveur) créent automatiquement une demande de changement dans ServiceNow Gestion des changements le cadre du pipeline Azure.

    Remarque :
    La tâche **d'accélération des changements de serveur ServiceNow DevOps** ne nécessite pas de tâches **de notification de tâche de serveur ServiceNow DevOps** .

  - **Serveur ServiceNow DevOps Tâche personnalisée Obtenir un changement**

    Nécessaire pour récupérer le numéro de demande de changement dans un pipeline en fonction des détails de changement spécifiques d'une tâche de serveur.

  - **Tâche personnalisée de changement de mise à jour du serveur ServiceNow DevOps**

    Nécessaire pour mettre à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline pour une tâche de serveur.

- Tâche d'agent
  - **Tâche personnalisée d'inscription d'artefact d'agent ServiceNow DevOps**

    Requis pour que les tâches d'agent enregistrent un artefact dans l'instance ServiceNow

  - **Tâche personnalisée d'inscription du package d'agent ServiceNow DevOps**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requis pour les tâches d'agent afin d'enregistrer un package dans l'instance ServiceNow

- **Tâche personnalisée Obtenir un changement d'agent ServiceNow DevOps**

  Nécessaire pour récupérer le numéro de demande de changement dans un pipeline en fonction des détails de changement spécifiques pour une tâche d'agent.

- **Tâche personnalisée de changement de mise à jour de l'agent ServiceNow DevOps**

  Nécessaire pour mettre à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline pour une tâche d'agent.

Remarque :
Les tâches **Inscription de l'artefact de l'agent ServiceNow DevOps** et **Inscription du package de l'agent ServiceNow DevOps** ne sont pas prises en charge pour les pipelines de mise en production.

- Analyses de la qualité logicielle (SonarQube/SonarCloud)
  - **Tâche personnalisée d'inscription de sonar de version ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de build)
  - **Tâche personnalisée d'inscription du sonar de mise en production de ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de mise en production)

Remarque :
La tâche **d'enregistrement ServiceNow DevOps Build Sonar n'est** pas prise en charge pour les pipelines de mise en production.

- Analyses de sécurité :
  - **Tâche personnalisée Résultats de la sécurité de création de ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de build)
  - **Tâche personnalisée des résultats de sécurité de la mise en production de ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de mise en production)

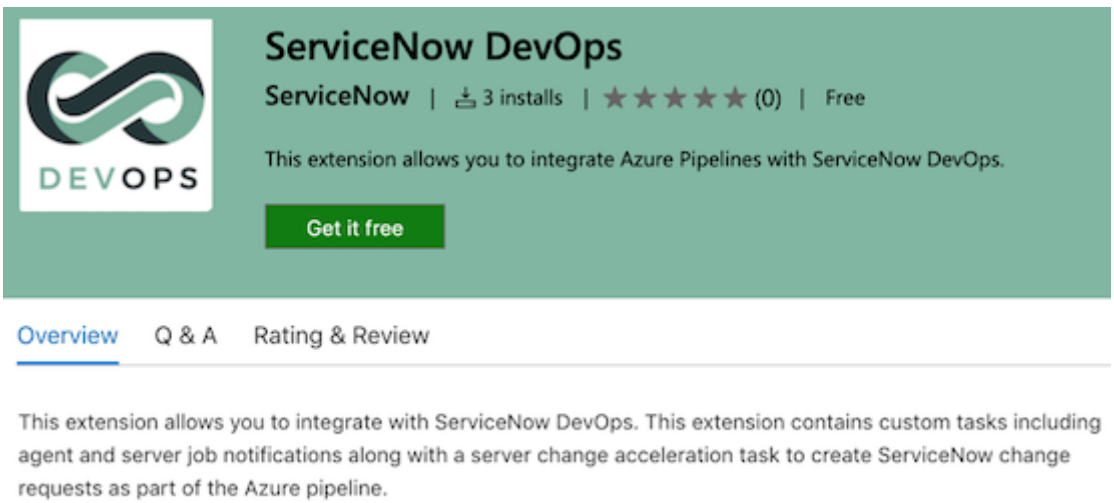
Remarque :
La tâche **de résultat de sécurité de version DevOps de ServiceNow** n'est pas prise en charge pour les pipelines de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à Visual Studio Marketplace , recherchez l'extension **ServiceNow DevOps** et cliquez sur **Obtenir gratuitement**.



2. Sélectionnez votre Azure DevOps organisation, puis **Installer**.
3. Depuis votre Azure DevOps projet, accédez à **Paramètres du projet** > **Pipelines** > **Connexions de service**.
4. Sélectionnez **Nouvelle connexion de service** , puis dans la liste, sélectionnez **ServiceNow DevOps**.
5. Sélectionnez **Suivant** et saisissez les détails suivants :

Méthode d'authentification	Indiquez si l'authentification est effectuée via la méthode basée sur les jetons ou la méthode de base.
Instance ServiceNow	`https://<votre-instance>.service-now.com/`
ID d'outil	Le sys_id de l'outil d'orchestration. Vous pouvez copier cette valeur à l'aide de la commande Copier sys_id du formulaire Outil d'orchestration. Si vous utilisez l'espace de travail, sélectionnez **Plus d'options de formulaire (icône ⋮) > Copier sys_id** sur le formulaire de connexion de l'outil Azure DevOps . Si vous utilisez Service Catalog ou Classic, sélectionnez **Actions supplémentaires (icône ≡) > Copier sys_id** sur le formulaire de connexion de l'outil Azure DevOps .
Nom d'utilisateur	Entrez `devops.integration.user`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

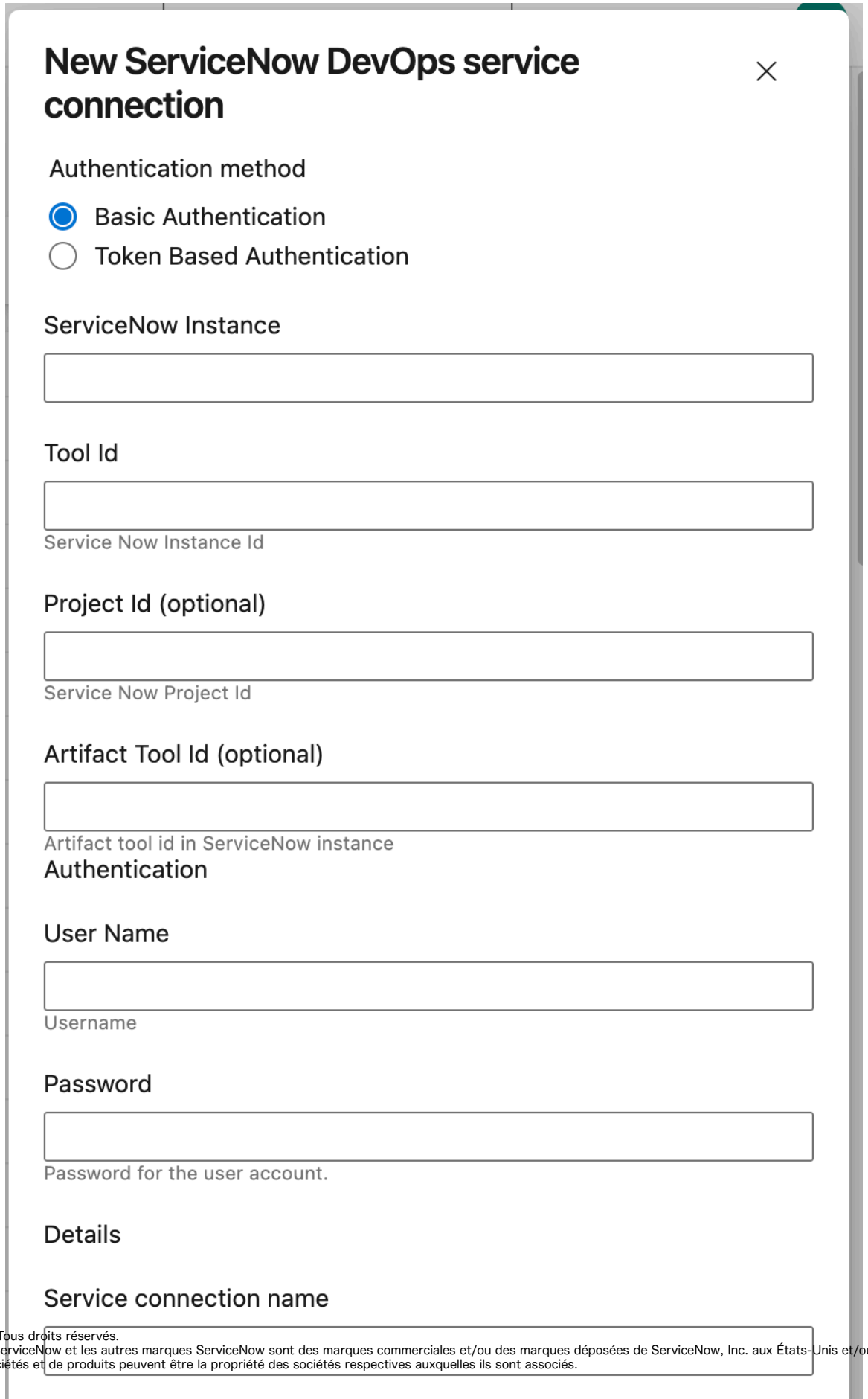
	Remarque : L’étape pour entrer le nom d’utilisateur et le mot de passe de l’intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est désactivée. Si cette étape n’est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l’aide de l’authentification basée sur les jetons.
Mot de passe	Mot de passe de l’utilisateur DevOps Integration. **Remarque :** L’étape pour entrer le nom d’utilisateur et le mot de passe de l’intégration est requise pour configurer uniquement lorsque Configuration DevOps est installée ou que la *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* propriété est désactivée. Si cette étape n’est pas nécessaire, les webhooks sont configurés à l’aide de l’authentification basée sur les jetons.
Jeton d'API	Jeton d’API pour la connexion au point de terminaison.
Nom de la connexion de service	Entrer la connexion DevOps
Accorder l’autorisation d’accès à tous les pipelines	Cochez la case.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

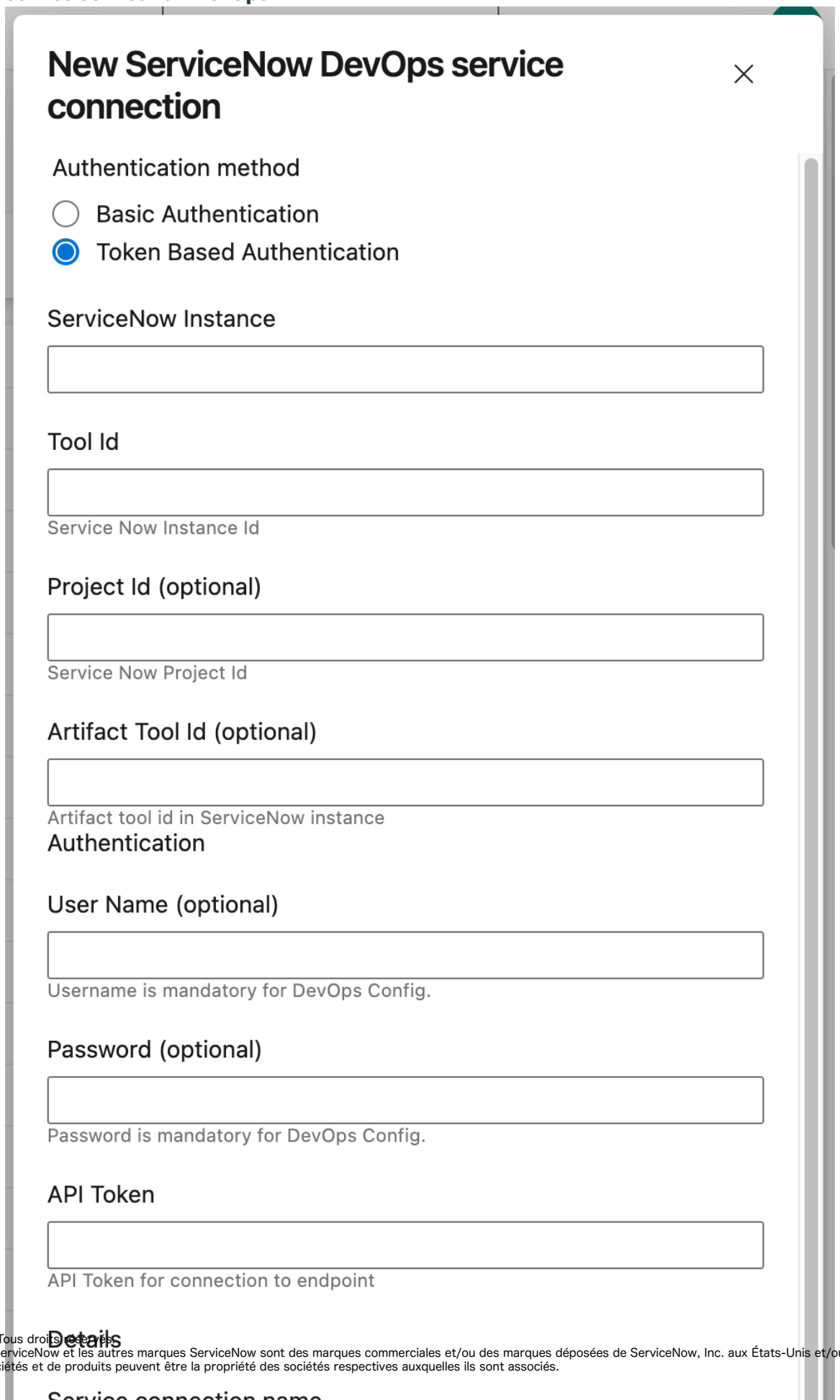
Pipeline Azure : connexion au service ServiceNow DevOps méthode d'authentification de base



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pipeline Azure : méthode d'authentification basée sur un jeton de connexion de service ServiceNow DevOps



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un pipeline de version Azure (CI) dans DevOps

Utilisez l'extension pour Azure DevOps configurer le ServiceNow DevOps contrôle des changements, les artefacts et les packages dans votre pipeline de version Azure (CI).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez aux **pipelines** dans votre instance Azure DevOps.
2. Sélectionnez le pipeline pour lequel vous souhaitez activer le contrôle des changements.
3. Sélectionnez **Afficher**.
   L'éditeur YAML du pipeline s'affiche avec le volet de recherche de **tâches** sur la droite.
4. Recherchez l'action personnalisée requise dans le volet **Tâches** et sélectionnez-la.

Action personnalisée	Étapes
Accélération du changement de serveur ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ **Nom d'affichage** , saisissez **Accélération du changement ServiceNow**. **b.** Dans le champ Point de **terminaison ServiceNow** , saisissez Ma connexion. **c.** Dans le champ **Tâche exécutée en amont** , saisissez la valeur qui indique la tâche précédente en ligne. Par exemple, la tâche avant le serveur peut être Test. **d.** Dans le champ Détails de la **demande de changement** , définissez le code de fermeture et les champs Demande de changement à partir du pipeline. Sélectionnez l'icône d'informations pour afficher l'exemple de sortie. Pour plus d'informations sur l'accélération du changement, consultez Accélération du changement.
Registre d'artefact d'agent ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ Point de **terminaison ServiceNow** , saisissez Ma connexion. **b.** Dans le champ **Charge utile des artefacts** , saisissez le JSON contenant la liste des artefacts. Pour plus d'informations sur les artefacts, reportez-vous à la section Artefacts et packages.
Registre du package de l'agent ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ Point de **terminaison ServiceNow** , saisissez Ma connexion. **b.** Dans le champ **Nom du package** , entrez le nom du package qui contient des artefacts. **c.** Dans le champ **Charge utile des artefacts** , saisissez le JSON contenant les détails de la version et la liste des artefacts. Pour plus d'informations sur les artefacts, reportez-vous à la section Artefacts et packages.

Traduction automatique

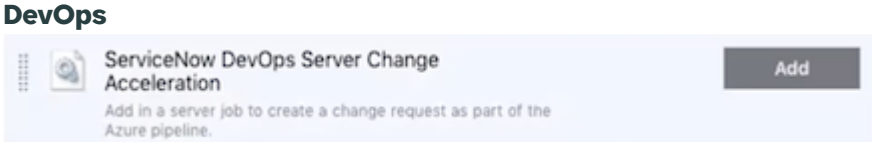
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

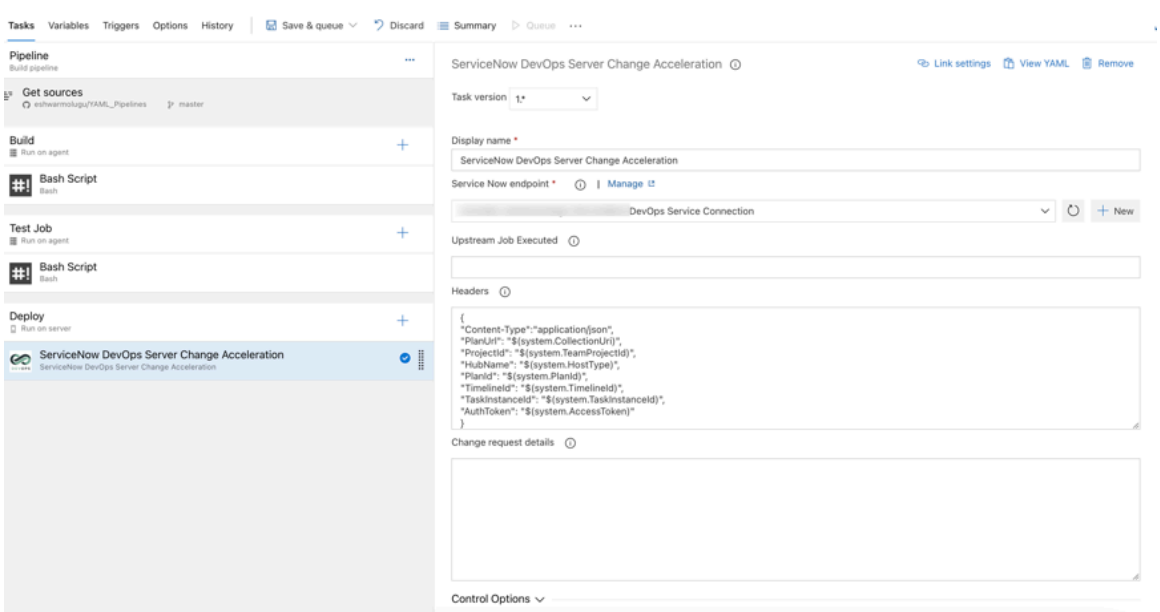
Action personnalisée	Étapes
Serveur ServiceNow DevOps Obtenir un changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline
Changement de mise à jour du serveur ServiceNow DevOps	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline
Agent ServiceNow DevOps Obtenir le changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline
Changement de mise à jour de l'agent ServiceNow DevOps	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline

5. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter la tâche personnalisée à la section Tâches de votre pipeline Azure.

Example:

Pipeline Azure : tâche personnalisée d'accélération du changement ServiceNow DevOps





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```yaml
- stage: Prod
  #dependsOn: []
  jobs:
  - job: 'P1'
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '

  - job: 'P2'
    dependsOn: ['P1']
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '
  - job: "P3"
    dependsOn: ['P2']
    pool: server
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empsunildevops9-eshwarmolugu-ServiceNow DevOps Service Connection'
```

Exemple des détails de la demande de changement

```yaml
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
        - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
          inputs:
            connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
            changeRequestDetails: |
              {
                "autoCloseChange" : true,
                "attributes": {
                  "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                  "work_notes" : "Update this to work_notes",
                  "category" : "Service",
                  "priority" : "2"
                }
              }
```

Configurer un pipeline de mise en production Azure (CD) dans DevOps

Utilisez l'extension pour Azure DevOps configurer le ServiceNow DevOps contrôle des changements, ainsi que des artefacts et des packages dans votre pipeline de mise en production Azure (CD).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

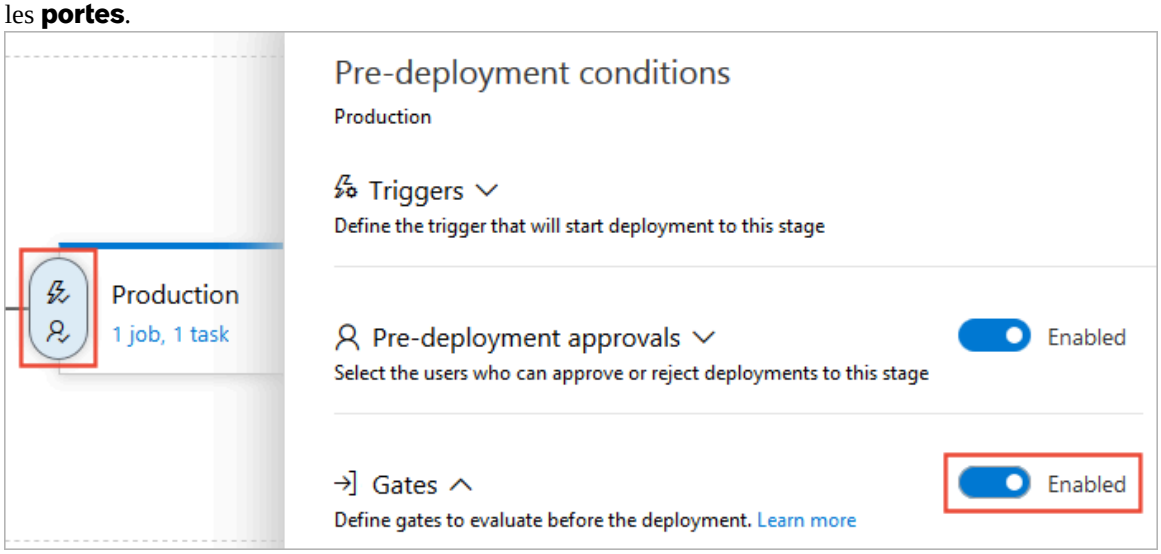
Remarque :
Le contrôle des changements dans les pipelines de mise en production Azure (CD) est pris en charge uniquement dans les portails de pré-déploiement. Les demandes de changement de porte de prédéploiement sont mappées à l'exécution de l'étape de la première tâche à cette étape.

Les phases d'un pipeline de mise en production Azure sont mappées à une étape. Le nom de l'étape d'une tâche multi-configuration ou multi-agent doit inclure uniquement le nom de la phase et non le nom de la tâche réel dérivé au moment de l'exécution du pipeline.

Les exécutions de tâches pour les tâches ignorées sont marquées comme ayant échoué.

Procédure

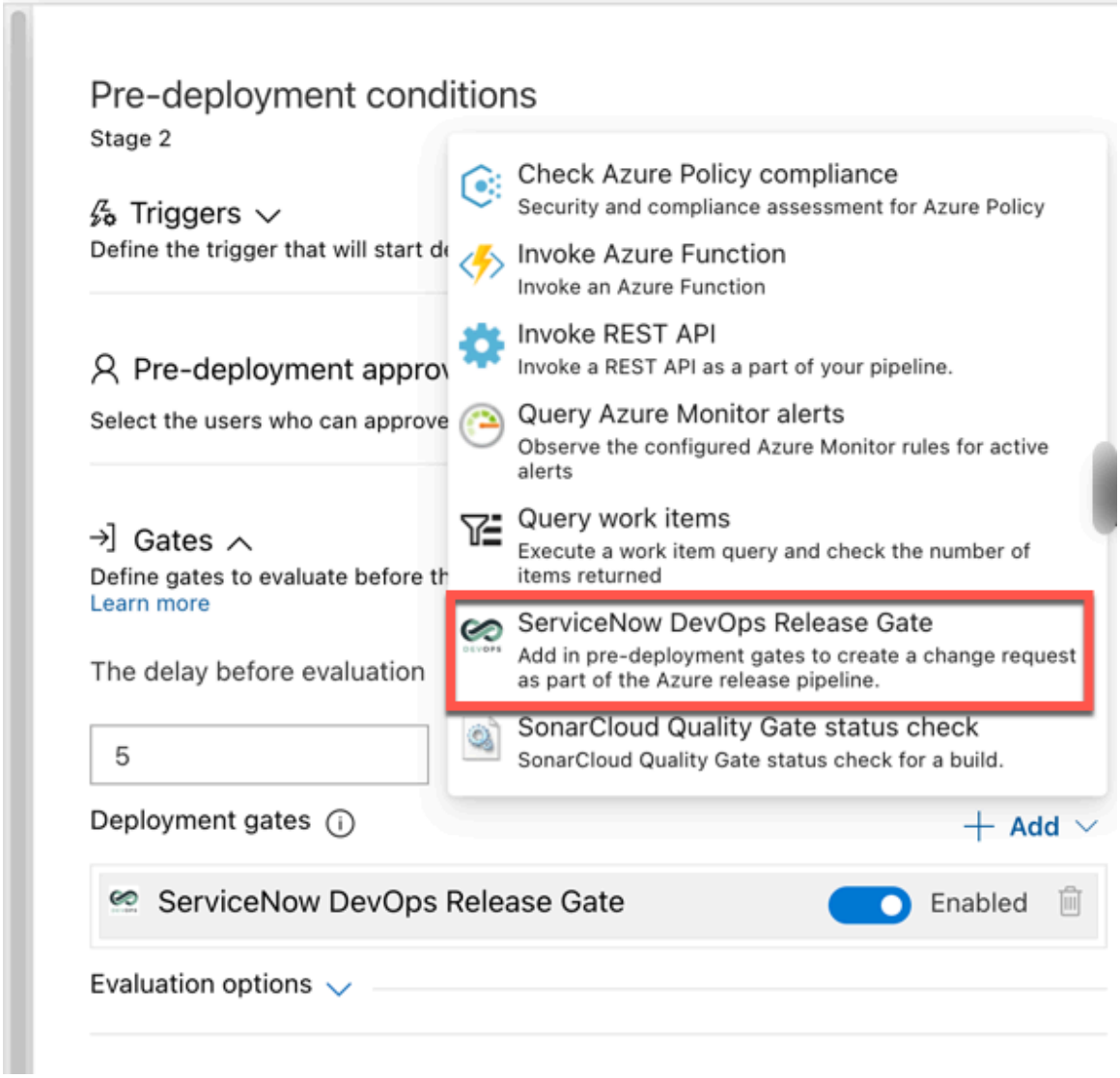
1. Dans Azure DevOps Pipelines, sélectionnez **Pipelines > mises en production**, puis sélectionnez votre pipeline de mise en production.
2. Sélectionnez **Modifier** pour ouvrir l'éditeur de pipeline.
3. Sélectionnez l'icône de pré-déploiement ( ) pour votre étape, puis cliquez sur le bouton bascule pour activer les **portes**.



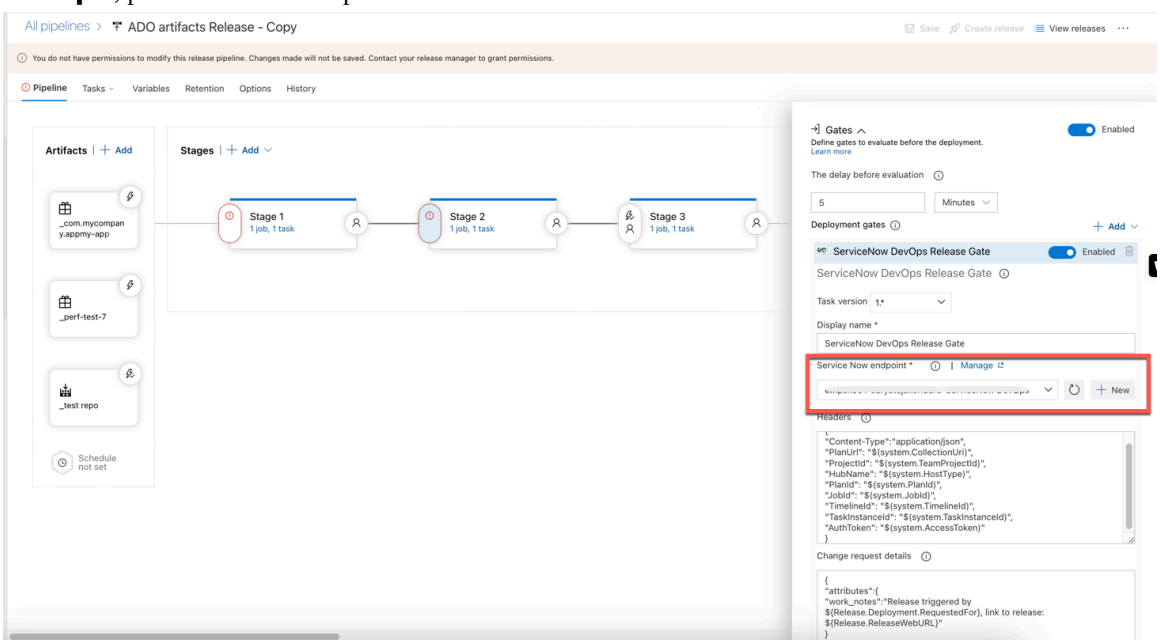
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **+Ajouter**, puis sélectionnez **Porte de mise en production ServiceNow DevOps**.



5. Sélectionnez **la porte de mise en production ServiceNow DevOps** , puis sélectionnez le point de terminaison ServiceNow.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

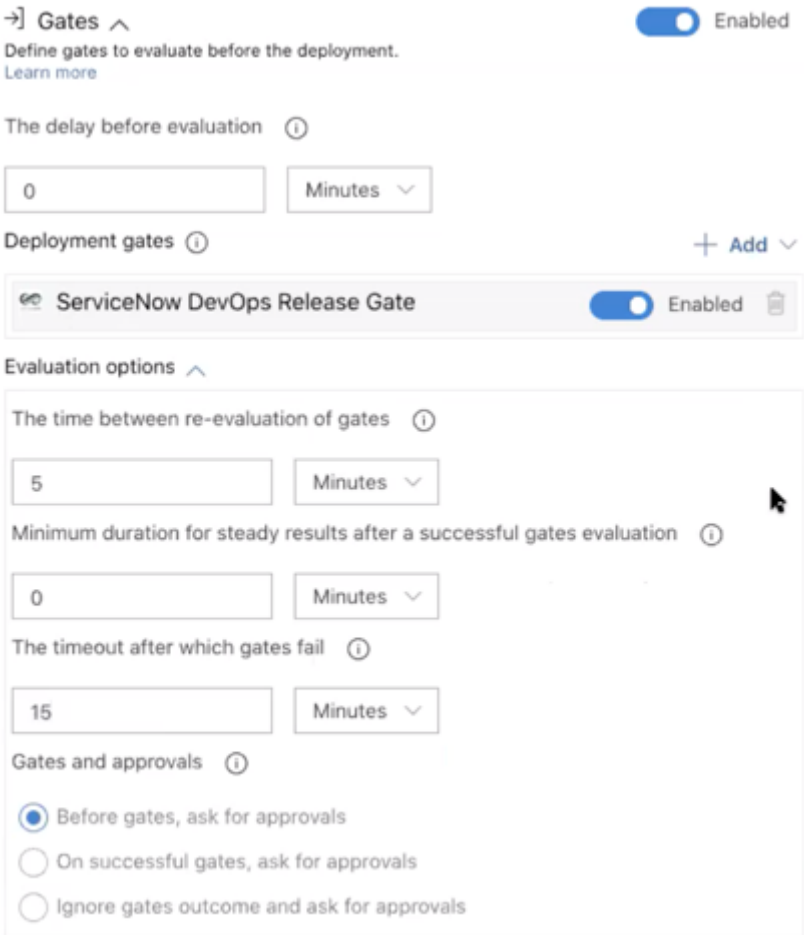
6. Quittez la configuration de la porte de mise en production et développez la section Options d'évaluation pour configurer les champs de synchronisation suivants.

Délai entre la réévaluation des points de contrôle	Intervalle de réévaluation en minutes, heures ou jours. Si la demande de changement est annulée ou rejetée, la porte de mise en production du pipeline Azure réévalue en permanence l'état de la demande de changement à l'intervalle configuré jusqu'à l'expiration. Aucune intervention de l'utilisateur n'est requise pour d'autres tentatives de réévaluation une fois que la demande de changement a déjà été approuvée, rejetée ou annulée.
Délai d'expiration après lequel les portes échouent	Valeur du délai d'expiration en minutes, heures ou jours. Si les conditions de prédéploiement échouent, les tâches suivantes de l'étape sont marquées comme ayant échoué et l'heure de début et de fin est définie par défaut sur l'heure actuelle du système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des portes de pré-déploiement du pipeline de mise en production Azure



7. **Facultatif :** Configurez les artefacts dans votre pipeline de mise en production Azure (CD).

   Pour configurer des artefacts en utilisant le pipeline de version comme source, ces noms doivent correspondre.

   - Nom du référentiel et nom du pipeline de version (par exemple, DeployableRepo).
   - Propriété du nom de l'artefact de pipeline de version et propriété d'alias source de l'artefact de pipeline de mise en production (par exemple, BuildDrop).

   En plus du pipeline de version, vous pouvez sélectionner des artefacts à partir de huit autres sources. Pour suivre les détails de validation et d'élément de travail, suivez ces règles.

   - Lorsque la source est le pipeline de version, la propriété de `version sémantique` des artefacts doit être au format `MAJOR. MINEUR. PATCH` (par exemple `5.1.3`).
   - Lorsque la source n'est pas le pipeline de version, définissez une `version sémantique` en implémentant l'interface d'extension **DevOpsArtifactSemanticVersionAPI** .

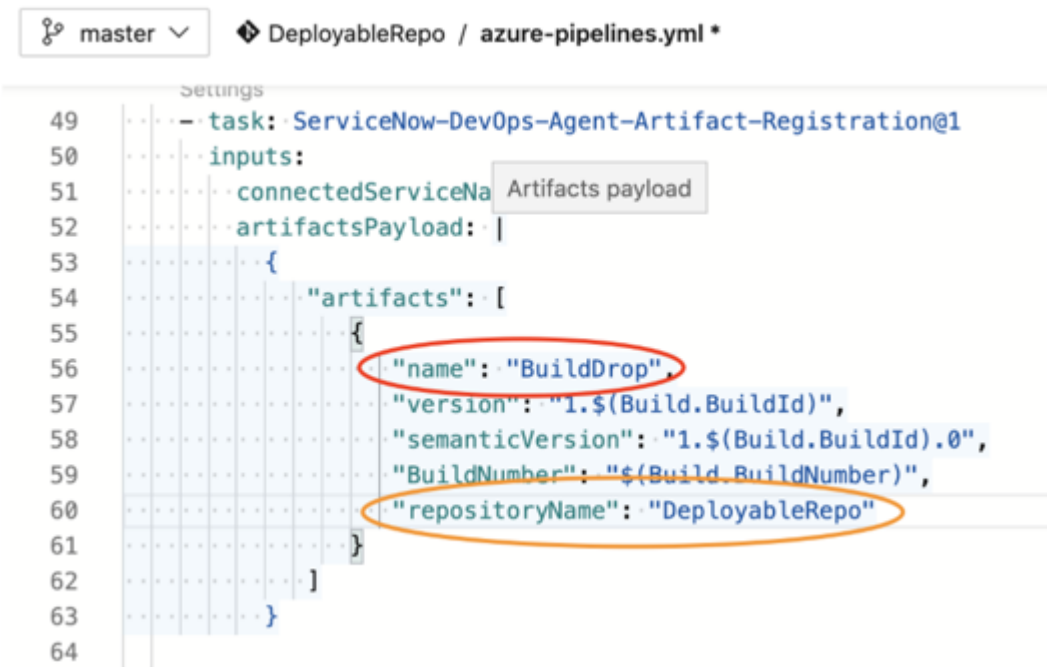
   Voir Artefacts et packages pour plus d'informations sur les artefacts.

Traduction automatique

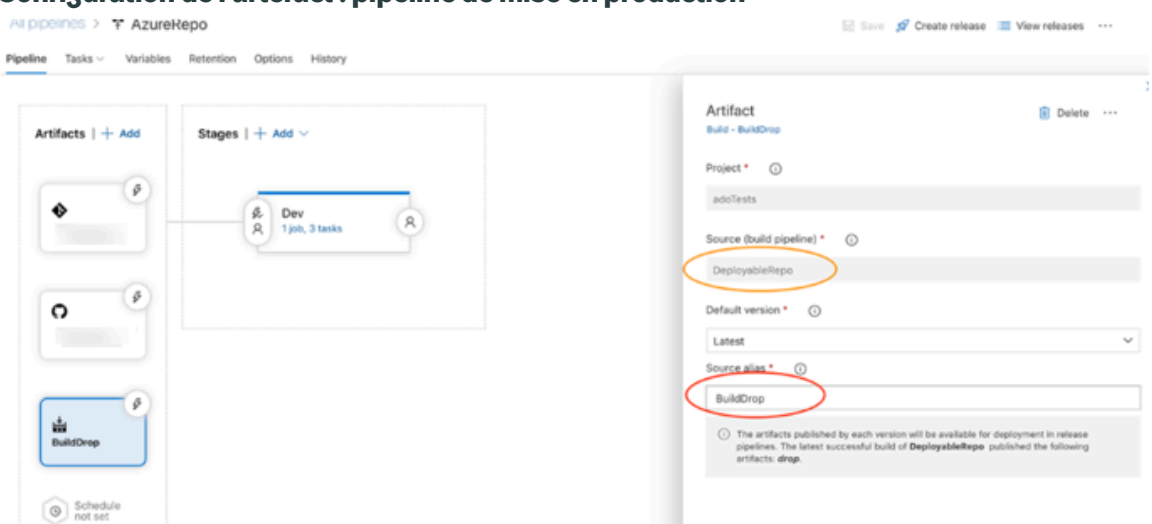
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Configuration de l'artefact : source de pipeline de version



Configuration de l'artefact : pipeline de mise en production



Azure DevOps Périmètres PAT pour DevOps

Les niveaux d'accès au champ d'application sont requis lors de l'utilisation d'un jeton d'accès personnel (PAT) pour accéder Azure DevOps pendant la configuration.

Les paramètres des niveaux d'accès au champ d'application dépendent de l'aptitude que vous avez configurée. Définissez le niveau d'accès correspondant pour une fonctionnalité transparente. Pour plus d'informations sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT).

Important :
Avec les autorisations de niveau d'accès spécifiées dans le tableau suivant dans et l'extensionAzure DevOpsServiceNow DevOps, vous pouvez vous connecter à Azure DevOps à partir de ServiceNow. Votre administrateur Azure DevOps n'a pas besoin de configurer manuellement les webhooks et les connexions de service dans Azure DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de projet** du projet.
- Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.

Paramètres de niveau d'accès au champ d'application par aptitude et leur impact

Option	Champ d'application	Niveau d'accès	Impact
Tableaux	Élément de travail	Lire	Nécessaire pour détecter les tableaux et recevoir des éléments de travail que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Référentiels	Code	Lire	Nécessaire pour détecter les référentiels et recevoir des branches, des validations et des balises que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Créer des pipelines	Version	Lecture et exécution	• Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de version et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. • Exécution : nécessaire pour interrompre/reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Pipelines et portails de mise en production	Mise en production	Lecture, écriture et exécution	• Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines du lancement et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. • Écriture et exécution : nécessaire pour interrompre/reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Tester les pipelines de version et de mise en production	Gestion des tests	Lire	Nécessaire pour recevoir les résultats des tests pour l'exécution du pipeline.
Connexions de service	Connexion de service	Lire, interroger et gérer	Nécessaire pour créer automatiquement une connexion de service qui permet de configurer des tâches ServiceNow telles que l'accélération du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, et autres.
Emballage	Emballage	Lire	Nécessaire pour détecter les référentiels de l'artefact et recevoir des flux et des packages que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez disposer de l'autorisation Mettre à jour les informations de version sur votre pipeline pour que toutes les fonctionnalités du pipeline fonctionnent de manière transparente. Contactez votre administrateur de projet ADO si vous ne disposez pas de cette autorisation.

Limitation de Azure DevOps

Si vous créez un outil Azure avec un niveau d'accès défini personnalisé et que vous reconfigurez un tel outil en raison d'un changement dans les informations d'identification de votre utilisateur d'intégration, les crochets de service existants pour la version créée et le déploiement de la version ne sont pas mis à jour. Au lieu de cela, deux nouveaux crochets de service sont créés avec de nouveaux détails de configuration. Pour éviter la duplication de ces crochets de service, vous devez créer l'outil avec le niveau d'accès complet.

Configurer les analyses SonarQube sur Azure DevOps les pipelines

Configurez les analyses SonarQube ou SonarCloud sur les pipelines MS Azure DevOps . Vérifiez Azure DevOps les exécutions de pipeline pour les analyses SonarQube à chaque étape de l'exécution du pipeline et extrayez les listes et les détails des analyses de n'importe quelle étape à Vélocité de changement DevOps. Explorez les détails de l'analyse en fonction des catégories.

Avant de commencer
Assurez-vous de remplir les conditions préalables suivantes avant de configurer les analyses SonarQube sur votre Azure DevOps pipeline :

- Vous utilisez une version compatible de SonarQube. Reportez-vous à la section pour connaître Intégrations de Vélocité de changement DevOps les versions d'outils prises en charge.
- Connectez-vous, configurez l'outil et détectez les référentiels, les tâches d'orchestration Azure DevOps et les pipelines existants.
- Créez un enregistrement d'outil SonarQube. Pour plus d'informations, consultez SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps.
- Installez l'extension SonarQube à partir de Visual Studio Marketplace et configurez l'analyse de branche pour utiliser les tâches Azure DevOps dans vos définitions de version afin d'analyser vos projets. Pour plus d'informations, consultez la documentation SonarQube .
- Installez les tâches d'extension personnalisées suivantes sur votre Azure DevOps instance.
  - ServiceNow pour intégrer Azure Pipelines à Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées.
  - ServiceNow DevOps Enregistrement de version Sonar (pour les pipelines de build)
  - ServiceNow DevOps Tâche d'enregistrement de sonar de mise en production (pour les pipelines de mise en production)

Rôle requis :

- admin ou sn_devops.admin dans Vélocité de changement DevOps
- administrateur dans Azure DevOps
- rôle administrateur dans SonarQube avec accès à tous les projets sur lesquels les analyses SonarQube sont configurées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, il Azure DevOps vous fournit les tâches suivantes pour exécuter une analyse SonarQube sur les pipelines de version et de mise en production :

- Préparer l'analyse sur SonarCloud
- Exécuter l'analyse de code
- Publier le résultat de la porte de qualité

Ajoutez et configurez des tâches d'extension personnalisées ServiceNow afin d'extraire les détails de l'analyse à partir des pipelines de version et de Azure DevOps mise en ServiceNow DevOps production. Les détails de l'analyse récupérés sont les suivants :

- pipelineName
- buildNumber
- stageName
- Nom de branche
- sonarProjectKey
- sonarInstanceUrl

Procédure

1. Installez et configurez l'intégration et SonarQube pour extraire l'analyse Azure DevOps à partir des pipelines de version.

   a. Dans la Azure DevOps console, accédez à **Organisation** > **Intégrations Sonar** > **Pipelines** > **Tâches**.

   b. Cliquez sur l'icône **Ajouter des tâches** ( ) et recherchez les ServiceNow extensions dans la barre de recherche **Ajouter des tâches** .

   c. Ajoutez les tâches suivantes.

   - ServiceNow DevOps Créez une tâche d'enregistrement Sonar.
   - ServiceNow DevOps Libérer la tâche d'enregistrement Sonar.

   d. Remplissez les champs du formulaire.

ServiceNow DevOps Créer/Mettre en production l'enregistrement du sonar

Champ	Description
Nom complet	Remplissage automatique lors de la saisie de la clé et de l'URL.
ServiceNow extrémité	Point ServiceNow de terminaison d'instance qui est automatiquement créé lors de la configuration de l'outil. Utilisez la même connexion de service pour cette tâche.
Clé du projet Sonar	Saisissez la même valeur de clé de projet que celle que vous avez utilisée lors de la configuration de la tâche **Préparer l'analyse sur SonarCloud** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL d'instance Sonar	Entrez la même URL que celle que vous avez utilisée pour vous connecter à l'outil Sonar lors de la création de l'outil.
Nom de la tâche	Nom de la Azure DevOps tâche de pipeline. Ce champ s'affiche uniquement pour la tâche **Enregistrement du sonar de la version ServiceNow DevOps** .

Important :
Dans la liste des tâches de la tâche de pipeline, assurez-vous que la tâche **Inscription au sonar de version ServiceNow DevOps** ou **Enregistrement du sonar de version ServiceNow DevOps** est ajoutée après la tâche **Exécuter l'analyse de code** .

Vous avez configuré les pipelines de version pour envoyer les résultats d'analyse Sonar à votre DevOps application. Les résultats de l'analyse sont mappés à l'aptitude Qualité logicielle sont traités par un flux secondaire du système de base associé (`FetchSonarScanId`), une fois qu'un événement est créé et traité dans la table Événements entrants.

2. Associer les étapes des pipelines Azure dans DevOps.
3. Exécutez le pipeline.

Résultats

En fonction des résultats de l'analyse des différentes étapes de l'exécution du pipeline, les résultats sont affichés dans l'étape correspondante du pipeline dans ServiceNow DevOps. Des événements entrants sont créés pour les notifications et des flux secondaires sont déclenchés en fonction du type de notification et de l'aptitude.

Que faire ensuite

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de l'exécution des tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche pertinent.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre d'une demande de changement. Afficher toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle** liste connexe.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Le redémarrage des tâches et étapes du pipeline de version ou de version a échoué

Réexécutez ou redéployez Azure DevOps la version, les changements de mise en production ou les pipelines qui ont échoué ou ont été annulés à cette étape ou dans ce pipeline. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nouvelles tentatives s'affichent sur l'interface utilisateur du DevOps pipeline sous forme d'exécutions continues au lieu de créer de nouvelles exécutions.

Réexécuter Azure DevOps des pipelines ou des étapes

Vous pouvez réexécuter un pipeline de version ou de mise en production ayant échoué ou annulé ou changer les tâches dans Azure DevOps. Les nouvelles exécutions sont traitées dans le cadre de la même exécution de pipeline que la première exécution dans ServiceNow DevOps. Vous pouvez réexécuter des pipelines entiers ou des tâches et étapes spécifiques ayant échoué ou annulées. Vous pouvez désormais choisir de réutiliser une demande de changement au lieu de créer une nouvelle demande de changement chaque fois que vous redémarrez une étape ou un pipeline.

Un `attemptNumber` paramètre est ajouté à la charge utile, ce qui nous aide à suivre les réexécutions. Le résumé du test associé, les résultats de l'analyse de la qualité logicielle, les validations, les éléments de travail correspondant à chaque tentative de réexécution sont également mis à jour dans ServiceNow DevOps.

Si vous utilisez l' Configuration du contrôle des changements à l'aide de l'API REST Azure Invoke , vous devez ajouter le paramètre de numéro de tentative au corps de votre charge utile au format de syntaxe spécifié pour les pipelines de version et de mise en production. Si vous ne spécifiez pas le paramètre du nombre de tentatives, le nombre de tentatives par défaut est défini sur 1.

Exemple de paramètre de numéro de tentative dans la charge utile du pipeline de version :

```
"attemptNumber": "$(system.jobAttempt)"
```

Exemple de paramètre de numéro de tentative dans la charge utile du pipeline de mise en production :

```
"attemptNumber": "$(Release.AttemptNumber)"
```

Remarque :
N'utilisez pas les notifications de démarrage et de fin existantes pour les tâches d'étape. Si vos tâches tiennent compte des notifications de démarrage et de fin, la fonctionnalité de réexécution ne fonctionne pas.

Réutilisation des demandes de changement

Si une tâche activée pour le changement est réexécutée et qu'une demande de changement existe pour l'exécution/la tentative précédente, vous pouvez choisir de réutiliser la demande de changement précédente ou de créer une nouvelle demande de changement à l'aide du système de base « Flux secondaire de décision de réutilisabilité de demande de changement DevOps ». L'implémentation par défaut de ce flux secondaire vous permet de réutiliser une demande de changement de la tentative précédente si la demande de changement est à l'état Implémentation ou post-Implémentation. Si la demande de changement est dans un autre état, par défaut, une nouvelle demande de changement est créée lorsque vous réexécutez la tâche. Selon le comportement existant, tous les détails associés, tels que les résumés de tests et les analyses, sont nouvellement générés, tandis que les validations et les éléments de travail sont conservés inchangés pour les nouvelles demandes de changement.

Par exemple, lorsqu'un pipeline tombe en panne à une étape spécifique après l'approbation de la demande de changement et que vous réexécutez cette étape. La demande de changement est réutilisée, le résumé du test et les analyses de qualité logicielle associées, ainsi que les validations et les éléments de travail associés à l'artefact sont associés à la même demande de changement que celle que vous avez approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour appliquer une logique personnalisée pour la réutilisation, vous pouvez copier le flux secondaire existant, apporter les modifications, le publier et mettre à jour le nouveau nom du flux secondaire sous **Propriétés DevOps** > **Flux secondaire de décision de réutilisabilité de demande de changement DevOps**.

Dans le flux système de base normal, lorsqu'un changement est créé, « » est utilisé pour mettre à jour le champ de l'enregistrement `State` d'exécution de l'étape après qu'une Personnalisation des DevOps flux décision a été prise sur la demande de changement. Toutefois, lorsque vous réutilisez un changement, la première condition de déclenchement d'une demande de changement en cours de création n'est pas remplie. Un flux secondaire du système de base « Flux secondaire de modèle de réutilisabilité de demande de changement DevOps » est déclenché à la place, chaque fois qu'une demande de changement est réutilisée lors d'une nouvelle exécution d'une tâche. L'implémentation par défaut de ce flux secondaire est similaire au flux de DevOps demande de changement de modèle. Vous pouvez créer un flux secondaire personnalisé et mettre à jour son nom à l'adresse suivante : **Propriétés DevOps** > **Flux secondaire de modèle de réutilisabilité de demande de changement DevOps**.

Modifications de l'interface utilisateur du pipeline

ServiceNow DevOps synchronise tous les changements causés lorsque vous redémarrez ou réexécutez une étape ou une tâche, et les affiche dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline.

- Cliquez sur une carte pour afficher la dernière tentative de cette étape.
- Cliquez sur le lien **Afficher toutes les tentatives** pour afficher toutes les exécutions d'étape et les informations connexes associées à l'étape ou à l'étape exécutée plusieurs fois.
- Le lien Afficher le changement affiche la demande de changement associée à la dernière tentative.

Dans les versions précédentes, les tâches ayant échoué étaient ignorées ou une nouvelle tâche d'exécution de pipeline était créée pour les nouvelles exécutions et traitée en conséquence. Pour plus d'informations, consultez DevOps Pipeline UI.

Séquence d'exécution et logique d'attente pour les tâches de réexécution

La séquence de traitement et la logique d'attente pour les tâches de réexécution sont différentes lorsque vous réutilisez ou créez une demande de changement dans le cadre d'une tâche de réexécution.

Considérations existantes

- Une demande de changement ne doit pas exister dans une étape qui contient des tâches parallèles.
- Si plusieurs étapes sont exécutées en parallèle, la demande de changement ne doit pas être la première tâche des deux étapes.

Remarque :
Les étapes parallèles dans les pipelines de mise en production sont traitées et affichées dans l'interface utilisateur du pipeline au fur et à mesure qu'elles se produisent dans le Azure DevOps pipeline. Les étapes parallèles dans les pipelines de version sont toujours traitées en parallèle, mais apparaissent dans un ordre de série dans l'interface utilisateur du pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations relatives à la mise à niveau

Il n'y a aucun changement dans la fonctionnalité ou l'exécution lorsque vous exécutez la première tentative de pipeline. Toutes les étapes sont traitées séquentiellement et les tests, analyses de la qualité logicielle et demandes de changement associés sont exécutés et créés selon le modèle.

Remarque :

- Exécutez un nouveau pipeline après la mise à niveau si vous avez réexécuté des étapes et des pipelines avant la mise à niveau. Les tentatives de réexécution et les événements ayant échoué avant la mise à niveau sont ignorés par ServiceNow DevOps les nouvelles tentatives.
- Si vous n'avez exécuté le pipeline qu'une seule fois avant la mise à niveau, vous pouvez réexécuter l'étape ou le pipeline. La fonctionnalité de réexécution s'applique telle qu'elle a été conçue et est enregistrée dans ServiceNow DevOps.

Séquence d'exécution et logique de traitement

- Si le même appel d'inscription de version d'artefact est reçu lors de la nouvelle tentative, l'appel d'inscription est ignoré.
- Les appels d'enregistrement de package portant le même nom de package ne sont pas ignorés. Un nouveau package associé aux versions d'artefacts et à l'exécution du pipeline est créé lors de la nouvelle tentative. Les artefacts associés au dernier package s'afficheront dans la demande de changement.

À partir de l'interface Azure DevOps graphique, si vous réexécutez une étape dans un pipeline de version, les réexécutions des étapes suivantes sont également déclenchées dans l'ordre spécifié. Si vous tentez à nouveau de traiter un pipeline avant que toutes les étapes de la tentative précédente ne soient pas terminées. La tentative suivante attend que tous les événements de la tentative précédente soient traités.

Pour les pipelines de mise en production, les étapes ne sont exécutées dans l'ordre spécifié que lors de la première exécution. Pour les tentatives de réexécution suivantes, exécutez manuellement chaque étape. Dans les pipelines de mise en production, même si les étapes s'exécutent en parallèle dans , à Azure DevOps partir de la deuxième tentative, les événements sont traités dans l'ordre spécifié.

- Lorsqu'une nouvelle demande de changement est créée pour une tâche d'étape de nouvelle tentative et que l'étape que vous tentez à nouveau inclut un test et une analyse de la qualité logicielle, seuls les derniers résultats de la synthèse du test et de l'analyse de la qualité logicielle s'affichent dans la liste connexe Demande de changement.
- Lorsqu'une demande de changement est réutilisée pour une tâche d'étape de réexécution, les résultats du résumé du test et de l'analyse de la qualité logicielle pour chaque tentative s'affichent dans la liste connexe demande de changement.

Étapes parallèles dans les pipelines de mise en Azure DevOps production

Les étapes parallèles d'un pipeline de mise en production sont maintenant traitées simultanément et affichées dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline en temps réel. Les conditions de pré-déploiement du système de base et les portails de mise en production vous permettent de créer des demandes de changement qui incluent des détails à partir d'étapes parallèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge de l'étage parallèle du système de base pour Azure DevOps

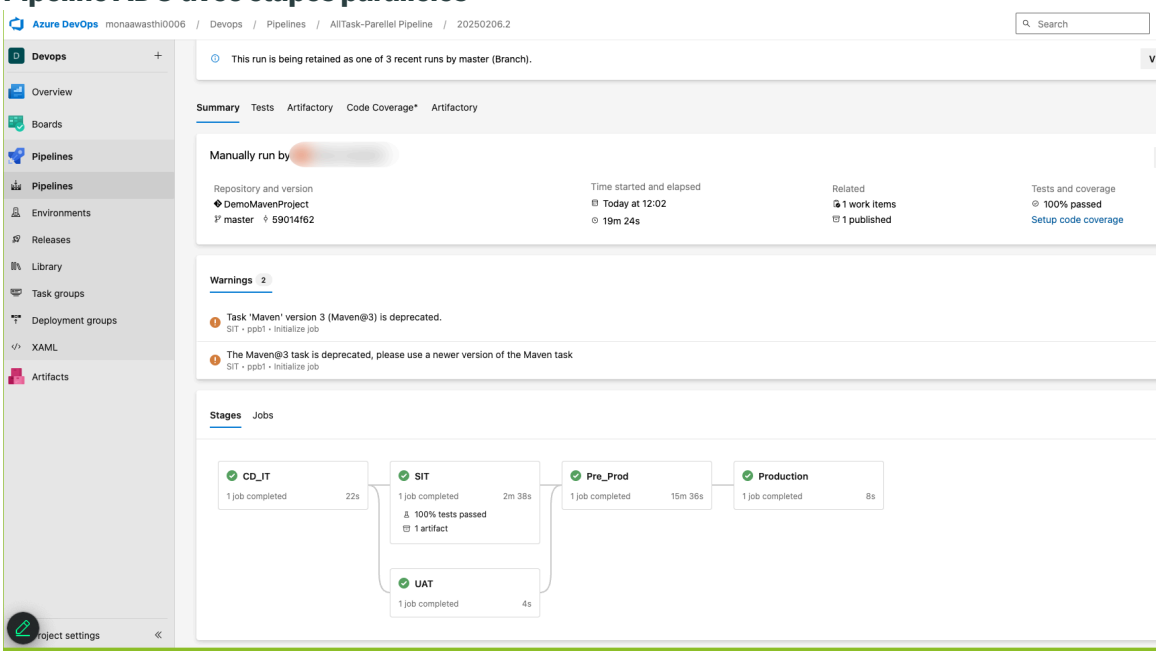
Les organisations utilisent des étapes parallèles pour automatiser et accélérer les processus de mise en production pour les tâches qui peuvent être effectuées en parallèle. Par exemple, un pipeline de mise en production a intégré plusieurs outils de test et de qualité logicielle et a des tâches configurées pour s'exécuter en parallèle. Le fait de ne pas exécuter chaque tâche de manière séquentielle accélère considérablement l'exécution du pipeline de mise en production.

ServiceNow DevOps prend en charge le traitement des étapes parallèles dans les pipelines de mise en production et affiche les étapes dans une vue parallèle dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline. En fait, l'interface utilisateur du DevOps pipeline réplique l'interface Azure DevOps graphique en temps réel.

Vous pouvez également voir les détails des étapes traitées dans l'interface utilisateur du pipeline.

Important :
La prise en charge des étapes parallèles est limitée aux pipelines de mise en production. Les pipelines de version continuent d'apparaître de manière séquentielle ou série dans l'interface utilisateur du pipeline, même si des DevOps étapes parallèles sont configurées pour les pipelines de version dans Azure DevOps.

Pipeline ADO avec étapes parallèles



Exemple de pipeline ADO avec des étapes parallèles

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        parallel {
          stage('Unit Tests') {
            steps {
              echo 'Running unit tests...'
              // Your unit test steps here
            }
          }
          stage('Integration Tests') {
            steps {
              echo 'Running integration tests...'
              // Your integration test steps here
            }
          }
          stage('Additional Tests') {
            steps {
              script {
                parallel(
                  'Nested Stage 1': {
                    echo 'Running nested parallel stage 1...'
                    // Your nested parallel stage 1 steps here
                  },
                  'Nested Stage 2': {
                    echo 'Running nested parallel stage 2...'
                    // Your nested parallel stage 2 steps here
                  }
                )
              }
            }
          }
        }
      }

      stage('Deploy') {
        steps {
          echo 'Deploying...'
          snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes": {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc47410200e90d
87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut: 18000, pollingInterval: 60
          // Your deploy steps here
        }
      }
    }
}
```

ServiceNow® DevOps porte de mise en production dans des conditions de pré-déploiement pour créer des demandes de changement

Une système-de-base ServiceNow DevOps porte de mise en production est ajoutée avec les conditions de pré-déploiement. Activez les portails de déploiement du système de base configurés pour appeler l'instance ServiceNow AI Platform afin de créer une demande de changement avant l'étape de déploiement vers la production. Les demandes de changement sont désormais créées une fois que toutes les étapes précédentes (en amont) ont été traitées. La demande de changement capture les détails pertinents de toutes les étapes en amont et les affiche dans les listes connexes correspondantes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Validations
- Éléments de travail
- Résumés de tests
- Résumé de la qualité logicielle
- Versions de l'artefact

Une fois que l'exécution du pipeline est terminée, traitant les étapes parallèles précédant l'étape de déploiement en production, une demande de changement est automatiquement créée et mappée à l'étape de déploiement à la production dans la vue Exécutions de pipelines. L'étape de production termine le traitement une fois la demande de changement approuvée.

Dans la vue **Exécution du pipeline** du pipeline concerné, cliquez sur le lien connexe de l'interface **utilisateur du pipeline** pour afficher l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans .Azure DevOps Les détails de l'artefact associé, provenant du pipeline de version, des résultats des tests et des résultats du résumé de la qualité logicielle, s'affichent sur l'interface utilisateur du pipeline.

Séquence de création de changement pour les tâches parallèles

Les informations sur la tâche d'Azure sont reçues dans ServiceNow pendant les périodes suivantes :

1. À l'achèvement d'une étape
2. Lorsque l'étape de changement de registre s'exécute

Azure fournit des informations sur les tâches de manière séquentielle en fonction du temps de file d'attente des tâches, même si les tâches s'exécutent potentiellement en parallèle. Par conséquent, si l'étape de changement de registre s'exécute alors qu'une tâche parallèle mise en file d'attente précédemment reste inachevée, le système suppose que la tâche parallèle est une tâche en amont, ce qui fait que le processus de création de changement attend sa fin. Toutefois, les notifications d'achèvement d'étapes ne sont pas reçues tant que toutes les tâches, y compris la tâche de changement de registre, ne sont pas terminées.

Cela crée un scénario d'impasse dans lequel le processus de changement dans ServiceNow attend la fin de la tâche parallèle, tandis que la tâche parallèle attend la notification d'achèvement de l'étape, qui à son tour attend la fin de la tâche de changement de registre.

En raison de cette impasse, au moment où le changement est créé, la tâche de pipeline Azure a déjà échoué, ce qui entraîne l'erreur 500 dans l'API d'événement. La réexécution de la tâche résout le problème, car les tâches parallèles précédemment mises en file d'attente sont marquées comme terminées.

Considérations relatives à la mise à niveau

Veillez à prendre en compte les considérations suivantes avant de procéder à la mise à niveau.

Important :
Une demande de changement ne doit pas exister dans une étape qui contient des tâches parallèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La colonne **Exécution en amont** de la table Exécutions des tâches ne s'affiche pas pour les nouvelles installations. Les personnalisations que vous avez apportées à l'aide de la colonne **Exécution en amont** avant la mise à niveau ne sont pas affectées.
- Si des étapes sont exécutées en parallèle, une demande de changement ne doit pas être la première tâche d'aucune étape.
- Après la mise à niveau, les nouvelles exécutions de pipeline de mise en production traitent simultanément les étapes parallèles et affichent les étapes parallèles et les détails associés dans l'interface utilisateur du pipeline. Azure DevOps Les pipelines de mise en production qui sont déjà exécutés et stockés ServiceNow DevOps avant la mise à niveau ne sont pas affectés et continuent d'afficher les étapes parallèles (qui sont déjà exécutées et conservées) en ServiceNow DevOps série.
- Si la porte de mise en production de prédéploiement ServiceNow DevOps est activée à plusieurs étapes de démarrage dans un pipeline de mise en production avec plusieurs étapes de démarrage, cela peut entraîner plusieurs exécutions de pipeline.

Remarque :
Un package est créé pour chaque étape de démarrage, mais un package est associé par exécution de pipeline.

DevOps Importation d'élément de travail pour Azure Boards

Les éléments de travail Azure Boards sont mappés aux états et types par défaut ServiceNow DevOps lors de l'importation. Vous pouvez utiliser l'include de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper pour personnaliser les mappages.

Mappage d'élément de travail Azure Boards par défaut

Les champs État natif et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

Mappage du type d'élément de travail

ServiceNow DevOps	Azure Boards de base	Tableaux Azure Agile	Azure Boards Scrum
Tâche	Tâche	Tâche Scénario de test	Tâche Obstacle Scénario de test
Bogue	Problème	Bogue Problème	Bogue
Story	::	Story utilisateur	Élément de backlog de sprint de produits
Périple	Périple	Périple	Périple
Fonctionnalité	::	Fonctionnalité	Fonctionnalité

Remarque :
L'importation historique des éléments de travail n'est pas prise en charge pour le processus CMMI des Azure DevOps tableaux Agile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de l'état de l'élément de travail

ServiceNow DevOps	Azure Boards de base	Tableaux Azure Agile	Azure Boards Scrum
Planifié	Tâche	Nouveau	Nouveau Ouvert Approuvé Validé Tâche
WIP	En cours	Actif Conception	En cours Conception
Terminé	Terminé	Prêt Fermé	Terminé Prêt Fermé
Supprimé	Supprimé	Terminé Supprimé	Supprimé

Remarque :
Lorsqu'un type ou un état d'élément de travail Azure Boards importé n'est pas reconnu, la valeur est définie sur **Autre**.

Personnaliser les mappages de type et d'état Azure Boards

Accéder à l'include de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper dans le **Définition du système** > **Includes de script** module.

Cet exemple de script ajoute de nouveaux états et types pour les processus personnalisés MyScrum et CustomBasic. CustomBasic hérite de l'état et du type définis pour le processus de base.

```
var DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper = Class.create();

DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper.prototype =
 Object.extendsObject(DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC, {

 setDefaultProcess: function (projectProcess){

  DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC.prototype.setDefaultProcess.call(this,
 projectProcess);

  //set custom states and types
  var newStates, newWITypes;
  if (projectProcess == 'NPScrum'){
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 // no parent process set. So type and states avaibale will be linited to newStates
 // and newWITypes
 newStates = {
  'Delayed': 'planned',
  'Approved': 'wip'
 };
 newWITypes= {
  'Request': 'story',
  'Incident': 'task'
 };

} else  if (projectProcess == 'CustomBasic'){
 //set parent process to Basic to inherit basic states and types
 this.setParentProcess('Basic');
 newStates = {
  'Auto-Approved': 'wip'
 };
 newWITypes= {
  'UserStory': 'story'
 };
}

 this.setStates(newStates);
      this.setWorkItemTypes(newWITypes);
},

type: 'DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper'
});
```

Suivre des pipelines spécifiques dans Azure DevOps

Activez et configurez des pipelines spécifiques que Azure DevOps vous souhaitez suivre. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez surveiller et dont vous souhaitez recevoir des notifications de Azure DevOps tâche.

Avant de commencer

- Connectez-vous DevOps aux Azure DevOps outils.
- Assurez-vous d'avoir modélisé, configuré et associé des pipelines Azure à DevOps.
- Passez en revue la configuration de la mise en page de formulaire. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire

Rôle requis : admin, personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

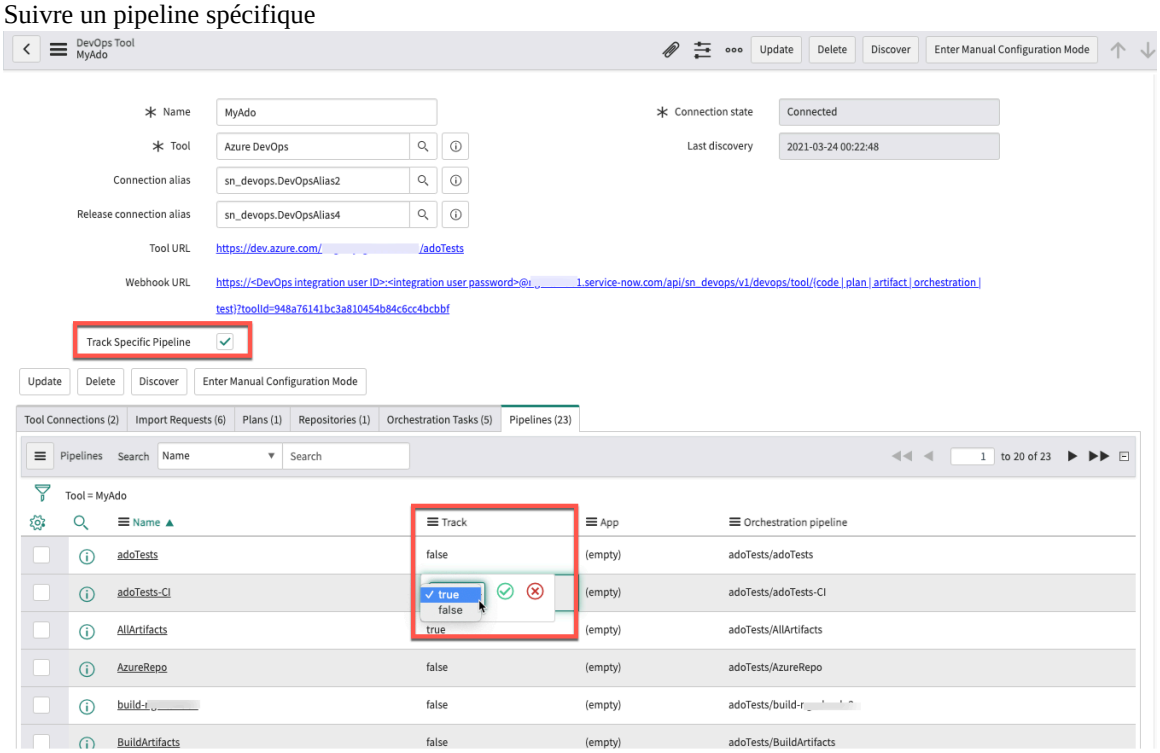
Par défaut, le champ **Suivre un pipeline spécifique** est défini sur **Faux** lorsque vous détectez Azure DevOps des tâches et des pipelines d'orchestration. Le marqueur **Suivre** pour tous les Azure DevOps pipelines est également désactivé. Ainsi, par défaut, cela conduit à l'envoi de notifications de tâches par tous les pipelines et DevOps à une augmentation des délais de traitement, ce qui pourrait entraîner un retard dans le pipeline que vous souhaitez vraiment suivre. Cochez donc la case **Suivre un pipeline spécifique** pour traiter uniquement les notifications relatives aux événements de pipeline que vous spécifiez de suivre et ignorer toutes les autres notifications de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration**et ouvrez l'enregistrement de l'outil Azure DevOps .
2. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Déplacez le champ **Suivre un pipeline spécifique** vers la liste sélectionnée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire dans l'outil Azure DevOps DevOps et la case à cocher **Suivre le pipeline spécifique** s'affiche.
5. Cochez la case **Suivre un pipeline spécifique** .
6. Accédez à la liste connexe Pipelines.
7. Cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** ( ).
8. Dans le formulaire Personnaliser les colonnes de la liste, déplacez le champ **Suivre** vers la liste Sélectionné.
   Suivre un pipeline spécifique



9. Cliquez sur **OK**.
   Vous êtes redirigé vers la liste connexe Pipelines, où le champ **Suivre** s'affiche maintenant.
10. Accédez à l'étape du pipeline que vous souhaitez suivre, double-cliquez sur le champ **Suivre** .
11. Remplacez la valeur du champ **Suivre** par **true**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Seuls les pipelines dont le champ **Suivi** est défini sur **vrai** dans la liste connexe Pipelines sont maintenant suivis et envoyés à la table d'événements entrants [sn_devops_inbound_event_list.do]. Tous les pipelines dont le champ **Piste** est défini sur **faux** sont ignorés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si la case **Suivre un pipeline spécifique** est cochée, seuls les pipelines dont la valeur du champ **Suivre** est définie sur **vrai** sont suivis et envoyés à la table Événements entrants. Si le champ **Suivre** est défini sur **false** pour tous les pipelines, aucun des pipelines n'est suivi.
- Si la case **Suivre un pipeline spécifique** est décochée, tous les événements du pipeline sont suivis et envoyés à la table Événements entrants.

Gestion des Azure DevOps artefacts

Vélocité de changement DevOps facilite la gestion des artefacts publiés via Azure DevOps les pipelines de version. Vous pouvez importer et suivre ces artefacts et gérer les packages dans Vélocité de changement DevOps.

Types de sources d'artefacts pris en charge par Vélocité de changement DevOps:

- Version
- Azure Artefacts

Construire des artefacts

Les artefacts de version et de pipeline publiés à l'aide des tâches Publier les artefacts de version (PublishBuildArtifacts) et Publier les artefacts de pipeline (PublishPipelineArtifacts) respectivement sur sont Azure DevOps créés automatiquement dans votre Vélocité de changement DevOps instance. Vous pouvez également importer des données historiques pour les artefacts de version.

Les artefacts de version créés à l'aide de la tâche Publier les artefacts de version font partie du référentiel d'artefacts dont le nom est défini par défaut sur le nom du pipeline de version.

Remarque :
Si deux artefacts portant le même nom, appartenant au même référentiel et ayant des versions différentes sont utilisés comme déclencheurs de mise en production pour un pipeline de mise en production, les listes connexes (telles que les éléments de travail, les validations, les résumés de tests, etc.) incluront DevOps des données relatives aux deux versions d'artefacts lorsqu'un changement existe dans le pipeline de mise en production. Par exemple, si artifact-1.0 et artifact-2.0 sont des déclencheurs de mise en production pour gérer les scénarios de restauration dans le déploiement, le changement (s'il fait partie du pipeline de mise en production) inclura des données de listes connexes pour les deux versions.

Vous pouvez également continuer à tirer parti de l'enregistrement et de l'importation d'artefacts basés sur des extensions existants. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées et Artefacts et packages.

Important :
L'utilisation de l'inscription d'artefacts basée sur des extensions n'est pas requise si les tâches PublishBuildArtifacts et PublishPipelineArtifacts mentionnées ci-dessus sont utilisées.

Azure Artefacts

Vous pouvez importer et suivre les artefacts dans votre Vélocité de changement DevOps instance. Vous pouvez importer Azure DevOps des artefacts publiés dans les Azure artefacts à l'aide de la tâche Package universel uniquement.

Traduction automatique

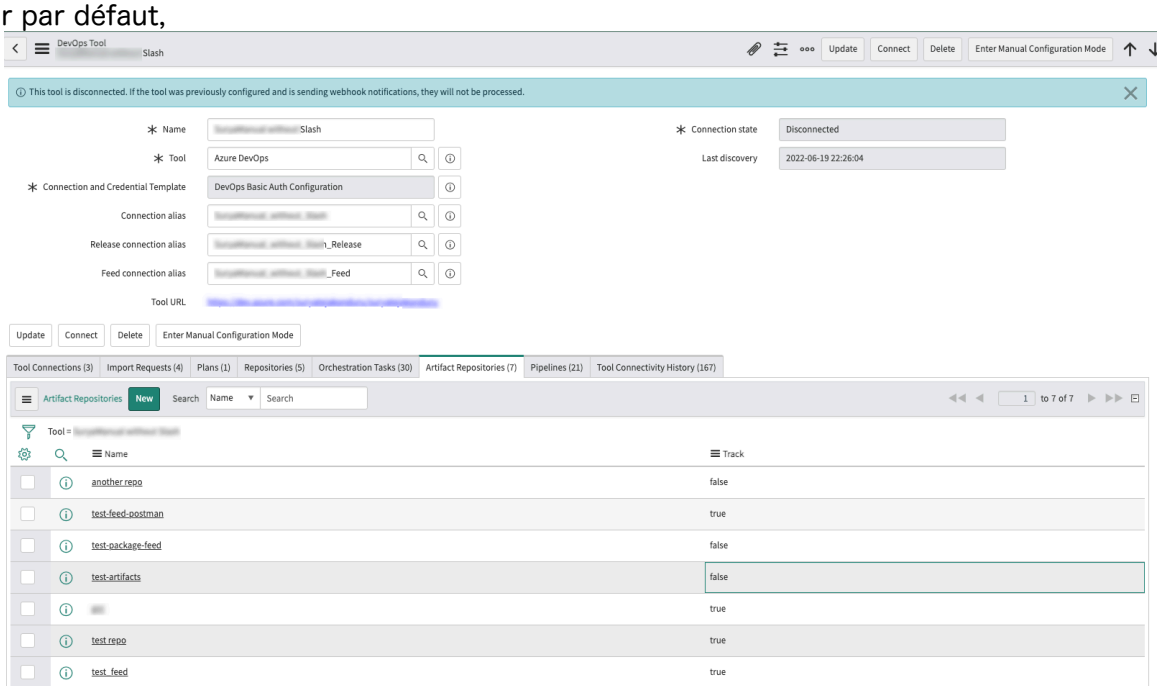
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls **les packages universels** sont actuellement pris en charge pour l'importation et le suivi.

DevOps(1.35 et versions ultérieures) Le champ **Alias de connexion de flux** est disponible sur le Azure DevOps Formulaire Outils. Ce champ est automatiquement renseigné avec un alias pour la connexion du flux. Pour plus d'informations sur la connexion d'un DevOps outil, reportez-vous à la section Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Après la mise à niveau, pour sélectionner et ajouter les référentiels d'artefacts à l'aide de l'intégration d'application, vous devez sélectionner **Détecter** pour détecter les référentiels d'artefacts existants. Les enregistrements sont ajoutés à la liste connexe Référentiels d'artefacts. Pour plus d'informations sur l'ajout de référentiels d'artefacts, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Pour suivre les référentiels d'artefacts, changez la valeur de la colonne **Suivre** sur Vrai (valeur par défaut, Faux).



Lorsqu'un artefact Azure est publié via la tâche Package universel, les informations sur l'artefact sont associées à un pipeline de version dans les 24 heures à l'aide de la *`ADO Artifacts Daily`* tâche planifiée.

Remarque :

- En tant que Azure DevOps la création d'artefacts ne dépend pas de l'achèvement du pipeline de version. Si Azure DevOps l'artefact est utilisé comme déclencheur pour un pipeline de mise en production, il sera déclenché même si le pipeline de version est en attente d'achèvement en raison d'une demande de changement.
- La tâche planifiée est exécutée toutes les 24 heures par défaut et peut également être exécutée sur demande. Toutefois, comme la tâche planifiée est exigeante en performances, elle ne doit pas être exécutée fréquemment.

Les points suivants doivent être pris en compte lors de l'importation d'artefacts Azure DevOps :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Les artefacts ne peuvent pas être publiés à partir des pipelines de mise en Azure DevOps production en raison de limitations.
2. Les référentiels d'artefacts sont suivis comme suit :
   - L'importation historique des artefacts est effectuée à l'aide de Azure DevOps l'application Onboarding. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.
   - Pour le suivi en temps réel des artefacts, la valeur de la colonne **Suivi** doit être changée sur Vrai (valeur par défaut, Faux). Sinon, le référentiel de flux ou d'artefact ne sera pas suivi.
3. L'application prend en charge les flux spécifiques au projet, mais pas les flux spécifiques à l'organisation. Azure DevOps Seule la prise en charge des artefacts lors de leur publication via Azure DevOps le pipeline est prise en charge.
4. Azure DevOps Les artefacts non liés à un pipeline de version ou de mise en production (artefacts orphelins) ne sont pas pris en charge.
5. Azure DevOps Les artefacts sont stockés au format suivant :
   - Azure DevOps artefact lié uniquement au pipeline de version (ou) au pipeline de version et de mise en production :

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (numéro de build du pipeline de build)

   - Azure DevOps artefact lié uniquement au pipeline de mise en production :

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (numéro de version du pipeline de mise en production)

Azure DevOps Mappage d'artefacts avec Vélocité de changement DevOps

La table suivante explique le mappage des Azure DevOps artefacts avec ServiceNow DevOps les champs :

Azure DevOps **Artefact**	Vélocité de changement DevOps
Flux	Référentiels de l'artefact
Packages	Artifacts
Provenance/numéro de version	Versions

Limitations

- Azure DevOps Le projet d'artefact avec 4 000 flux (ou moins) est pris en charge.
- Azure DevOps Le flux d'artefacts avec 800 packages ou artefacts (ou moins) est pris en charge.
- Azure DevOps La publication du pipeline avec 200 packages ou artefacts (ou moins) est prise en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline

Obtenez et mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un Azure DevOps pipeline.

Avant de commencer

Assurez-vous de remplir les conditions préalables suivantes avant d'effectuer cette procédure :

- Connectez-vous, configurez l'outil et détectez les référentiels, les tâches d'orchestration Azure DevOps et les pipelines existants.
- Installez les tâches d'extension personnalisées suivantes sur votre Azure DevOps instance.
  - ServiceNow pour intégrer Azure Pipelines à Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension pour Azure DevOps et Azure DevOps les ServiceNow DevOps actions personnalisées.

Rôle requis :

- admin ou sn_devops.admin dans Vélocité de changement DevOps
- administrateur dans Azure DevOps

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous mettez à jour le paramètre **d'état** dans une demande de changement, seules les transitions suivantes sont prises en charge :

- annuler : l'état de la demande de changement doit être **implémenté** pour déplacer l'état à **annuler**. **Motif** est une entrée obligatoire pour mettre à jour l'état sur Annulé.
- fermé : l'état de la demande de changement doit être **implémenter** ou **post-implémenter** pour passer l'état à **fermé**. **close_code** et **close_notes** sont des entrées obligatoires pour mettre à jour l'état sur Fermé.

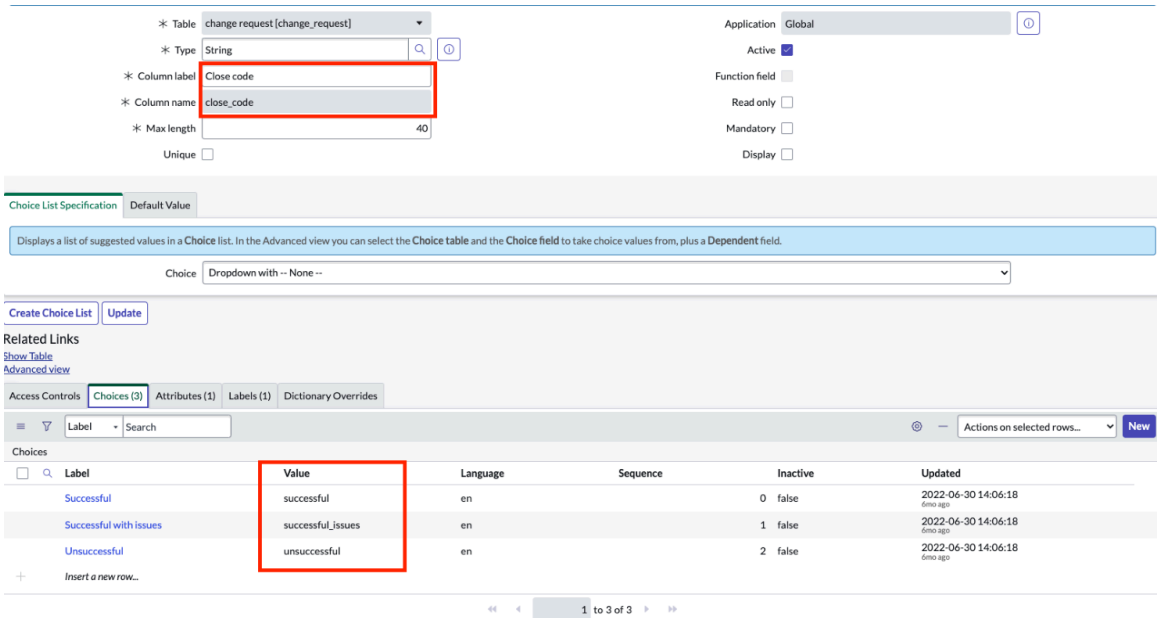
Indiquez l'état de la demande de changement en tant que valeur entière :

- 4 - Annuler (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - Fermé (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.closed_state)

Lorsque vous mettez à jour un champ de choix, vous devez spécifier une valeur de choix valide disponible dans la liste de choix correspondante. Par exemple, les valeurs de la liste de choix pour le champ Code **de fermeture** sont réussite, successful_issues et échec.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Dans la Azure DevOps console, accédez à **Organisation** > **Pipelines** > **Tâches**.
2. Sélectionnez l'icône **Ajouter des tâches** ( ) et recherchez les ServiceNow extensions dans la barre de recherche **Ajouter des tâches** .
3. Ajoutez les tâches d'extension suivantes pour les fonctions d'obtention et de mise à jour selon que vous utilisez une tâche de serveur ou d'agent.

Obtenir la fonction	○ Serveur ServiceNow DevOps Obtenir un changement ○ Agent ServiceNow DevOps Obtenir le changement
Mettre à jour la fonction	○ Changement de mise à jour du serveur ServiceNow DevOps ○ Changement de mise à jour de l'agent ServiceNow DevOps

4. Dans la tâche, mettez à jour les paramètres d'entrée suivants en fonction de la fonction que vous utilisez.

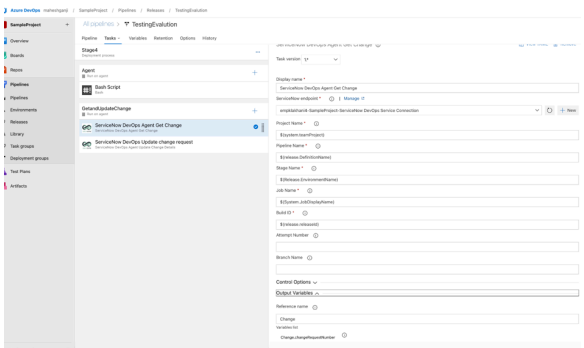
Obtenir la fonction	○ Nom du projet ○ Nom du pipeline ○ Nom de l'étape ○ Nom de la tâche ○ ID de construction ○ Nombre de tentatives ○ Nom de la branche (uniquement pour les pipelines à plusieurs branches)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne fournissez pas les détails de la demande de changement en tant que paramètres d'entrée, le numéro de la demande de changement associé au pipeline et à l'étape actuels est récupéré.

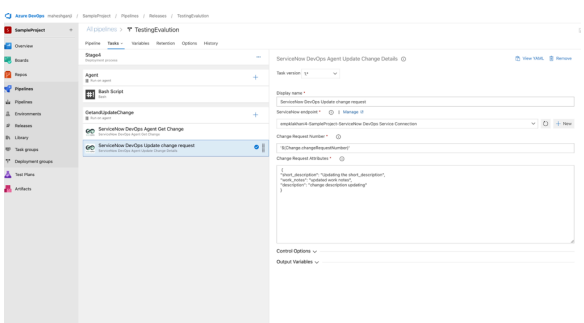
Entrez un nom de référence pour la tâche d'obtention de la demande de changement, qui sera utilisé pour référencer le numéro de la demande de changement dans la tâche de mise à jour. Consultez l'exemple suivant.



Mettre à jour la fonction

- Numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour.
- Attributs de demande de changement à mettre à jour en tant que paires clé-valeur.

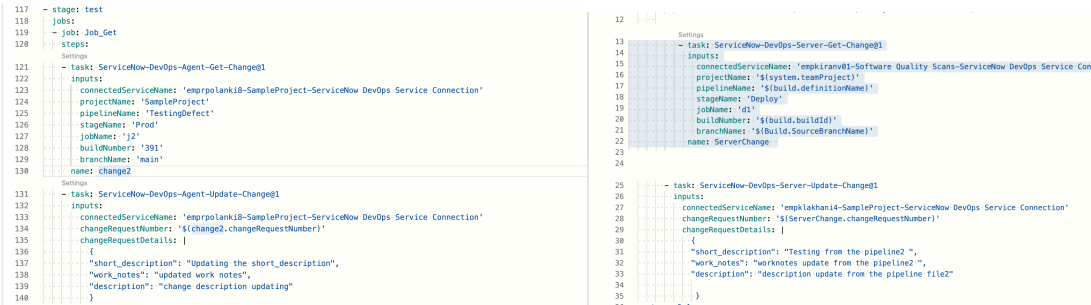
```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date":
 "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification",
 "description": "test description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work
 notes is from ADO file", "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>",
 "reason":"<As per Choice List>" }
```



La valeur changeRequestNumber doit être référencée à l'aide du nom de référence de la tâche d'obtention au format « <task_name>.<changeRequestNumber> ». Consultez l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Le nombre de tentatives est facultatif. S'il n'est pas spécifié, le dernier numéro CHG de l'exécution de pipeline actuelle est récupéré. Sinon, vous pouvez spécifier explicitement le nombre de tentatives sans utiliser de variables d'environnement.

5. Enregistrez les changements.

ServiceNow DevOps état de la demande de changement dans les Azure DevOps journaux de pipeline

Affichez l'état de la demande de changement et les conditions de politique correspondantes dans les journaux de la console du Azure DevOps pipeline chaque fois que l'état d'une demande de changement est mis à jour.

Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre Azure DevOps pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement lorsqu'une demande de changement est créée ou lorsque l'état de la demande de changement est mis à jour. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement seront également évaluées et affichées dans les journaux. Par exemple, si la politique d'automatisation avancée des DevOps demandes de changement est activée, les conditions de la politique seront évaluées et la décision correspondante (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) s'affichera dans les journaux.

Les détails suivants de la demande de changement s'affichent :

- Numéro
- Détails
- état
- sys_id
- type
- risk
- Priorité
- changeState
- plannedStartDate
- Date de fin planifiée
- changeRequestURL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
changeState est l'état de la demande de changement et **l'état** est l'état de l'exécution de l'étape.

Les journaux des conditions de politique s'afficheront pour les flux de changement du système de base comme suit :

- DevOps Politique de changement de modèle : Seuls les journaux sont affichés lors de la création du changement et lorsque l'état du changement est mis à jour.
- DevOps Politique d'automatisation minimale des demandes de changement : les journaux ainsi que les décisions de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement seront affichés.
- DevOps Politique d'automatisation avancée des demandes de changement : les journaux ainsi que les décisions de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement seront affichés.

Les entrées de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et les opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- validations

Opérateurs

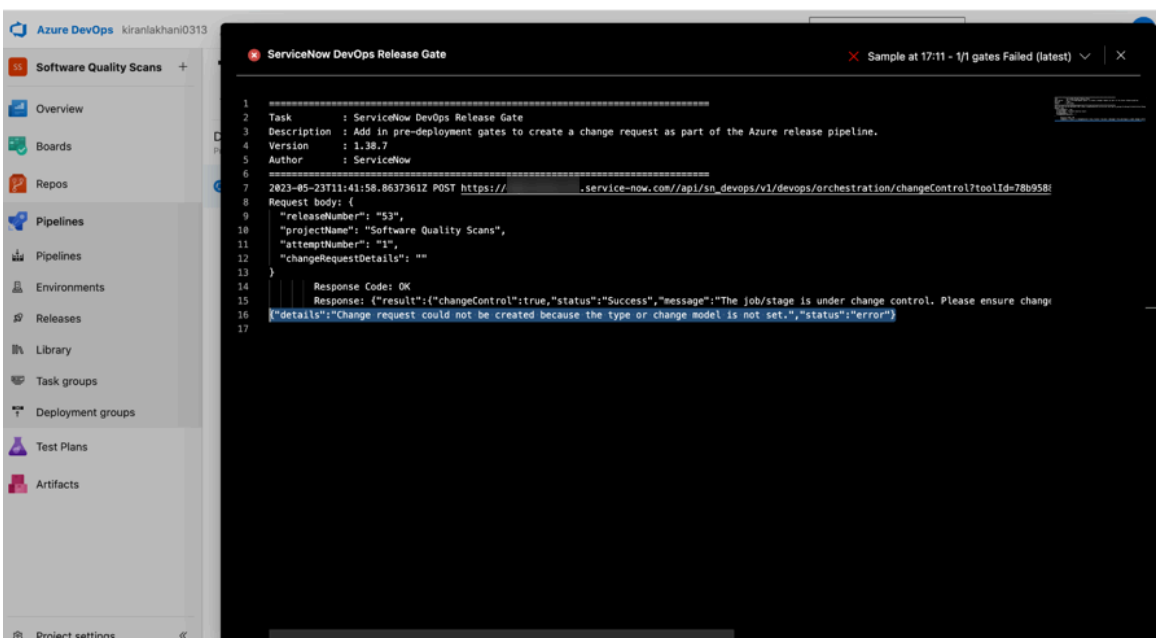
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- RIEN
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque :
Si un champ est modifié dans une politique de changement autre que les champs du système de base, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de la politique soient évaluées.

Si une demande de changement n'est pas créée en raison d'un problème, le motif et l'état de l'échec sont également consignés dans la console.



Remarque :
Pour Azure DevOps, si la réception de changement est activée, le tout premier journal risque de ne pas s'afficher sur la console. C'est-à-dire lorsque le changement est créé et qu'il est dans l'état Nouveau.

Configurer et tester les webhooks

Configurez manuellement les webhooks et Azure DevOps testez-les.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer manuellement les webhooks Azure DevOps

Configurez des webhooks pour Azure DevOps envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps .

Avant de commencer

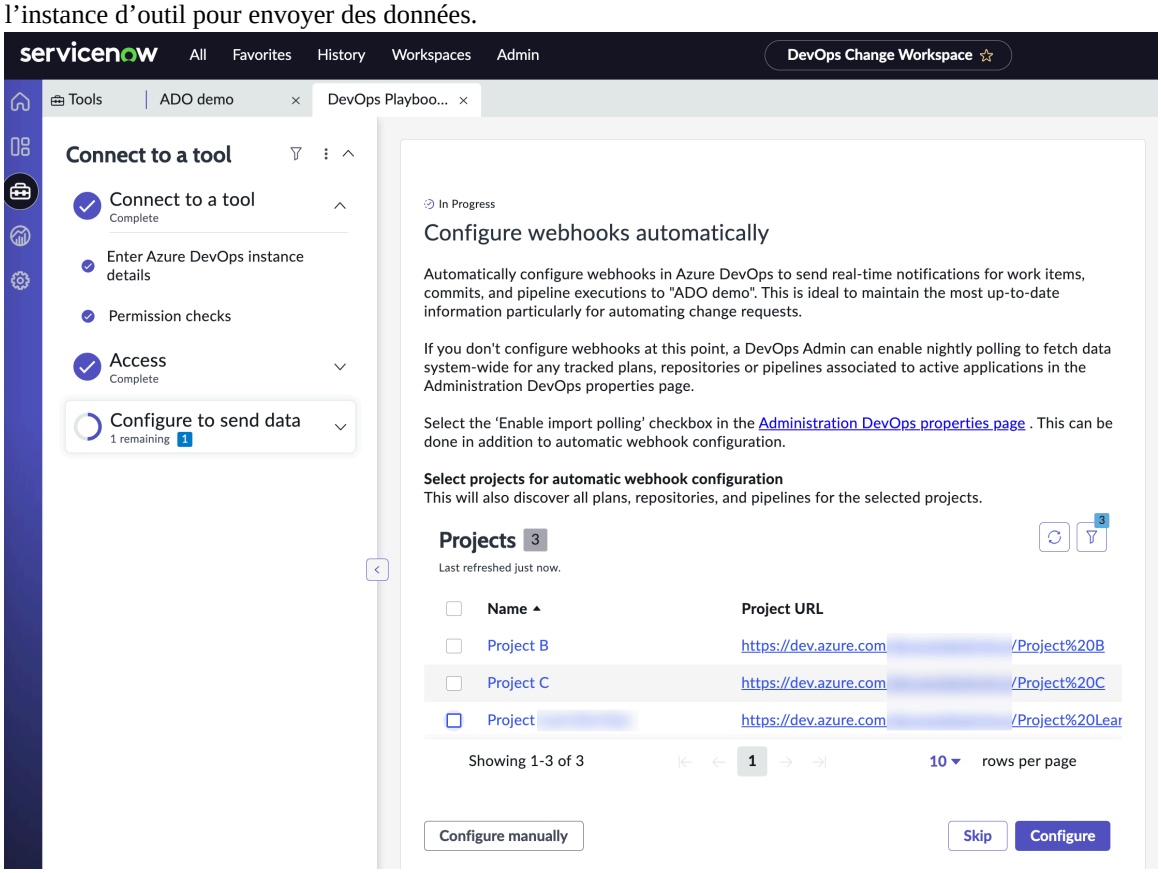
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, Azure DevOps admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement d'outil Azure DevOps dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

1. Dans Azure DevOps, ouvrez le projet pour lequel vous configurez des webhooks.
2. Accédez à la **Paramètres** > **Crochets de service** et créez un NOUVEL ABONNEMENT AUX CROCHETS DE SERVICE, dans Azure DevOps.
3. Dans Vélocité de changement DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

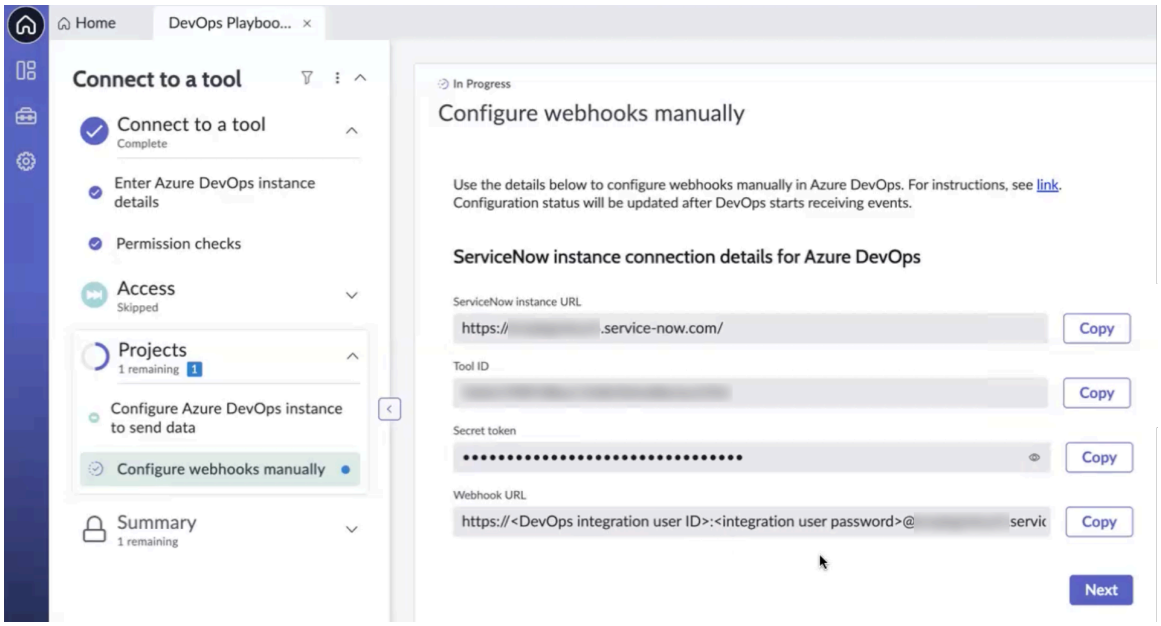


4. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.

Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans Azure DevOps.

   Par exemple :

   `https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality } ?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>`

   a. Sélectionnez l'une des options de l'outil `{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality }` pour correspondre à votre outil.
   Par exemple :

   `https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>`

   b. Remplacez `<project_sys_id>` par votre Azure DevOps ID de projet dans ServiceNow (native_id colonne de la table sn_devops_project).

   c. Copiez l'URL modifiée dans le champ **URL** du NOUVEL ABONNEMENT AUX HOOKS DE SERVICE dans Azure DevOps.

6. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez le champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.

7. Dans Azure DevOps, dans le champ **En-tête** du NOUVEL ABONNEMENT AUX CROCHETS DE SERVICE, collez le **jeton secret** copié au bon format.

   a. Utilisez ce format pour le champ Azure DevOps **En-têtes HTTP** :
   « jeton : `<tokenValue>` »

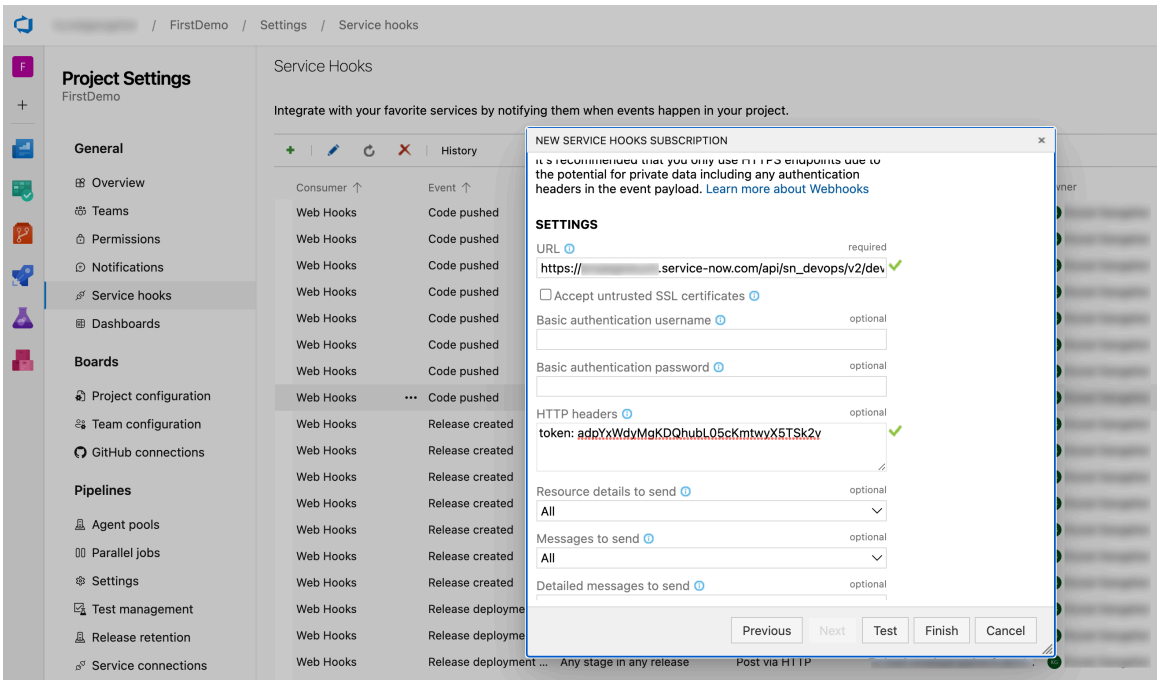
   b. Remplacez `<tokenValue>` par le **jeton secret** copié à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier les valeurs de champ

Champ De Vélocité de changement DevOps	Champ À Azure DevOps
URL Webhook (modifiée)	URL
Jeton secret	En-têtes HTTP Au format : jeton : <tokenValue>



Tester les webhooks dans Azure DevOps

Vous pouvez tester manuellement si les webhooks sont configurés correctement directement à partir de Azure DevOps chaque projet.

Avant de commencer

Rôle requis : Azure DevOps privilèges admin

Procédure

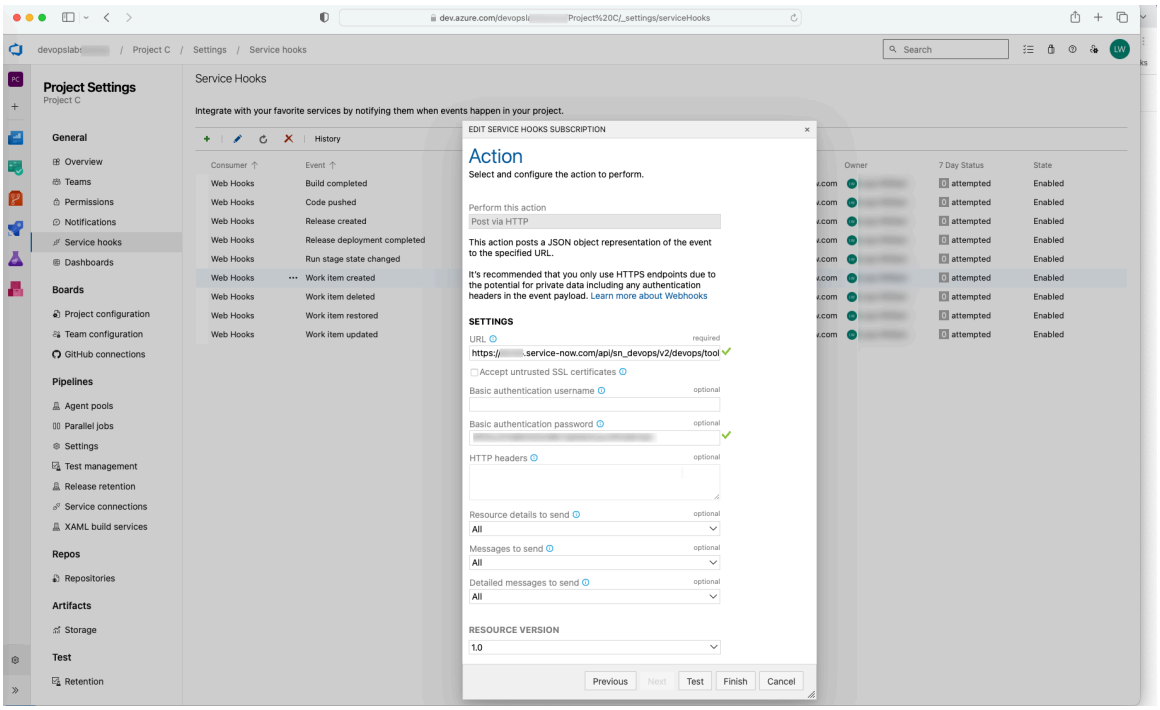
1. Accédez au Azure DevOps projet pour lequel vous souhaitez tester les webhooks et sélectionnez-le.
2. Accédez à la **Paramètres du projet** > **Crochets de service**.
   Pour chaque projet, Vélocité de changement DevOps des webhooks sont créés pour ces événements :
   - Création terminée
   - Code transmis par push
   - Mise en production créée
   - Déploiement de la version terminé
   - État de l'étape d'exécution changé
   - Élément de travail créé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élément de travail supprimé
- Élément de travail restauré
- Élément de travail mis à jour

3. Sélectionnez un webhook, puis **Modifier**.
4. Sélectionnez **Suivant** pour afficher l'URL et les détails de l'authentification.

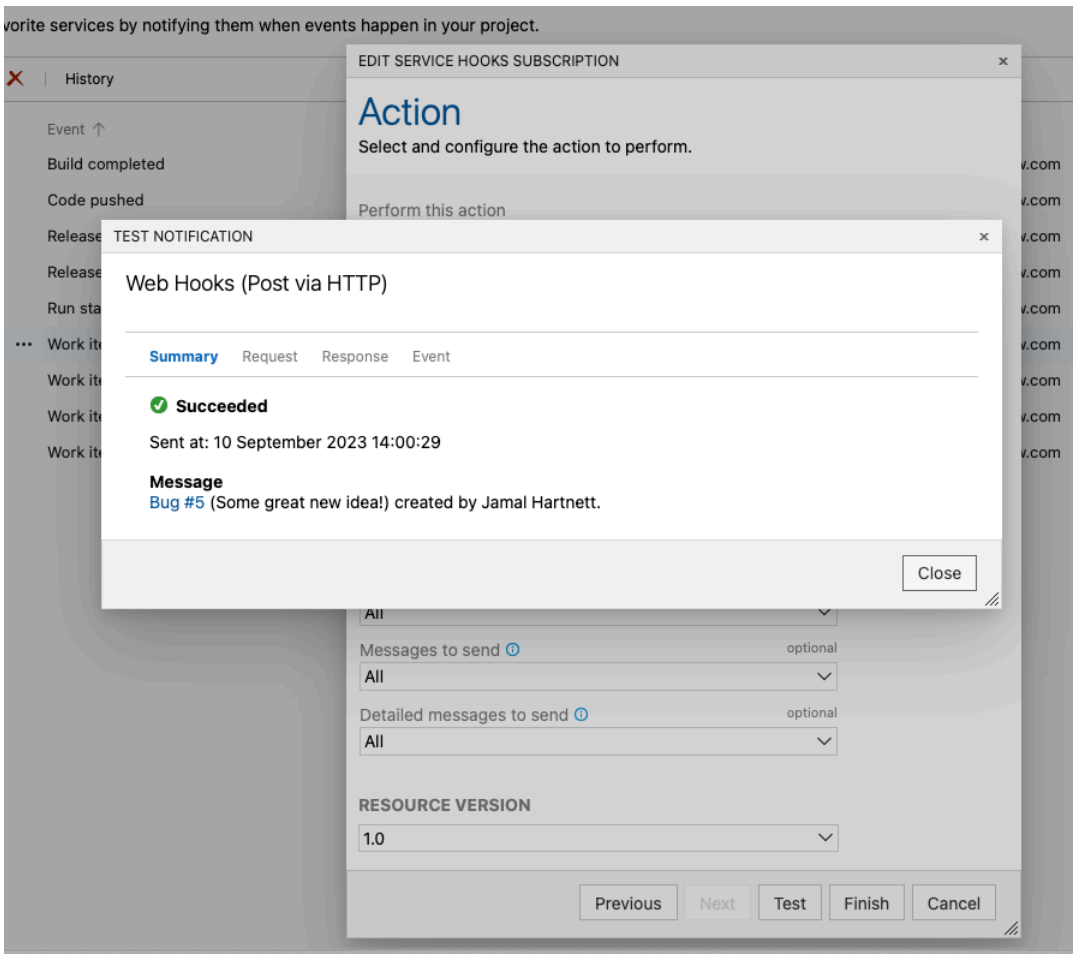


5. Pour tester le webhook, sélectionnez **Test**.

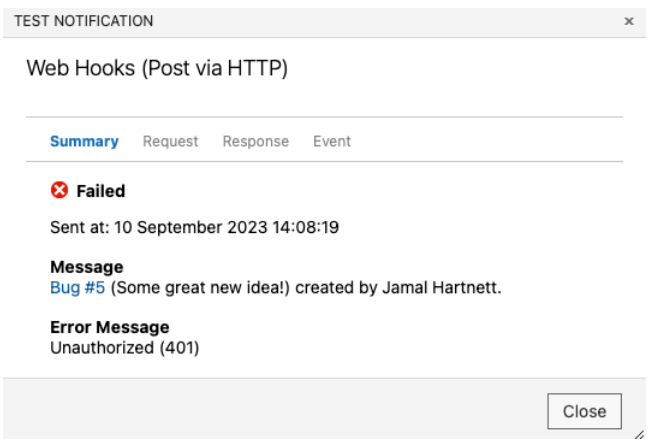
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le webhook est configuré correctement, vous recevrez un message **Réussite** .



- Si le webhook est mal configuré, vous recevez un message **d'échec** .



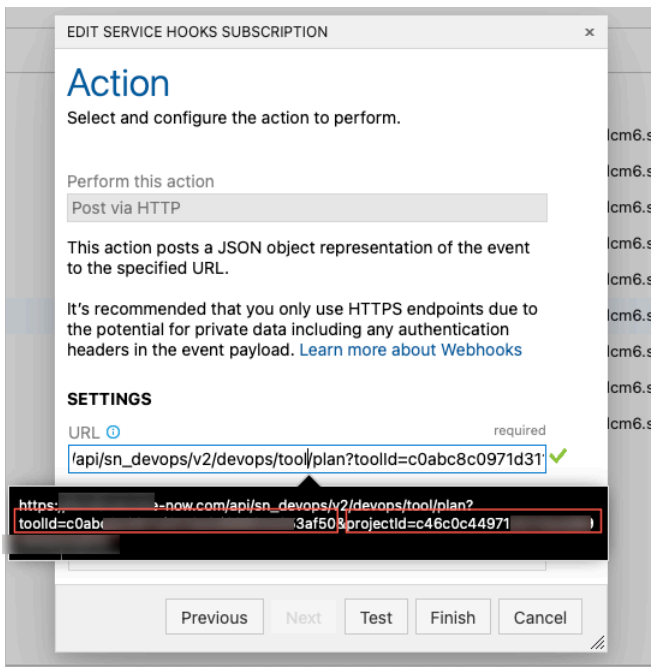
Pour corriger un webhook, vous pouvez essayer les options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reconfigurez les webhooks en sélectionnant **Configurer** sur la page d'enregistrement de projet dans Vélocité de changement DevOps. Cette opération reconfigurera tous les webhooks existants pour le projet.

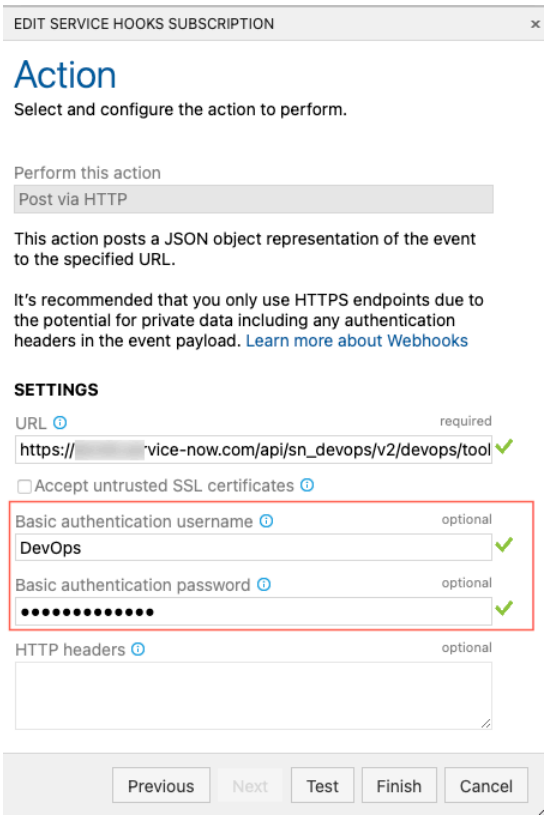
- Vérifiez si les *`toolId`* et *`projectId`* sont corrects dans le champ **URL** . Vous pouvez trouver les valeurs correctes sur la page d'enregistrement de l'outil dans DevOps Change Velocity.



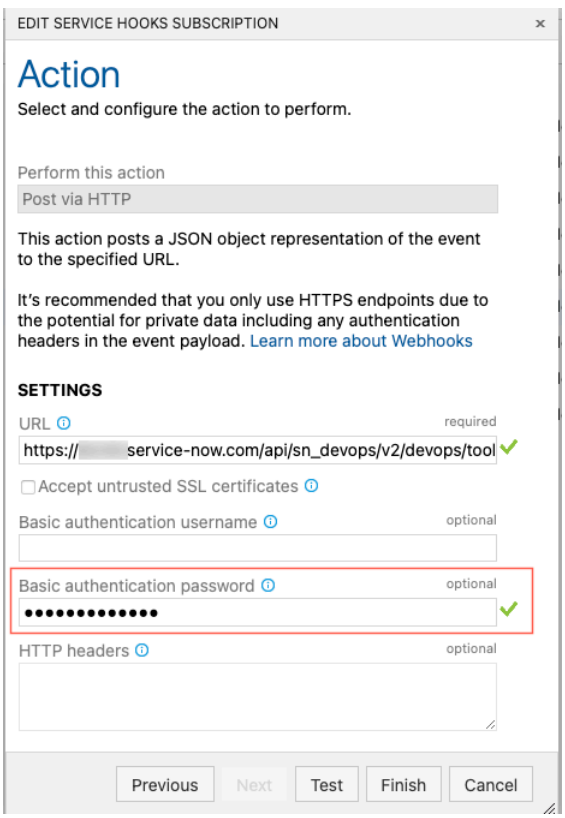
- Si vous utilisez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour l'authentification, vérifiez si les informations d'identification sont correctes dans les champs Nom d'utilisateur et Mot de passe **d'authentification de base** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Si vous utilisez le jeton secret pour l'authentification, la valeur du jeton est masquée dans le champ **Mot de passe d'authentification de base** . Vous pouvez remplacer le jeton dans ce champ.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitHub intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre GitHub instance pour détecter des référentiels, des plans et des définitions de pipeline et configurer des notifications en temps réel ou une interrogation pour activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration GitHub

Vélocité de changement DevOps prend en charge les options Plan (plans), Code (référentiel) et Orchestration (actions) de l'outil GitHub .

GitHub Les deux et Enterprise GitHub sont pris en charge.

Les opérations suivantes sont réalisées dans le cadre de l'intégration GitHub:

- Connect : découvrez les référentiels, les plans et les définitions de pipeline en connectant vos GitHub instances à Vélocité de changement DevOps.
- Configurer : activez l'envoi de notifications en temps réel pour les validations, les éléments de travail et les pipelines en créant automatiquement un webhook (push, problèmes et workflow_job) dans GitHub afin que ces données puissent être utilisées pour créer des politiques de changement.

Les référentiels d'une organisation peuvent également être découverts et configurés si vous disposez des autorisations de base suivantes pour l'organisation (privilèges de membre) :

- Discover : autorisation de base de lecture.
- Configurer : autorisation de base de l'administrateur.

Si l'option Autorisations de base est définie **sur Aucune autorisation** pour une organisation, les dépôts de cette organisation ne peuvent pas être détectés, même s'ils sont publics. Le propriétaire d'une organisation peut sélectionner soit tous les référentiels, soit des référentiels spécifiques pour une organisation, et seuls les référentiels sélectionnés sont détectés. Même si un dépôt est public, il ne peut pas être détecté à moins que le propriétaire ne le sélectionne pour une organisation.

Pour les référentiels d'une organisation, vous ne devez pas avoir le même référentiel configuré dans plusieurs outils sur une instance. Si le même référentiel est configuré pour plusieurs outils, les données sont associées à un outil aléatoire dans le cadre des événements de notification. Si vous souhaitez configurer le même référentiel dans un outil différent, vous devez supprimer les webhooks créés à partir du premier outil, annuler le suivi du référentiel sous cet outil, puis configurer le même référentiel dans l'outil différent.

Méthodes d'authentification

Vous pouvez vous connecter à GitHub à l'aide de l'une des méthodes d'authentification suivantes :

- Authentification de base

  Si vous connectez votre instance GitHub avec l'authentification de base, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de GitHub Marketplace. Les environnements GitHub ne sont pas pris en charge pour la connexion d'authentification de base.

- Informations d'identification OAuth 2.0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous connectez votre instance GitHub avec les informations d'identification OAuth 2.0 pour le code d'autorisation, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de GitHub Marketplace et créer des secrets à utiliser dans les workflows. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications : code d'autorisation.
- Si vous connectez votre instance GitHub avec des informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub Apps - JWT, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de GitHub Marketplace, créer des secrets à utiliser dans des workflows et des environnements GitHub à déployer dans un environnement. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications : JWT. Pour les dépôts GitHub d'une organisation, une seule organisation peut être installée par outil (c'est-à-dire qu'une application GitHub peut être installée avec One GitHub Org et avec un outil GitHub). Si vous souhaitez ajouter d'autres organisations, vous pouvez créer des outils et des applications distincts.

Remarque :
Le code d'autorisation OAuth et les types d'accords JWT sont pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

Les actions personnalisées de ServiceNow sont disponibles dans GitHub Marketplace pour l'aptitude d'orchestration, pour transmettre par push des informations à partir d'actions (workflows) et pour mettre en pause ou reprendre des workflows à partir de Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations sur les actions personnalisées, reportez-vous à la section Actions personnalisées ServiceNow DevOps à partir de GitHub Marketplace.

Pour capturer les données du workflow dans Vélocité de changement DevOps, vous devez configurer les clés secrètes dans votre GitHub outil. Pour plus d'informations, consultez Configurations GitHub Actions.

Il existe quelques limitations pour GitHub Actions la prise en charge, voir Configurations GitHub Actions.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer GitHub. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre GitHub instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour détecter, configurer et importer des référentiels, des plans et des pipelines.

Avant de commencer
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

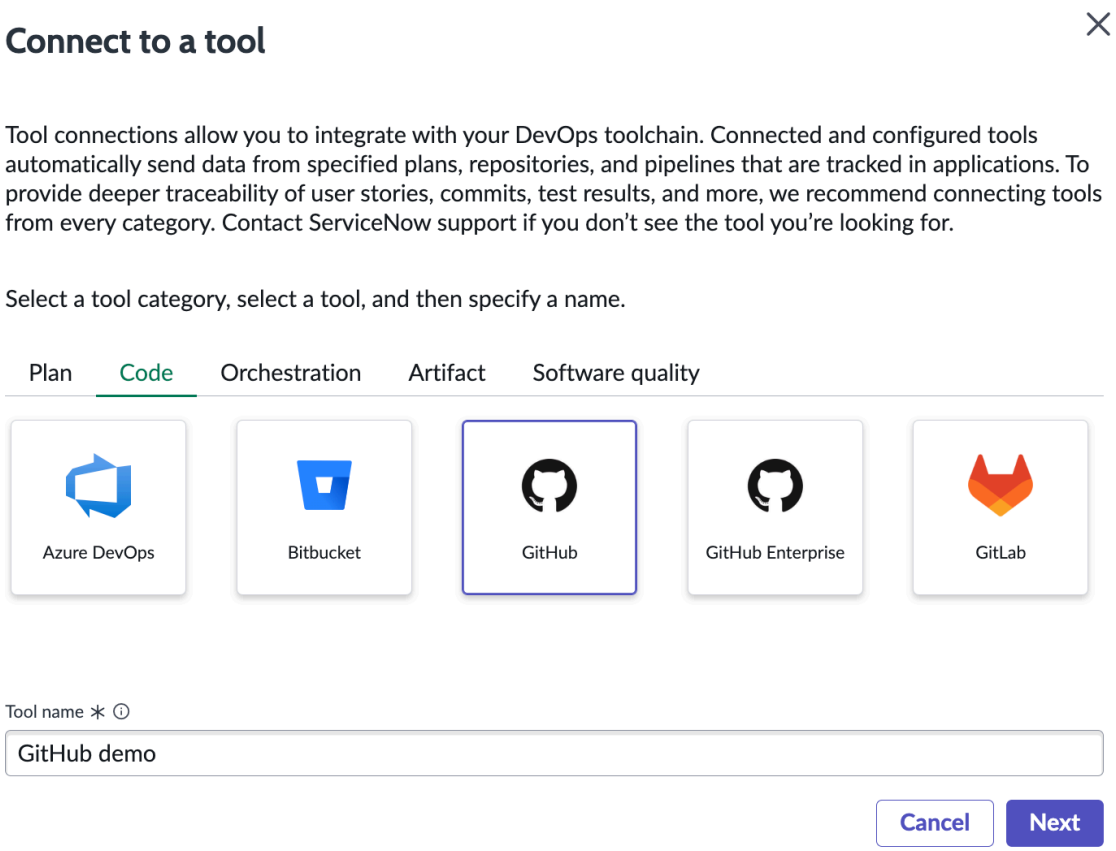
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer GitHub.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil.



3. Sélectionnez **Suivant**.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à terminer les tâches d'intégration.

4. Terminez la connexion et la configuration à l'aide du playbook.

a. Dans le champ **Type d'informations d'identification** , sélectionnez l'un des types d'informations d'identification suivants.

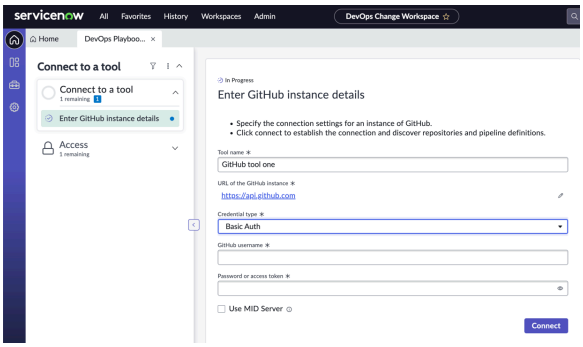
- Authentification de base
- OAuth 2.0 avec code d'autorisation
- OAuth 2.0 avec jeton Web JSON (JWT)

b. Saisissez les informations d'identification.

Authentification de base	Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe/jeton d'accès de votre GitHub instance.

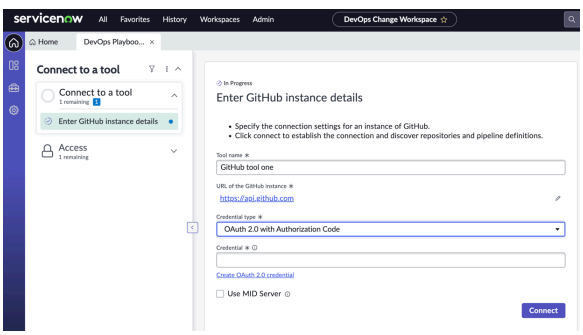
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



OAuth 2.0 avec code d'autorisation

Sélectionnez un OAuth 2.0 existant avec un enregistrement d'informations d'identification du code d'autorisation ou créez un OAuth 2.0 avec un enregistrement d'informations d'identification du code d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitHub le fournisseur d'application (code d'autorisation).



Remarque :
Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes lors de la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **spécifieur d'ID client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un ID client à la propriété DevOps.

OAuth 2.0 avec jeton Web JSON (JWT)

Pour vous connecter à l'aide d'OAuth 2.0 avec un JWT, vous devez d'abord effectuer les opérations suivantes :

- Créer et configurer une application GitHub
- Générer le certificat KeyStore Java pour GitHub
- Joindre le GitHub certificat Java KeyStore à votre instance

Une fois les conditions préalables remplies, vous pouvez poursuivre l'activité du playbook de Vélocité de changement DevOps Connexion :

i. Sélectionnez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification JWT existant** si vous souhaitez utiliser un enregistrement d'informations d'identification JWT déjà existant. Si cette option n'est pas sélectionnée, les champs permettant de créer un nouvel enregistrement d'informations d'identification JWT s'affichent. Passez à l'étape suivante.

Traduction automatique

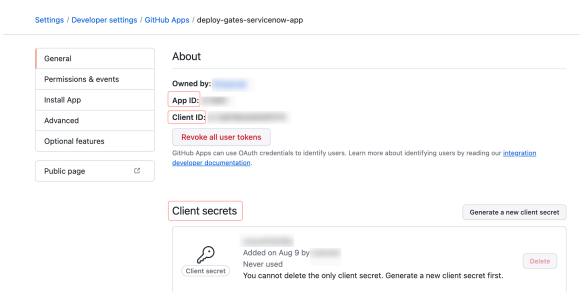
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. Dans le champ **Certificat JKS** , sélectionnez un certificat JKS existant. Il s'agit du nom que vous avez saisi pour identifier de façon unique le fournisseur JWT. Les certificats JKS sont créés à l'aide de commandes shell pour créer un enregistrement sys_certificate.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une clé de signature JWT pour le GitHub certificat JKS.

iii. Dans le champ **Clé de signature** , entrez la clé de signature à affecter à votre certificat JKS. Il s'agit du mot de passe d'exportation saisi lors de la génération du certificat JKS.

iv. Dans le champ **ID de l'application GitHub** , sélectionnez l'ID de l'application de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub). L'image suivante montre un exemple de la section À propos d'une configuration d'application GitHub à partir de laquelle vous pouvez accéder à l'ID d'application GitHub, à l'ID client et au secret client.



v. Dans le champ **ID client** , sélectionnez l'ID client de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).

vi. Dans le champ **Secret client** , sélectionnez le secret client de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).

vii. Dans le champ **URL du jeton** , sélectionnez l'emplacement du point de terminaison de jeton que l'instance utilise pour récupérer et actualiser les jetons.

   Pour la version cloud, saisissez : `https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens`.

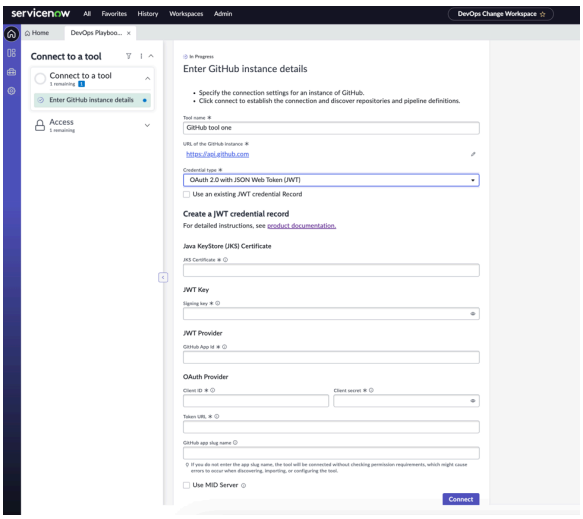
   Pour la version d'entreprise, saisissez : `https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens`.

   Pour l'ID d'installation, accédez à la section Installer l'application dans votre configuration d'application GitHub dans GitHub et sélectionnez l'icône d'engrenage pour configurer votre application. L'ID d'installation se trouve dans l'URL de la page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Web. Par exemple, https://github.com/settings/installations/<installation_id>.



Si les informations d'identification OAuth sont créées à l'aide de GitHub Apps - JWT, l'option **Configurer avec l'application GitHub** est disponible sur la page d'enregistrement de l'outil.

> **Remarque :**
> Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes lors de la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **spécifieur d'ID client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un ID client à la propriété DevOps.

Pour plus d'informations sur les informations d'identification OAuth2.0, reportez-vous à la section Configuration des informations d'identification GitHub OAuth 2.0 pour Vélocité de changement DevOps.

c. Facultatif : Entrez une valeur dans le champ Nom de la **slug de l'application GitHub** pour vérifier les besoins d'autorisation de l'outil avant de vous connecter si vous avez créé vos informations d'identification OAuth 2.0 à l'aide de GitHub Apps.
Vous pouvez trouver le nom de la slug de l'application sur la page des paramètres de votre application.

d. Facultatif : Si votre GitHub instance est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

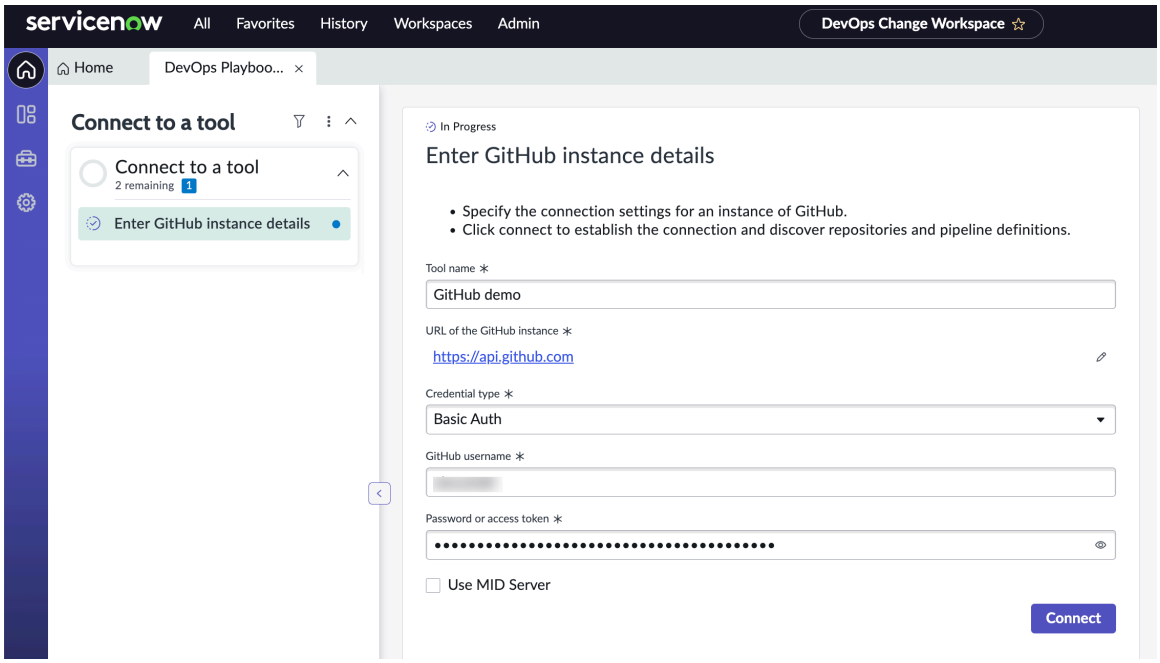
(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .

> **Remarque :**
> Le code d'autorisation OAuth et les types d'accords JWT sont pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

e. Sélectionnez **Connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Les vérifications d'autorisation portent sur les informations d'identification que vous avez entrées.

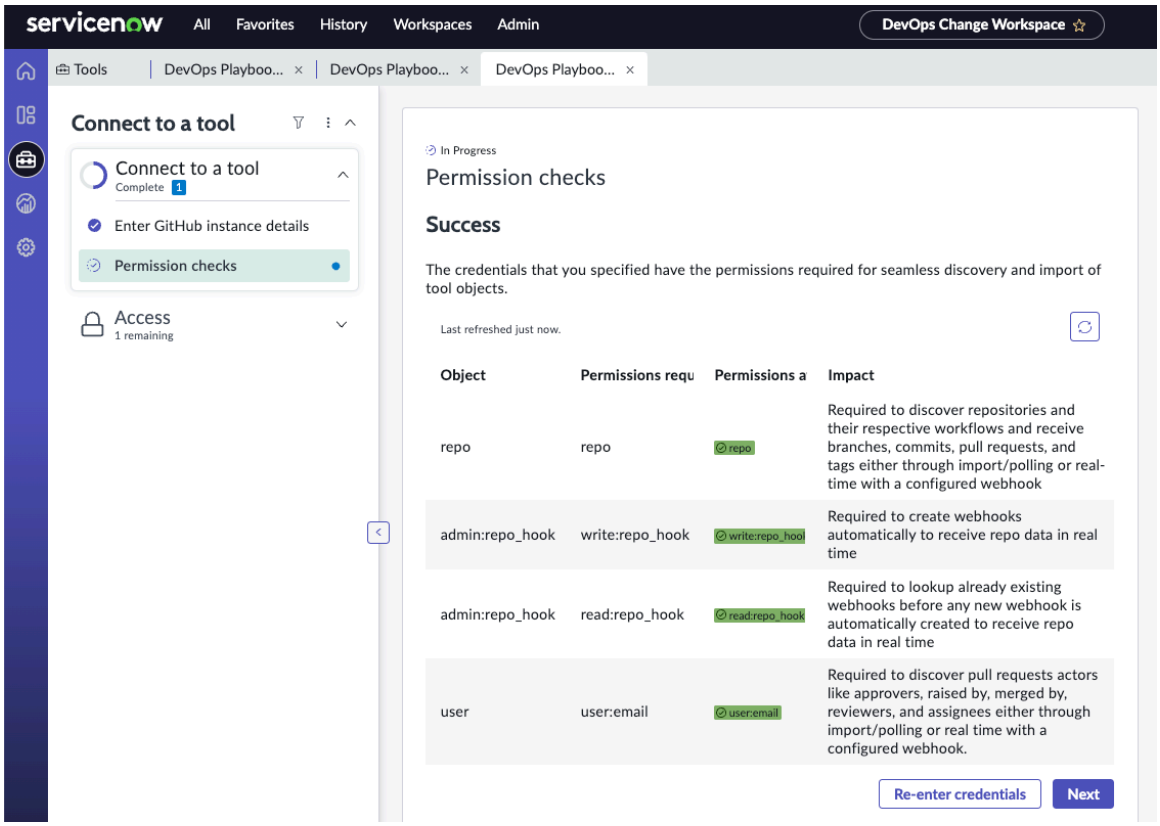
Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section GitHub Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

Pour OAuth 2.0, si vous n'avez pas saisi le nom de la slug de l'application, l'outil est connecté sans vérifier les GitHub besoins d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Sélectionnez **Suivant**.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

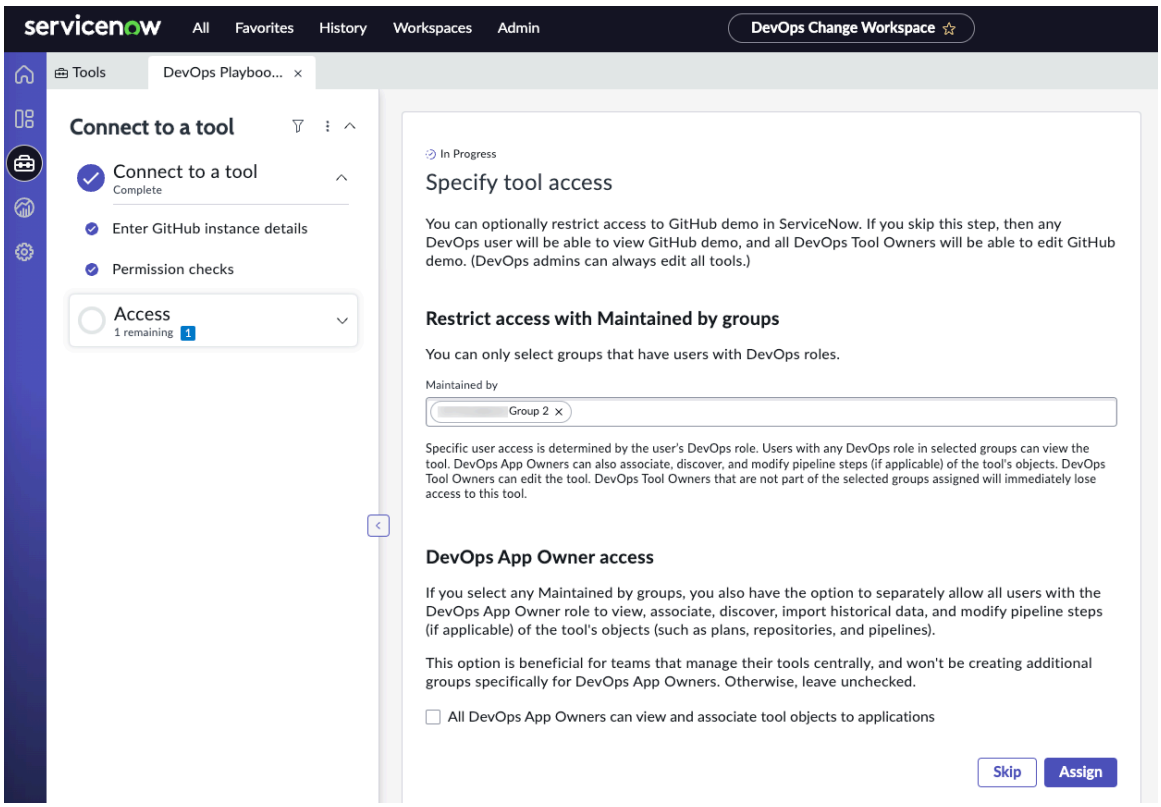
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Configurez automatiquement les webhooks dans votre GitHub instance pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

Cette action configure les webhooks suivants :

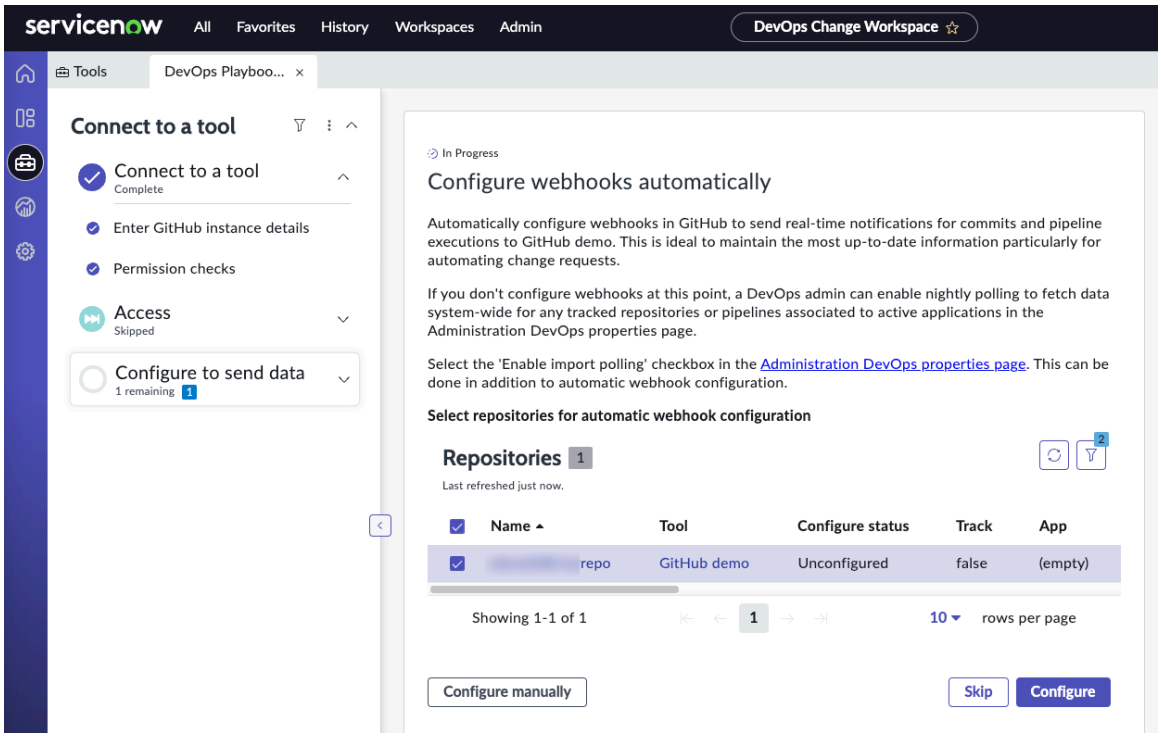
- *push*: pour collecter les validations, les branches et les balises du référentiel
- *workflow_job*: pour collecter les données du pipeline
- *issues*: pour collecter les données des problèmes (élément de travail)

Remarque :
Il est recommandé de terminer la configuration dans le cadre de cette tâche, car les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations à jour, en particulier pour automatiser les demandes de changement. Sinon, vous pouvez configurer le webhook en le configurant manuellement ultérieurement en activant l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels ou pipelines suivis en définissant la *Enable Polling* propriété sur **Oui**.

Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour effectuer une configuration manuelle, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks GitHub pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les référentiels et les pipelines disponibles sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

7. Sélectionnez les plans à suivre.

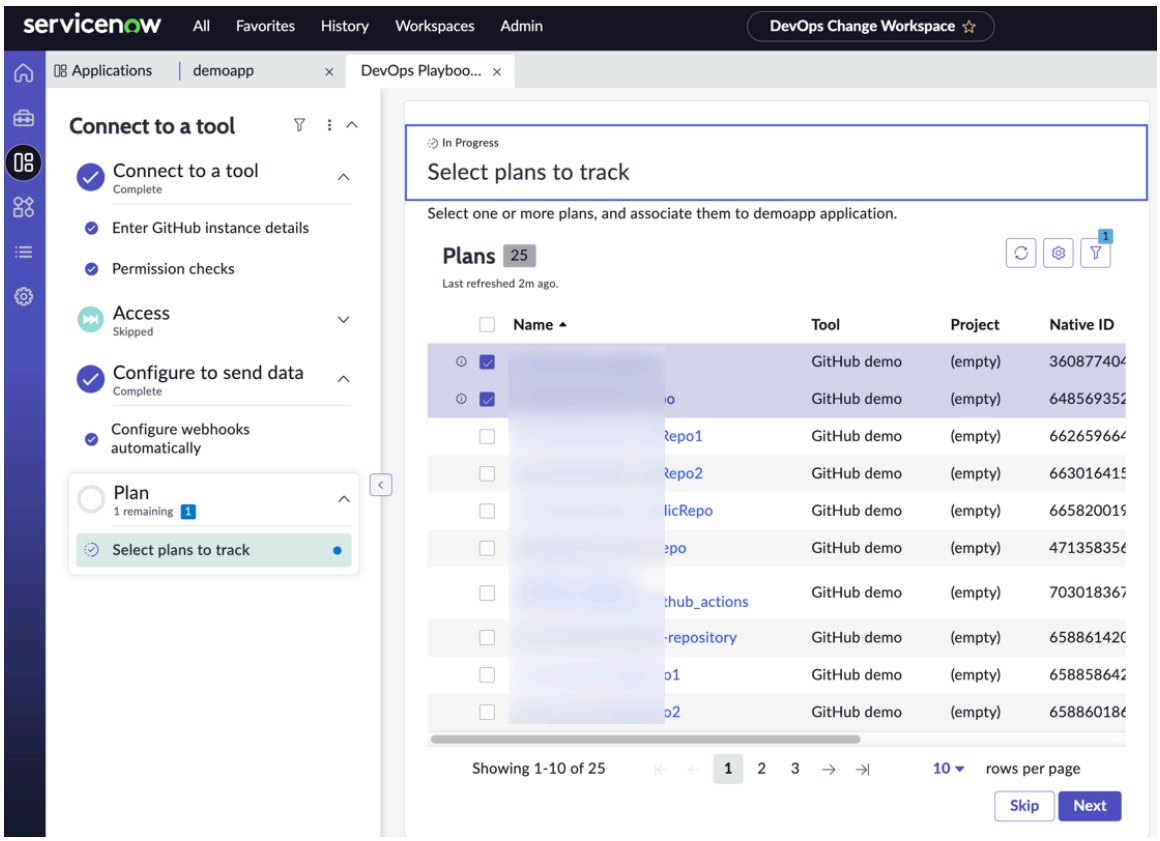
a. Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application.

Une fois l'intégration de l'outil terminée, les éléments de travail uniquement pour ces plans sélectionnés sont automatiquement importés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Suivant**.



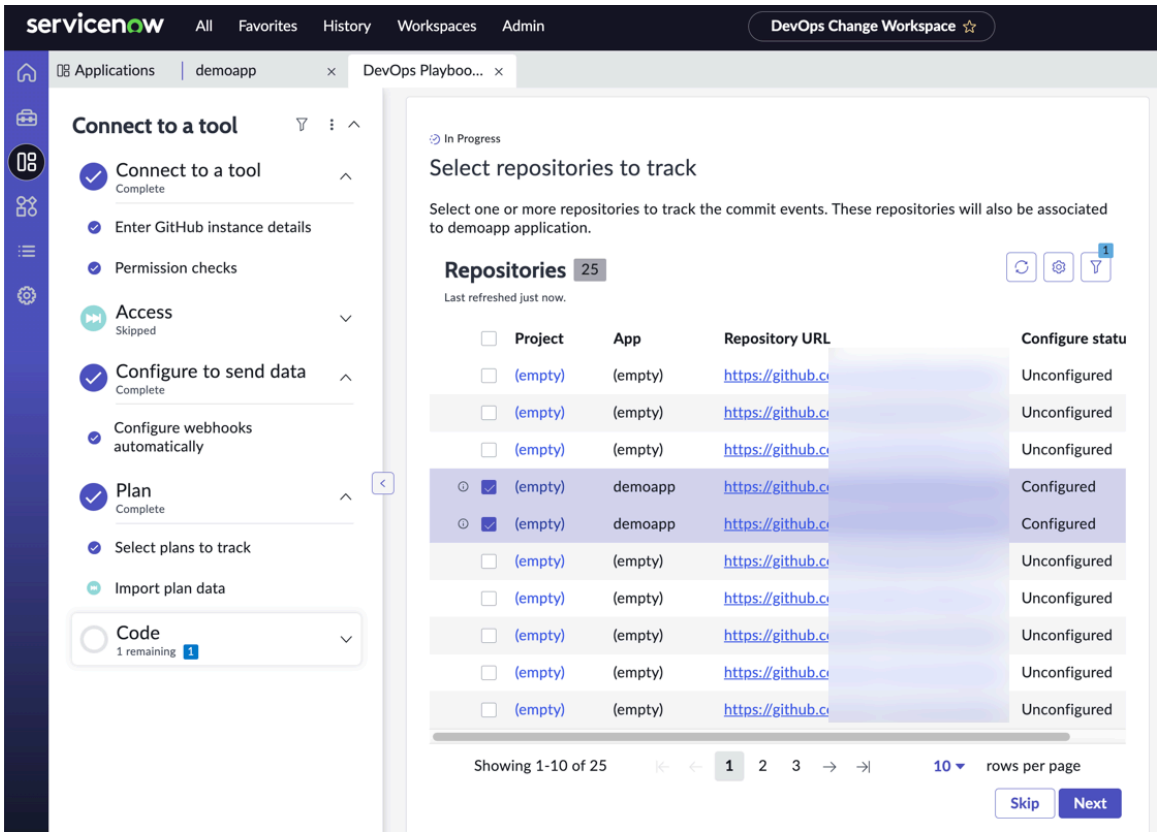
8. Sélectionnez les référentiels à suivre.

a. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de référentiel, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données. Les workflows associés aux référentiels seront également importés.

9. Sélectionnez les pipelines à suivre.

a. Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

c. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes ou étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Dans l'activité Affecter des services à des étapes de pipeline, vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape de pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape pour lequel vous souhaitez affecter un service.

Conseil :
Spécifiez au moins le type d'étape `Prod deploy` des étapes qui représente le déploiement de production à activer DevOps pour identifier les exécutions de pipeline correctes en tant que déploiements de production.

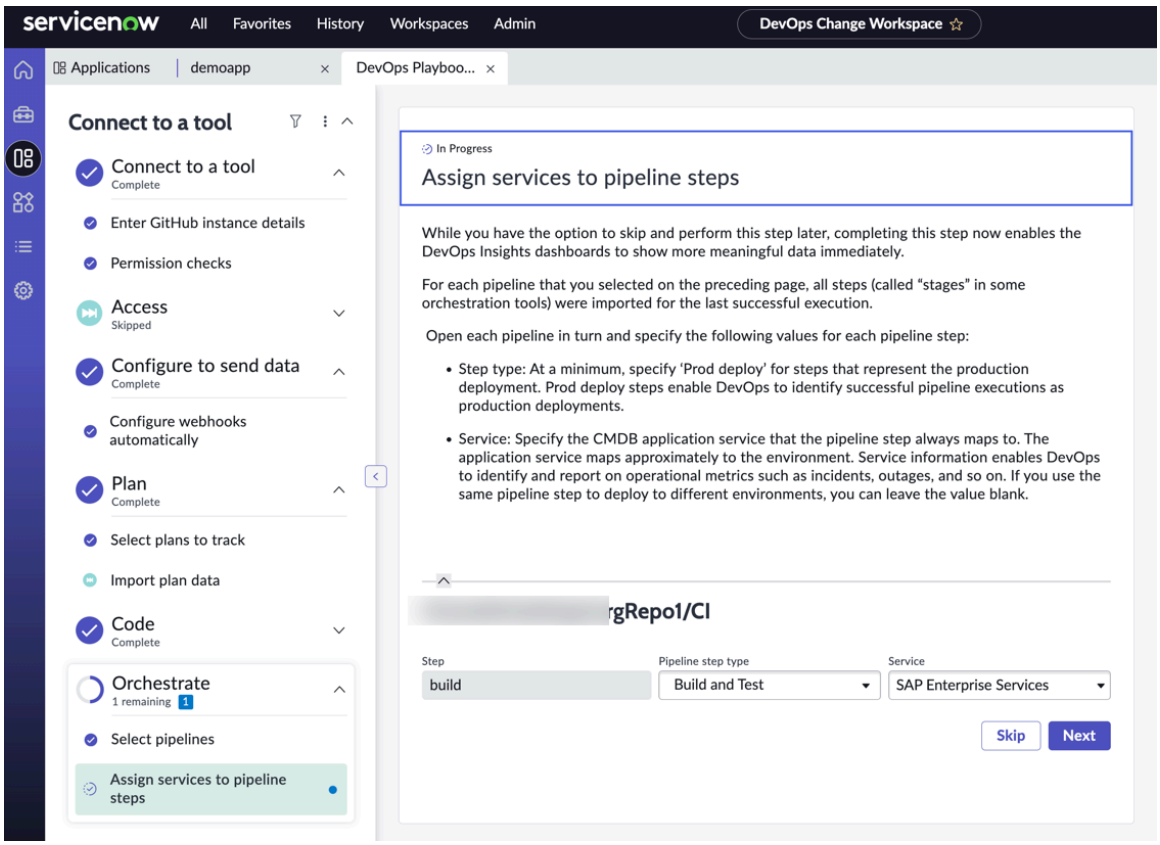
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. Service : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est mappée.

Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour le déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations de service permettent DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, et ainsi de suite.

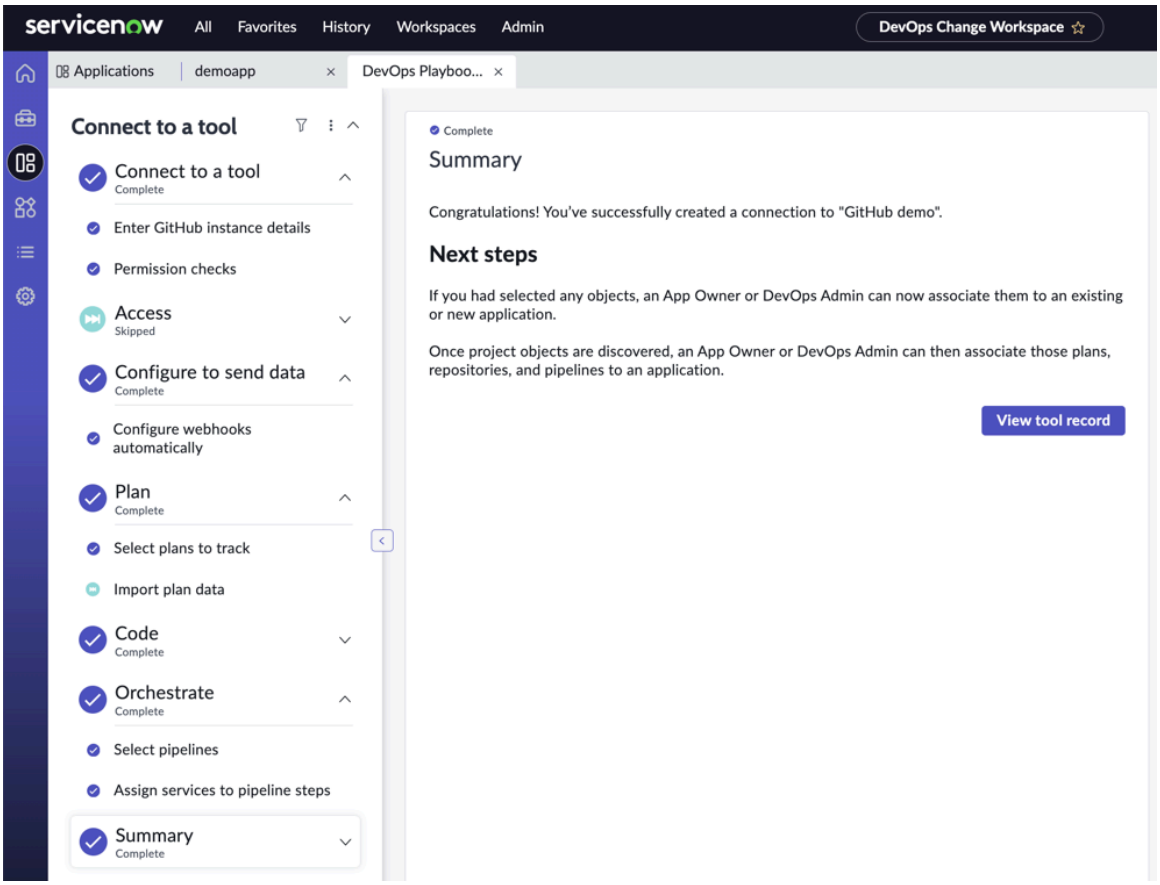
d. Sélectionnez **Suivant**.



10. Dans la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté GitHub .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour GitHub Actions les pipelines, vous devez effectuer des étapes supplémentaires telles que la création de secrets, la définition de la configuration du workflow dans GitHub, etc. Pour plus d'informations, consultez Configurations GitHub Actions.

Résultats
Vous avez intégré votre GitHub outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite
Vous pouvez également détecter manuellement les plans une fois votre outil GitHub intégré. Comme il n'existe aucune entité de plan dans GitHub, les référentiels seront pris en compte pour détecter les enregistrements de plan correspondants dans ServiceNow.

1. Sur la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Détecter** pour détecter des plans.
2. Sélectionnez **Configurer**. Les plans sont suivis et un webhook est créé `issues` pour envoyer des notifications en temps réel pour les éléments de travail.

Les informations suivantes sont mises à jour pour un élément de travail dans ServiceNow lorsque le problème correspondant est mis à jour dans GitHub.

- Changement dans le titre du problème
- Mise à jour des délégataires
- Problème de transfert

Remarque :
Lorsqu'un problème est transféré, il sera marqué comme transféré dans le référentiel à partir duquel il est transféré et ouvert dans le référentiel vers lequel il est transféré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Supprimer le problème

Remarque :
Lorsqu'un problème est supprimé dans GitHub, l'élément de travail correspondant n'est pas supprimé dans ServiceNow, mais l'état de l'élément de travail est marqué comme supprimé.

Si vous effectuez une mise à niveau, les plans seront découverts pour vos référentiels via la tâche planifiée pour une détection périodique ou via une détection manuelle. Une fois vos plans détectés, vous pouvez activer la *sn_devops.track.github.issues* propriété pour reconfigurer tous les référentiels précédemment configurés à la fois afin que tous les plans soient suivis et que le webhook des problèmes soit créé pour les éléments de travail.

Remarque :
L'importation historique des plans n'est pas prise en charge.

Information associée

Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil

Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre GitHub instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre GitHub intégration.
Intégration d'outils	Sélectionnez GitHub ou GitHub Enterprise.
URL de l'outil	Entrez https://api.github.com.
Type d'informations d'identification	Sélectionnez Authentification de base ou OAuth, en fonction des informations d'identification que vous utilisez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Pour l’authentification de base, entrez le nom d’utilisateur et le mot de passe ou le jeton d’accès. ○ Pour OAuth, saisissez les informations d’identification.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil qui est attaché à un serveur MID. L’application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d’identification pour la connexion à GitHub, consultez GitHub Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l’outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l’application DevOps**.
7. Dans le formulaire d’intégration de l’application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s’il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l’application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez importer des données d’historique.
Référentiels d'intégration	Entrez le nom de l’outil connecté GitHub .
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données d’historique. **Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas de pipeline dans le champ **Pipelines d’intégration** , tous les pipelines du référentiel sélectionné ici seront associés.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d’importer des données pour une période maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez cette case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de référentiel et de pipeline sont associés à l'enregistrement d'application, et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les référentiels sélectionnés et les workflows associés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les référentiels et les pipelines importés.

Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps — Classique

Connectez votre GitHub instance pour détecter, configurer et importer des référentiels, des plans et des pipelines.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'URL Webhook GitHub et obtenez-la lorsque vous soumettez un enregistrement d'outil DevOps .
- **Découvrir** des référentiels et des plans.
- **Configurez** le webhook dans le GitHub référentiel.
- **Importez des** enregistrements de branche et de validation.

Procédure

1. Saisissez les détails de l'instance GitHub pour vous connecter à la vélocité de changement DevOps en accédant à **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Entrez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **GitHub**.
URL de l'outil	URL de l'instance existante GitHub à intégrer. Par exemple, https://api.github.com
GitHub Type d'informations d'identification	○ Authentification de base ▪ Nom d'utilisateur GitHub ▪ Jeton d'accès personnel (classique) Seul un jeton d'accès personnel (classique) est pris en charge avec l'authentification de base. Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (classique) pour GitHub, vous devez spécifier les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas un accès complet. Les champs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'application minimaux que vous devez sélectionner pour l'autorisation sont repo, admin :repo_hook et user :email. ○ OAuth GitHub Informations d'identification de l'outil. Consultez Configuration des informations d'identification GitHub OAuth 2.0 pour Vélocité de changement DevOps.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitHub, consultez GitHub Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site attaché à un serveur MID.

   (Optional) L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

   Remarque :
   Le code d'autorisation OAuth et les types d'accords JWT sont pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les référentiels, les plans ou les pipelines existants pour l'outil. Les enregistrements du référentiel sont ajoutés à la liste connexe Référentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans un référentiel pour envoyer des GitHub notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels ou pipelines suivis en définissant la propriété **Activer l'interrogation surOui**.

   Remarque :
   Si vous ne disposez pas de privilèges d'administrateur pour votre GitHub outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de le configurer pour vous (créez et configurez l'URL Webhook manuellement dans votre instance d'outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, passez en mode de configuration manuelle pour vous connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

8. Cliquez sur **Importer** pour importer des données historiques à partir du référentiel.
   Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.
9. Dans le champ **Application** , cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Configuration des informations d'identification GitHub OAuth 2.0 pour Vélocité de changement DevOps

Créez des informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications ou les applications OAuth et utilisez-les pour connecter votre GitHub instance.

Si vous souhaitez utiliser les informations d'identification d'authentification de base au lieu d'OAuth 2.0, ignorez cette section et procédez à l'intégration GitHub à l'aide de l'une des options suivantes :

- Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail.
- Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps — Classique.

Remarque :
Le code d'autorisation OAuth et les types d'accords JWT sont pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

Remarque :
Les alias de connexion et d'informations d'identification DevOps (DevOpsAlias1 à DevOpsAlias10) permettent de se connecter automatiquement lorsque vous configurez votre instance GitHub à l'aide d'OAuth 2.0. Pour vous connecter à plus de 10 outils, ou si vous recevez une erreur indiquant que tous les alias de connexion et d'informations d'identification DevOpsAlias sont utilisés, un administrateur peut créer des alias supplémentaires dans le périmètre de l'application sn_devops. Pour plus d'informations, consultez Create a Connection & Credential alias . Si nécessaire, vous pouvez réutiliser un alias DevOpsAlias qui n'est plus utilisé en désactivant la connexion HTTP.

Informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications : JWT

Procédez comme suit pour intégrer vos applications GitHub à l'aide du jeton de porteur JWT.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- oauth_admin dans Vélocité de changement DevOps.
- Compte administrateur dans GitHub.

Remarque :
Le type d'attribution OAuth 2.0 JWT est pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

Configurer l'application GitHub dans votre GitHub compte (JWT)

Créez une application personnalisée GitHub à partir de votre GitHub compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
GitHub Condition requise : GitHub application configurée pour s'intégrer à ServiceNow

Rôle requis : aucun rôle d'instance requis

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes à partir de votre GitHub compte. Reportez-vous à Bâtiment GitHub Applications sur le site Developer pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications GitHub personnalisées.

Procédure

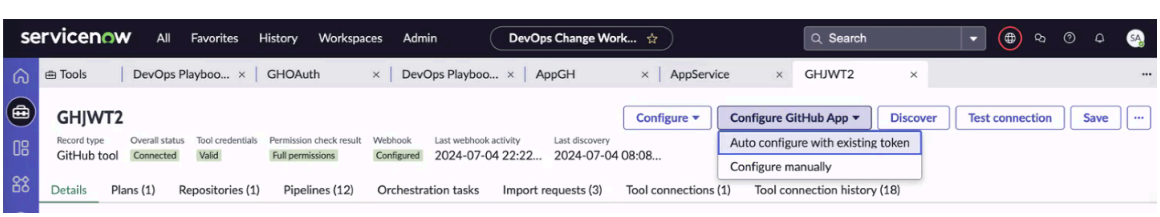
1. À partir de votre GitHub compte, créez votre GitHub application en accédant à **Paramètres du développeur** > **Applications GitHub**.
2. Dans le champ URL de la **page d'accueil** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com`.
3. Dans le champ **URL de rappel d'autorisation utilisateur** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
4. Dans la section **Identification et autorisation des utilisateurs** , désélectionnez le champ **Faire expirer les jetons d'autorisation de l'utilisateur** .
5. Dans la section **Webhook** , sélectionnez le champ **Actif** .
6. Dans le champ **URL Webhook** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/apps?toolId=<ID de l'outil>`, où l'ID de l'outil est votre GitHub ID d'outil Vélocité de changement DevOps(sys_id).

Remarque :

Si vous créez l'outil pour la première fois et que vous n'avez pas l'ID de l'outil, vous pouvez saisir l'URL Webhook sans l'ID de l'outil et la configurer ultérieurement. Pour configurer ultérieurement :

a. Accédez à la page d'enregistrement de l'outil connecté.

b. Sélectionnez **Configurer l'application GitHub**, puis **Configurer automatiquement avec le jeton existant**.



Cela configure automatiquement l'URL Webhook de l'application GitHub.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez obtenir l'ID de l'outil de l'une des façons suivantes :

- Lors de la connexion avec l'outil dans Vélocité de changement DevOps, l'ID de l'outil est disponible dans l'URL de la page. Par exemple, https://<nom-instance>.service-now.com/.../sn_devops_tool/<ID de l'outil>/....
- Vous pouvez copier l'URL Webhook à partir de la page d'enregistrement de l'outil GitHub dans Vélocité de changement DevOps, à partir de **Configurer** > **Configurer manuellement.** > **URL Webhook**.

7. Laissez les champs restants vides (par défaut).
8. Dans la section **Autorisations du référentiel** , configurez les paramètres suivants.

Action	Lecture seule
Vérifications	Lecture seule
Contenus	Lecture seule
Déploiements	Lecture et écriture
Environnements	Lecture seule
Métadonnées	Lecture seule
Demandes d'extraction	Lecture seule
Clés secrètes	Lecture seule
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer les webhooks à partir de ServiceNow.

Remarque :
Si vous utilisez déjà une application GitHub et que vous mettez à jour l'une des autorisations, vous devez passer en revue et accepter ces autorisations pour votre application GitHub. Vous pouvez accéder à votre application, puis sélectionner **Configurer > Examiner la demande > Accepter de nouvelles autorisations**.

9. Laissez les autorisations restantes sur Aucun accès (par défaut).
10. Dans la section **S'abonner aux événements** , sélectionnez l'option **Règle de protection du déploiement** .
11. Enregistrez les changements.
12. Après avoir créé l'application GitHub , générez une nouvelle clé privée et enregistrez-la sur votre ordinateur.
13. Installez l'application nouvellement créée GitHub sur les comptes de votre choix.
    a. Dans la page des paramètres GitHub Apps, sélectionnez votre application.
    b. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez **Installer l'application**.
    c. Sélectionnez **Installer** en regard du compte d'organisation ou personnel contenant le référentiel approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Installez l'application sur tous les référentiels ou sélectionnez des référentiels.
Pour plus d'informations, consultez Installation des applications GitHub .

Ajouter un ID client à la propriété DevOps

Après avoir configuré votre application GitHub, vous devez vous assurer que le préfixe de l'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) est ajouté à la propriété DevOps : **spécifieur d'ID client pour l'application GitHub**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
2. Changez le périmètre de l'application en DevOps Data Model.
3. Recherchez la propriété : **Spécifieur d'ID client pour l'application GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Saisissez le préfixe de l'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) de votre application GitHub à la propriété.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Générer le certificat KeyStore Java pour GitHub

Générez un certificat Java KeyStore (JKS) pour l'authentification JWT.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez un certificat signé par une autorité de certification à l'aide de la clé privée de l'application GitHub :

```
openssl req -new -x509 -key <file-name>.pem -out <certificate-name>.pem -days 1095
```

2. Entrez les détails requis.
3. Créez le fichier PKCS 12 à l'aide de la clé privée de l'application et du certificat signé par l'autorité GitHub de certification :

```
openssl pkcs12 -export -in <certificate-name>.pem -inkey <file-name>.pem -certfile
 <certificate-name>.pem -out <PKCS-12-file-name>.p12
```

4. Fournir le mot de passe d'exportation.
5. Créez le fichier JKS :

```
keytool -importkeystore -srckeystore <PKCS-12-file-name>.p12 -srcstoretype pkcs12
 -destkeystore <JKS-certificate-filename>.jks -deststoretype JKS
```

6. Fournissez les mots de passe de magasin de clés de destination et source.

Joindre le GitHub certificat Java KeyStore à votre instance

Activez l'authentification par jeton JWT Bearer Grant en joignant le certificat GitHub Java KeyStore (JKS) valide à votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous de la disponibilité d'un certificat Java KeyStore valide.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Certificats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Mon certificat d'application GitHub.
Notification à l'expiration	Option permettant de spécifier les utilisateurs à notifier lorsque le certificat expire.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours pour envoyer une notification avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Option permettant de sélectionner le type de certificat. Sélectionnez **Magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours jusqu'à l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe associé au certificat (indice : mot de passe KeyStore de destination précédemment créé).
Description brève	Résumé du certificat.

4. Sélectionnez l'icône Pièces) et joignez un certificat JKS.
5. Sélectionnez **Valider les banques/certificats**.

Créer une clé de signature JWT pour le GitHub certificat JKS

Créez une clé de signature JSON Web Token (JWT) à affecter à votre GitHub certificat Java KeyStore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Clés JWT**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Clés JWT

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier de façon unique la clé de signature JWT. Par exemple, Clé JWT de mon application GitHub.
Magasin de clés de signature	Certificat JKS valide joint à la tâche précédente. Par exemple, Mon certificat d'application GitHub.
ID de clé	ID unique pour identifier la clé utilisée lorsque plusieurs clés sont utilisées pour signer des jetons.
Algorithme de signature	Algorithme pour signer avec la clé JWT (indice : RSA 256).
Signature avec le mot de passe de clé	Mot de passe associé à la clé de signature (indice : mot de passe de magasin de clés source créé précédemment).
Actif	Option permettant d'activer la clé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un fournisseur JWT pour votre GitHub clé de signature

Ajoutez un fournisseur de jeton Web JSON (JWT) à votre ServiceNow instance pour GitHub.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Fournisseurs JWT**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Fournisseur JWT

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier de façon unique le fournisseur JWT. Par exemple, Mon application GitHub Fournisseur JWT.
Intervalle d'expiration (s)	Nombre en secondes pour définir la durée de vie des jetons de fournisseur JWT (conseil : vous pouvez laisser la valeur par défaut).
Configuration de la signature	Clé de signature JWT valide créée précédemment. Par exemple, Clé JWT de mon application GitHub.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Saisissez **l'ID de l'application** de votre GitHub application (disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d'application dans GitHub) comme valeur de la réclamation **ISS**, dans la liste connexe Réclamations standard.
6. Laissez **les valeurs aud** et **sub** vides (par défaut).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth (JWT)

Utilisez les informations générées pendant GitHub la configuration du compte d’application pour vous inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth et permettre à l’instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message Quel type d’application OAuth ? s’affiche.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

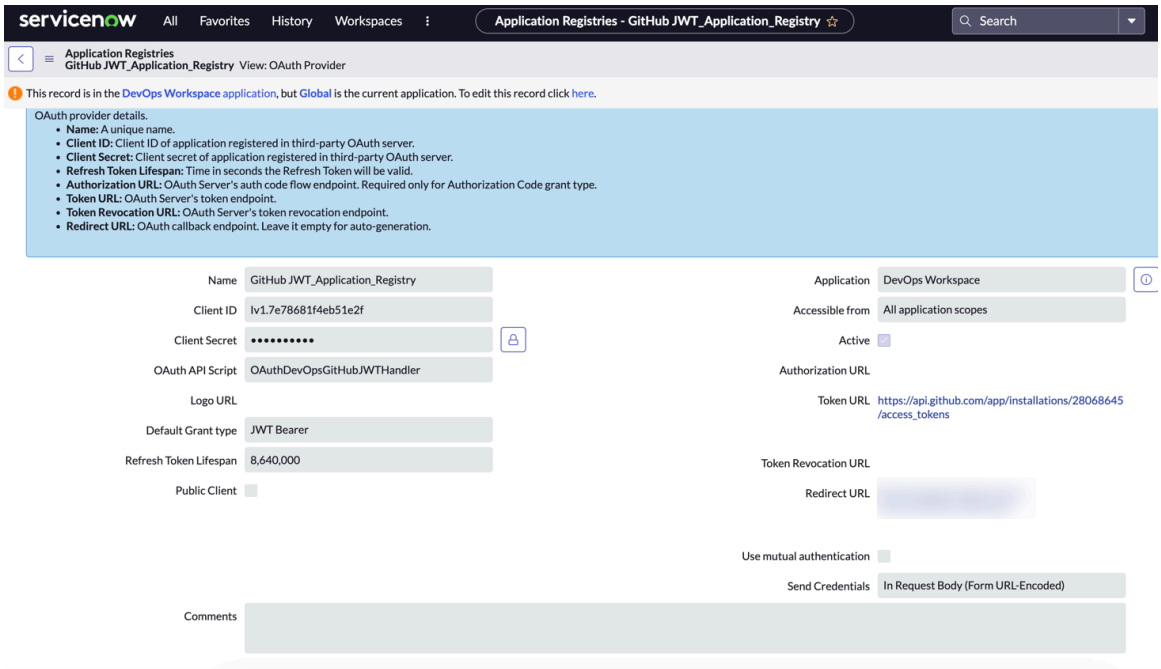
Champs du formulaire Registre d’application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez Mon fournisseur d’applications GitHub.
ID client	ID client de votre GitHub application (conseil : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d’application dans GitHub).
Secret client	Secret client de votre GitHub application (indice : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d’application dans GitHub).
Script de l’API OAuth	Option qui vous permet de référencer un include de script OAuthUtil modifié. Sélectionnez **OAuthDevOpsGitHubJWTHandler**.
Type d'accord par défaut	Type de subvention associé au registre d’application. **Sélectionnez Support JWT**.
URL de jeton	Emplacement du point de terminaison du jeton que l’instance utilise pour récupérer et actualiser les jetons. Pour la version cloud, saisissez : https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens. Pour la version d’entreprise, saisissez : https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens. Pour l’ID d’installation, accédez à la section Installer l’application dans votre configuration d’application GitHub dans GitHub et sélectionnez l’icône d’engrenage pour configurer votre application. L’ID d’installation se trouve dans l’URL de la page Web. Par exemple, https://github.com/settings/installations/<installation_id>.

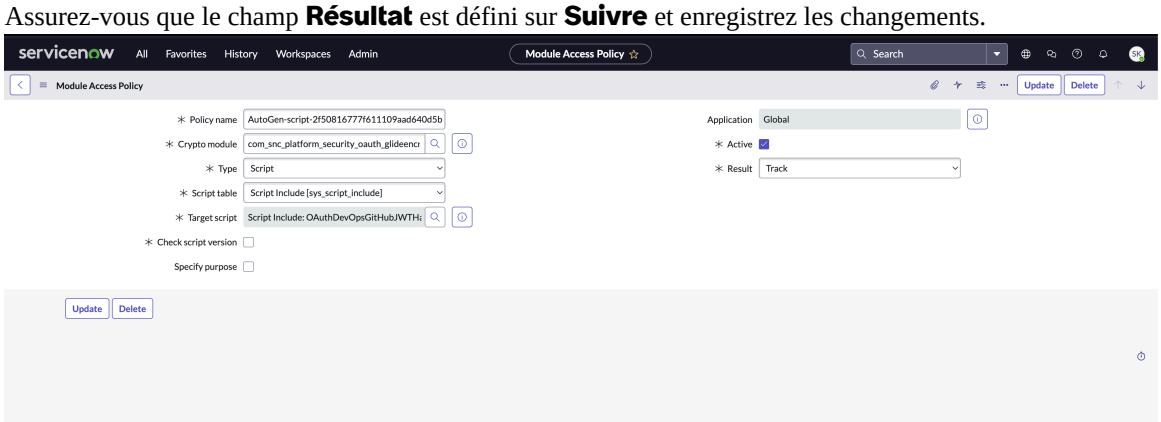
5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ouvrez le profil par défaut créé dans la liste connexe **Profils des entités OAuth** .
8. Renseignez le champ **Fournisseur JWT** avec le fournisseur JWT précédemment créé et enregistrez le formulaire.
9. Accédez à la **gestion des clés > aux politiques d'accès au module > tout**.
10. Sélectionnez la politique qui a **com_snc_platform_security_oauth_glideencrypter** comme valeur du **champ Module de chiffrement** et **Include de script : OAuthDevOpsGitHubJWTHandler** comme valeur du **champ Script cible** .
11. Assurez-vous que le champ **Résultat** est défini sur **Suivre** et enregistrez les changements.



Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitHub le fournisseur d'application (JWT)

Créez un enregistrement d'informations d'identification auprès du fournisseur d'application GitHub précédemment créé pour autoriser des actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ? s'affiche.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez les informations d'identification de mon application GitHub.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Profil de l'entité OAuth	Profil d'entité OAuth par défaut créé dans le registre d'application.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.

Information associée

Configurations GitHub Actions

Actions personnalisées ServiceNow DevOps à partir de GitHub Marketplace

Portes de déploiement GitHub pour le changement ServiceNow DevOps

Informations d'identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications : code d'autorisation

Pour intégrer vos applications GitHub à l'aide du code d'autorisation, procédez comme suit.

Avant de commencer

Rôle requis :

- oauth_admin dans Vélocité de changement DevOps.
- Compte administrateur dans GitHub.

Remarque :
Seuls les référentiels au niveau de l'utilisateur sont pris en charge. Vous devez avoir accès à tous les GitHub référentiels que vous souhaitez configurer à l'aide Vélocité de changement DevOps du code d'autorisation.

Le type d'accord du code d'autorisation OAuth est pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

Configurer l'application GitHub dans votre GitHub compte (code d'autorisation)

Créez une application personnalisée GitHub à partir de votre GitHub compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

GitHub Condition requise : GitHub application configurée pour s'intégrer à ServiceNow

Rôle requis : aucun rôle d'instance requis

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes à partir de votre GitHub compte. Reportez-vous à Bâtiment GitHub Applications sur le site Developer pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications GitHub personnalisées.

Procédure

1. À partir de votre GitHub compte, créez votre GitHub application en accédant à **Paramètres du développeur** > **Applications GitHub**.
2. Dans le champ URL de la **page d'accueil** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com`.
3. Dans le champ **URL de rappel d'autorisation utilisateur** , saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
4. Dans la section **Identification et autorisation des utilisateurs** , désélectionnez le champ **Faire expirer les jetons d'autorisation de l'utilisateur** .
5. Dans la section **Webhook** , désélectionnez le champ **Actif** .
6. Laissez les champs restants vides (par défaut).
7. Dans la section **Autorisations du référentiel** , configurez ces paramètres.

Action	Lecture seule
Vérifications	Lecture seule
Contenus	Lecture seule
Déploiements	Lecture et écriture
Environnements	Lecture seule
Métadonnées	Lecture seule
Demandes d'extraction	Lecture seule
Clés secrètes	Lecture seule
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer les webhooks à partir de ServiceNow.

8. Laissez les autorisations restantes sur `Aucun accès` (par défaut).
9. Installez l'application nouvellement créée GitHub sur les comptes de votre choix.

Ajouter un ID client à la propriété DevOps

Après avoir configuré votre application GitHub, vous devez vous assurer que le préfixe de l'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) est ajouté à la propriété DevOps : **spécifieur d'ID client pour l'application GitHub**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
2. Changez le périmètre de l'application en DevOps Data Model.
3. Recherchez la propriété : **Spécifieur d'ID client pour l'application GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Saisissez le préfixe de l'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) de votre application GitHub à la propriété.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

S'inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth (code d'autorisation)

Utilisez les informations générées pendant GitHub la configuration du compte d'application pour vous inscrire GitHub en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'application OAuth ?**
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
   Le système affiche un formulaire Registres d'application vide.
4. Renseignez le formulaire.

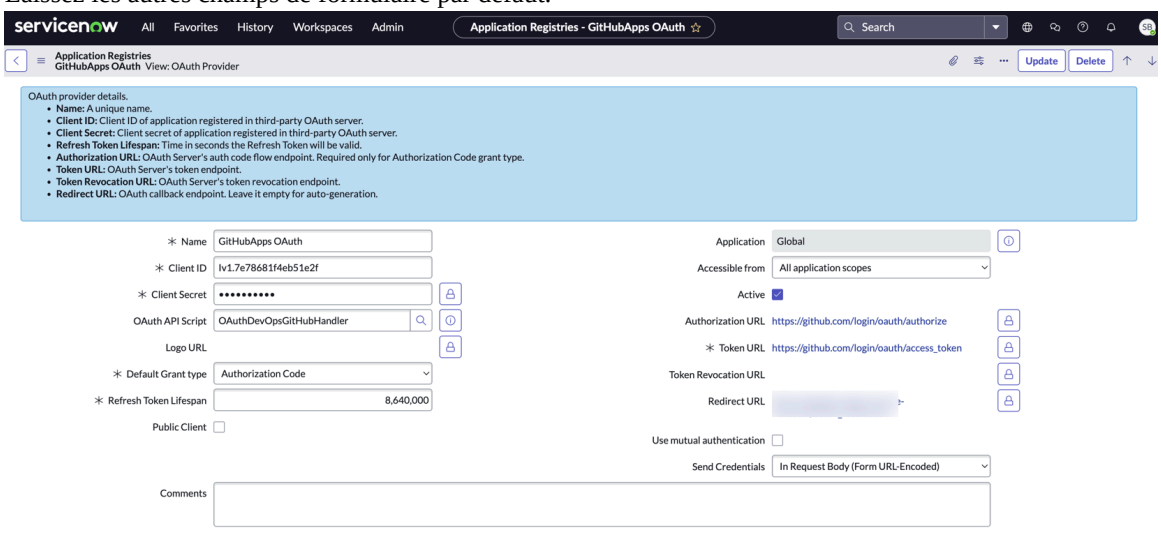
Champ	Valeur requise
Nom	Entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez Mon fournisseur d'applications GitHub.
ID client	Saisissez l'ID client de votre GitHub application (conseil : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d'application dans GitHub).
Secret client	Saisissez le secret client de votre GitHub application (conseil : disponible dans la section **À propos** de votre GitHub configuration d'application dans GitHub).
Script de l'API OAuth	Sélectionnez **OAuthDevOpsGitHubHandler**.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Entrez https://github.com/login/oauth/authorize. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitHub .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
URL de jeton	Entrez https://github.com/login/oauth/access_token. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitHub .

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.



6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne **l'URL de redirection** (conseil : elle doit correspondre à **l'URL de rappel d'autorisation utilisateur** précédemment fournie dans la configuration de votre GitHub application).
   - Le système remplit le **profil d'entité OAuth** avec le **type d'accord** comme **code d'autorisation**. Par exemple, **le profil d'entité OAuth** est créé avec le **nom** par défaut, **mon fournisseur d'applications GitHub default_profile**

Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitHub le fournisseur d'application (code d'autorisation)

Créez un enregistrement d'informations d'identification auprès du fournisseur d'application GitHub précédemment créé pour autoriser des actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, credential_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?**.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   La fenêtre contextuelle affiche un formulaire d'informations d'identification OAuth 2.0 vide.
4. Renseignez ces valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
Nom	Entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez les informations d'identification de mon application GitHub.
Actif	Activer
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut que vous avez créé précédemment.
Concerne	Sélectionnez les serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**. **Remarque :** Vous devez vous connecter à votre instance d'outil GitHub à l'aide de Serveur MID pour utiliser ces informations d'identification.
Ordre	Sélectionnez l'ordre dans lequel appliquer ces informations d'identification. Par exemple, saisissez 100.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.

Information associée

Configurations GitHub Actions

Actions personnalisées ServiceNow DevOps à partir de GitHub Marketplace

Configurations GitHub Actions

Informations de configuration le GitHub Actions, telles que les secrets, les workflows et les limitations.

Clés secrètes dans GitHub Actions

Créez des secrets (informations d'identification) dans le référentiel ou GitHub l'organisationGitHub. Les secrets sont des variables d'environnement (chiffrées) que vous créez dans une organisation ou un référentiel. Ces secrets peuvent être utilisés dans GitHub Actions les workflows. Pour plus d'informations, consultez Secrets chiffrés .

Clé secrète	Description
SN_INSTANCE_URL	ServiceNow URL d'instance. Par exemple, https://<instance_name>.service-now.com.
SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID	Sys_id de l'outil créé dans ServiceNow l'instanceGitHub.
SN_DEVOPS_INTEGRATION_TOKEN	Jeton secret pour l'outil GitHub créé dans DevOps (paramètre devops-integration-token). Pour accéder à votre jeton secret, accédez à l'enregistrement de votre GitHub outil dans ServiceNow (**Tous les outils > > Outils**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

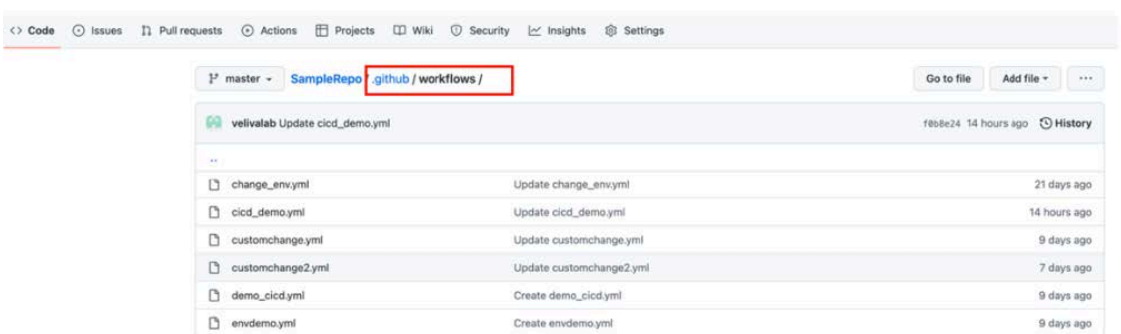
Clé secrète	Description
	d'orchestration), puis sélectionnez **Copier le jeton** dans l'interface utilisateur classique.

Workflows dans le GitHub référentiel

Créez un fichier YAML pour définir la configuration du workflow dans votre GitHub référentiel.

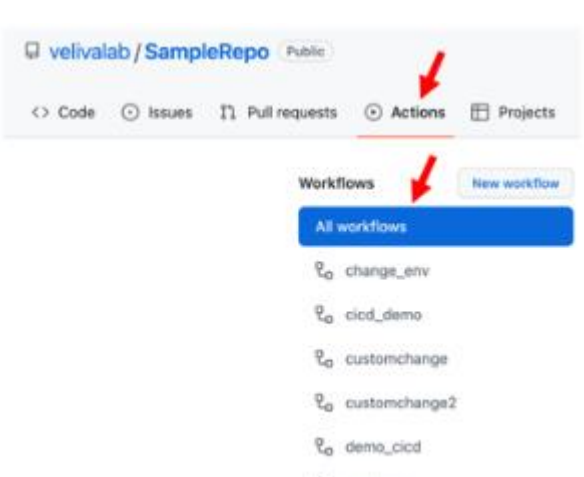
Les points suivants doivent être pris en compte lors de la définition du workflow :

- Tous les workflows de votre dépôt doivent avoir une extension de fichier .yml ou .yaml. Tous les workflows doivent être sous le répertoire `.github/workflows` et suivre la syntaxe définie dans la syntaxe du workflow pour GitHub Actions.



- Le nom du workflow doit correspondre au nom du fichier de workflow.

- Les noms des workflows sous **Tous les workflows** de l'onglet **Actions** doivent correspondre aux workflows enregistrés dans le répertoire `.github/workflows` de votre dépôt.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un nom d'affichage doit être donné pour chaque tâche et doit être unique pour chaque tâche du workflow. Le nom de la tâche doit correspondre au nom de l'étape dans l'action personnalisée.

```yaml
change:
  name: Change Request Attributes
  runs-on: ubuntu-latest
  needs: registerPackage
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
      with:
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Change Request Attributes'
        change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software Deploymen
        interval: '100'
        timeout: '3600'
        deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'
```

- Utilisez l'événement workflow_dispatch pour déclencher manuellement un workflow.

GitHub Actions Détails de l'exécution du workflow dans DevOps

Une fois les webhooks configurés, les notifications sont GitHub Actions envoyées chaque ServiceNow DevOps fois qu'un workflow est exécuté ou déclenché.

Les détails suivants sont envoyés à l'instance ServiceNow lorsqu'un workflow est exécuté manuellement ou déclenché automatiquement sur un GitHub référentiel.

- Le webhook workflow_job informe l'instance ServiceNow de l'état de la tâche (mise en file d'attente, in_progress, terminé) lorsque le workflow est exécuté manuellement ou déclenché automatiquement sur un GitHub référentiel.
- Les événements entrants sont créés dans l'instance pour le ServiceNow statut de la tâche (mis en file d'attente, in_progress et terminé) et in_progress événements sont ignorés.
- Les événements entrants mis en file d'attente et terminés sont traités. ServiceNow DevOps Les étapes de pipeline et les tâches d'orchestration sont créées pour les tâches configurées dans le workflow.
- L'exécution de pipeline est créée pour chaque exécution de workflow avec des enregistrements d'exécutions de tâches et d'exécutions d'étapes créés pour chaque tâche exécutée dans l'exécution de workflow.
- Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur du pipeline pour visualiser les interactions et les résultats dans une exécution de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitHub Exécutions répétées

Les demandes de changement créées pour GitHub les tâches sont réutilisées si les demandes de changement sont à l'état d'implémentation et de post-implémentation. Par exemple, pour une exécution de pipeline :

- Si une tâche échoue avant que la demande de changement ne soit à l'étape Implémentation, la demande de changement créée ne sera pas réutilisée lorsque les tâches ayant échoué seront réexécutées.
- Si les tâches ayant échoué ou toutes les tâches sont réexécutées, une nouvelle demande de changement est créée.
- Désormais, si une tâche échoue alors que la demande de changement est à l'étape de l'implémentation ou de post-implémentation, la demande de changement est réutilisée lorsque les tâches ayant échoué ou toutes les tâches sont réexécutées.

Remarque :
Si la demande de changement est déjà implémentée dans une étape précédente avant l'échec de la tâche, l'exécution du pipeline ne sera pas arrêtée pendant les réexécutions. La demande de changement est considérée comme ayant déjà été approuvée et implémentée.

Workflows composites

Pour les workflows composites où un workflow appelle un autre workflow et où l'étape de changement se trouve dans le workflow enfant, le *job-name* paramètre de l'étape de changement doit être au format job-name : « <parent-job-name> / <child-job-name> ». Ici, l'espace avant et après la barre oblique (/) est obligatoire.

Exemple d'un paramètre de nom de tâche dans le workflow enfant

```
steps:
  - name: Custom Change
    uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v4.0.0
    with:
      devops-integration-token: ${{ inputs.devops-integration-token }}
      instance-url: ${{ inputs.instance-url }}
      tool-id: ${{ inputs.tool-id }}
      context-github: ${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'call-devops-change / Deploy'
      change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":
      interval: '100'
      timeout: '3600'
```

GitHub Actions Limitations pour l'intégration Vélocité de changement DevOps

- GitHub Actions et GitHub Les environnements sont pris en charge dans Server à GitHub Enterprise partir de la version 3.3.
  - Pour plus d'informations sur GitHub les environnements, voir Utilisation des environnements pour le déploiement .
  - GitHub les environnements ne sont disponibles pour les référentiels privés que dans le GitHub Enterprise Cloud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour GitHub les organisations, utilisez un compte spécifique (avec accès aux organisations requises) avec un jeton d'accès personnel pour l'intégration ServiceNow DevOps ou vous pouvez également utiliser les GitHub applications via le code d'autorisation 2.0 ou JWT.

  Pour la création d'outils à l'aide d'applications GitHub - JWT, vous devez créer un outil distinct pour une organisation distincte.

- Seuls les derniers GitHub Actions résultats d'analyse peuvent être extraits d'une instance pour une exécution de workflow.
- ServiceNow DevOps L'automatisation des changements à l'aide d'une action ou d'un environnement personnalisé n'est pas prise en charge pour les tâches parallèles. Pour les tâches parallèles, la charge utile de notification webhook ne contient pas d'informations sur les tâches exécutées en parallèle, ainsi qu'un numéro de séquence. En raison de cette limitation, la séquence des tâches dépend de l'ordre d'exécution renvoyé par la réponse de l'API (/repos/{owner}/{repo}/actions/runs/{run_id}/jobs).
- L'URL de rappel pour interrompre et reprendre l'exécution du workflow à partir de l'instance est prise en charge uniquement avec GitHub Actions la ServiceNow fonctionnalité Portails de déploiement. Toutefois, la création de changement est possible via les portails de déploiement et l'action personnalisée GitHub.
- L'utilisateur qui crée GitHub l'outil dans l'instance ServiceNow doit être un réviseur pour approuver le workflow pour GitHub les environnements.

Information associée

Configurer manuellement les webhooks GitHub

Actions personnalisées ServiceNow DevOps à partir de GitHub Marketplace

Utilisez les actions personnalisées de la place de marché pour collecter des données d'analyse SonarQube, des données de sécurité, mettre en pause ou reprendre le GitHub workflow, ou reprendre le workflow jusqu'à ce qu'une demande de changement soit approuvée ou rejetée dans votre instance, ou obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement, etc.

Vous pouvez également utiliser des images de conteneur Docker pour implémenter des actions personnalisées pour GitHub Actions les pipelines. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

Action personnalisée ServiceNow DevOps SonarQube

Enregistrez les résultats de l'analyse SonarQube d'un projet initié par le workflow exécuté dans votre ServiceNow instance. Vous devez créer l'outil SonarQube dans votre instance et utiliser l'action ServiceNow DevOps personnalisée SonarQube au niveau des étapes d'une tâche dans le workflow.

Visualisez les résultats de l'analyse SonarQube à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Accédez à la **DevOps** > **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle**.
- Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** et la sélection d'un enregistrement **d'exécution de tâche** pertinent.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez un outil SonarQube dans votre instance.

  Générer un jeton à partir de **Utilisateur** > **Mon compte** > **Sécurité** dans votre outil SonarQube et créez un outil dans l'instance à l'aide ServiceNow du jeton généré. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations, consultez Intégrer SonarQube à : espace de Vélocité de changement DevOps travail et Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps — Classique.

- Créez les secrets suivants pour enregistrer les résultats de l'analyse SonarQube dans l'instance ServiceNow .
  - SONAR_HOST_URL : URL de l'instance SonarQube. Par exemple, https://sonarcloud.io
  - SONAR_PROJECT_KEY : La clé pour identifier un projet dans l'instance SonarQube. Par exemple, org.examples :demo
- Configurez l'action ServiceNow DevOps personnalisée SonarQube dans le workflow.

  L'action personnalisée servicenow-devops-sonar doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses** . Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les résultats de l'analyse SonarQube dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez ServiceNow DevOps Sonar .

Action personnalisée du rapport de test ServiceNow DevOps

Enregistrez les résultats des tests unitaires du projet initié par le workflow exécuté dans votre ServiceNow instance. L'action ServiceNow DevOps personnalisée Rapport de test doit être utilisée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les résultats des tests unitaires enregistrés dans votre ServiceNow instance en accédant à **DevOps** > **Résultats des tests** > **Résumés de tests**.

Vous pouvez également afficher en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** et en cliquant sur un enregistrement **d'exécution de tâche** pertinent.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez l'action personnalisée Rapport de DevOps test dans le workflow.

  L'action personnalisée servicenow-devops-test-report doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses** . Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les résultats des tests unitaires dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Rapport de test DevOps ServiceNow .

ServiceNow DevOps : enregistrer l'action personnalisée d'artefact

Enregistrez les artefacts créés ou déployés par le workflow exécuté dans votre ServiceNow instance. Utilisez l'action personnalisée Enregistrer l'artefact ServiceNow DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les détails des artefacts enregistrés dans votre instance en accédant à **DevOps** > **Artefact** > **Artifacts**.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée :

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez ServiceNow DevOps l'action personnalisée Enregistrer l'artefact dans le workflow.

  L'action personnalisée servicenow-devops-register-artifact doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses** . Les entrées de cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les détails de l'artefact dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Artefacts d'enregistrement ServiceNow DevOps .

Action personnalisée d'enregistrement du package ServiceNow DevOps

Enregistrez les packages créés ou déployés par le workflow exécuté dans l'instance ServiceNow . Utilisez l'action personnalisée Enregistrer le ServiceNow package DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les détails du package enregistrés dans l'instance ServiceNow en accédant à **DevOps** > **Artefact** > **Packages**.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez ServiceNow DevOps l'action personnalisée Enregistrer l'artefact dans le workflow.

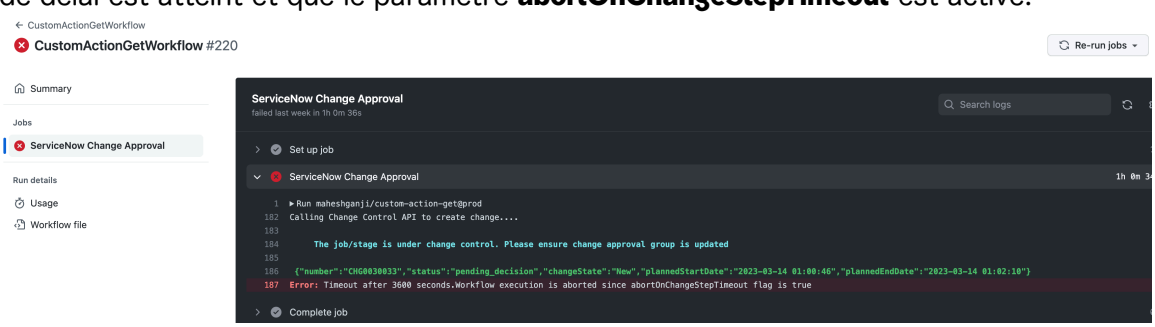
  L'action personnalisée `servicenow-devops-register-package` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le **workflow avec utilise** le mot clé. Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour enregistrer les détails de l'artefact dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Package d'enregistrement ServiceNow DevOps .

Action personnalisée ServiceNow DevOps Change Automation

Créez une demande de changement dans l'instance ServiceNow pour interrompre et reprendre l'exécution du workflow à partir de l'instance ServiceNow .

Utilisez l'action personnalisée Automatisation des ServiceNow DevOps changements au niveau des étapes de la tâche dans le workflow. Si le changement n'est pas créé dans le délai spécifié dans le seuil (changeCreationTimeOut) et que le paramètre **abortOnChangeCreationFailure** est activé, le pipeline sera abandonné.

Cette action personnalisée crée une demande de changement dans ServiceNow, active l'option **Contrôle des changements** et interroge l'instance à l'intervalle de temps défini pour connaître l'état ServiceNow du changement, jusqu'à ce que le changement soit approuvé ou rejeté, ou jusqu'à ce que le seuil de délai d'expiration (délai d'expiration) soit atteint. GitHub Abandonne l'exécution du workflow si le seuil de délai est atteint et que le paramètre **abortOnChangeStepTimeout** est activé.



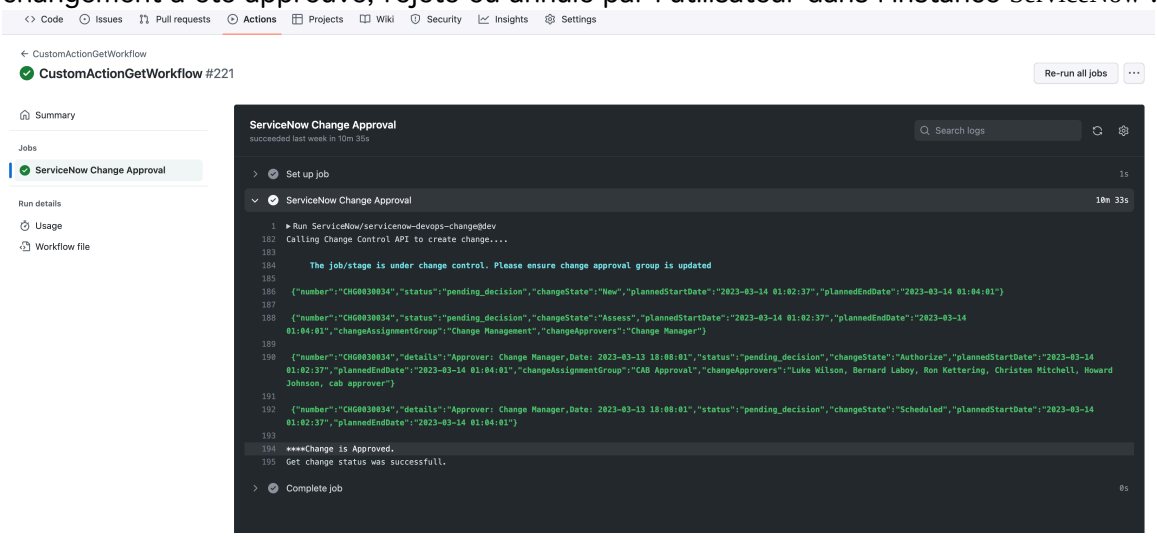
Cette action personnalisée reprend immédiatement l'exécution du workflow lorsque la réception du changement est activée pour le pipeline sans ServiceNow attendre que le changement soit approuvé ou rejeté dans l'instance ServiceNow .

Affichez le changement créé pour le workflow exécuté dans l'instance ServiceNow en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Le numéro de changement avec **l'état pending_decision** s'affiche dans la console Actions lors de l'interrogation GitHub de l'instance pour connaître l'état ServiceNow du changement. Les détails tels que les commentaires sur le changement, l'approbation par, l'approbation le et l'état sont consignés dans GitHub la console Actions une fois que le changement a été approuvé, rejeté ou annulé par l'utilisateur dans l'instance ServiceNow .



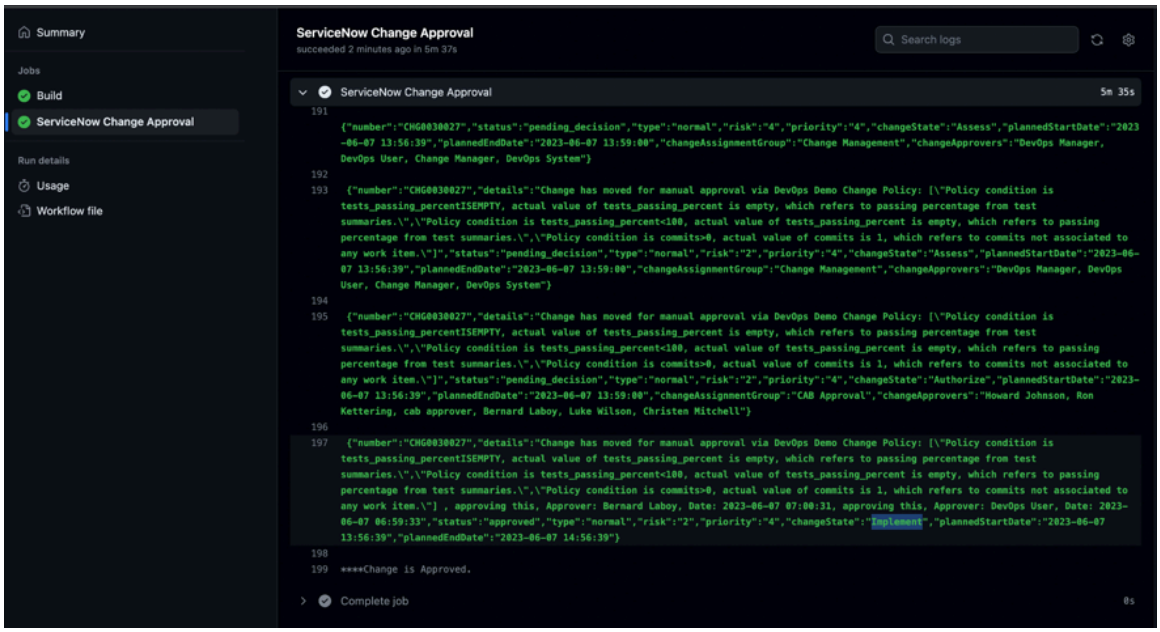
Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement Lorsqu'une demande de changement est créée, les détails du changement s'affichent selon l'intervalle de temps d'interrogation. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement seront également évaluées et affichées dans les journaux. Par exemple, si la politique d'automatisation avancée de la demande de changement DevOps est activée, les conditions de la politique seront évaluées et la décision correspondante (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) s'affichera dans les journaux.

Les détails suivants de la demande de changement s'affichent :

- Numéro
- Détails
- état
- sys_id
- type
- risk
- Priorité
- changeState
- plannedStartDate
- Date de fin planifiée
- changeRequestURL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
changeState est l'état de la demande de changement et **l'état** est l'état de l'exécution de l'étape.

Les journaux des conditions de politique s'afficheront pour les flux de changement du système de base comme suit :

- Politique de changement de modèle DevOps : seuls les journaux sont affichés lors de la création du changement et lorsque l'état du changement est mis à jour.
- Politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que les décisions de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement seront affichés.
- Politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que les décisions de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement seront affichés.

Les entrées de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et les opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- RIEN
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque :
Si un champ est modifié dans une politique de changement autre que les champs du système de base, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de la politique soient évaluées.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des secrets dans le GitHub référentiel.
- Configurez ServiceNow DevOps l'action personnalisée d'automatisation des changements dans le workflow.

  L'action personnalisée `servicenow-devops-change` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le **workflow avec utilise** le mot clé. Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour créer un changement dans votre instance et interroger l'état du changement toutes les secondes. Pour plus d'informations, consultez Automatisation des changements ServiceNow DevOps .

ServiceNow DevOps : obtenir un changement Action GitHub

Récupérez le numéro de la demande de changement dans un pipeline GitHub Actions en fonction des détails d'un changement spécifique.

L'action personnalisée ServiceNow DevOps Obtenir un changement Action GitHub doit être ajoutée au niveau de l'étape d'une tâche de pipeline pour récupérer le numéro de demande de changement à partir d'une instance ServiceNow en spécifiant les détails du changement.

ServiceNow DevOps : mettre à jour le changement Action GitHub

Mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline GitHub Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’action personnalisée Action GitHub de changement de mise à jour de ServiceNow DevOps doit être ajoutée au niveau de l’étape d’un travail de pipeline pour mettre à jour la demande de changement dans une instance ServiceNow. Le numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour et les détails de la demande de changement à mettre à jour doivent être spécifiés en tant qu’entrée.

Action des résultats de la sécurité ServiceNow DevOps

Récupérer les résultats de l’analyse de sécurité dans ServiceNow.

L’action personnalisée Action des résultats de Security ServiceNow DevOps doit être ajoutée au niveau de l’étape d’une tâche de pipeline pour récupérer les résultats de l’analyse de sécurité dans ServiceNow.

Portes de déploiement GitHub pour le changement ServiceNow DevOps

Utilisez l’aptitude GitHub Deployment Gate pour décider si un nouveau déploiement doit se poursuivre ou s’arrêter.

Avant de commencer

Les portails de déploiement GitHub ne sont pris en charge que si vous avez connecté votre instance GitHub avec des informations d’identification OAuth 2.0 pour GitHub Apps à l’aide du jeton de porteur JWT. Pour plus d'informations, consultez Informations d’identification OAuth 2.0 pour GitHub les applications : JWT.

Par défaut, la section Règles de protection du déploiement est disponible pour les environnements dans tous les référentiels sélectionnés dans l’application GitHub installée.

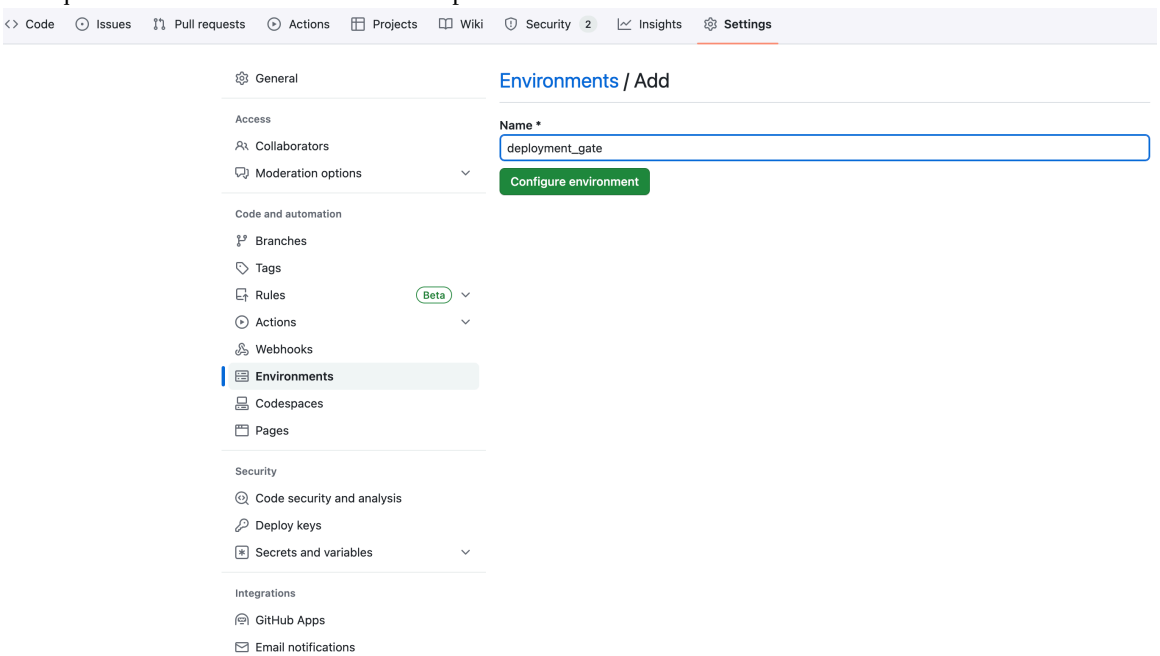
Rôle requis : Autorisation de créer des environnements dans GitHub

Traduction automatique

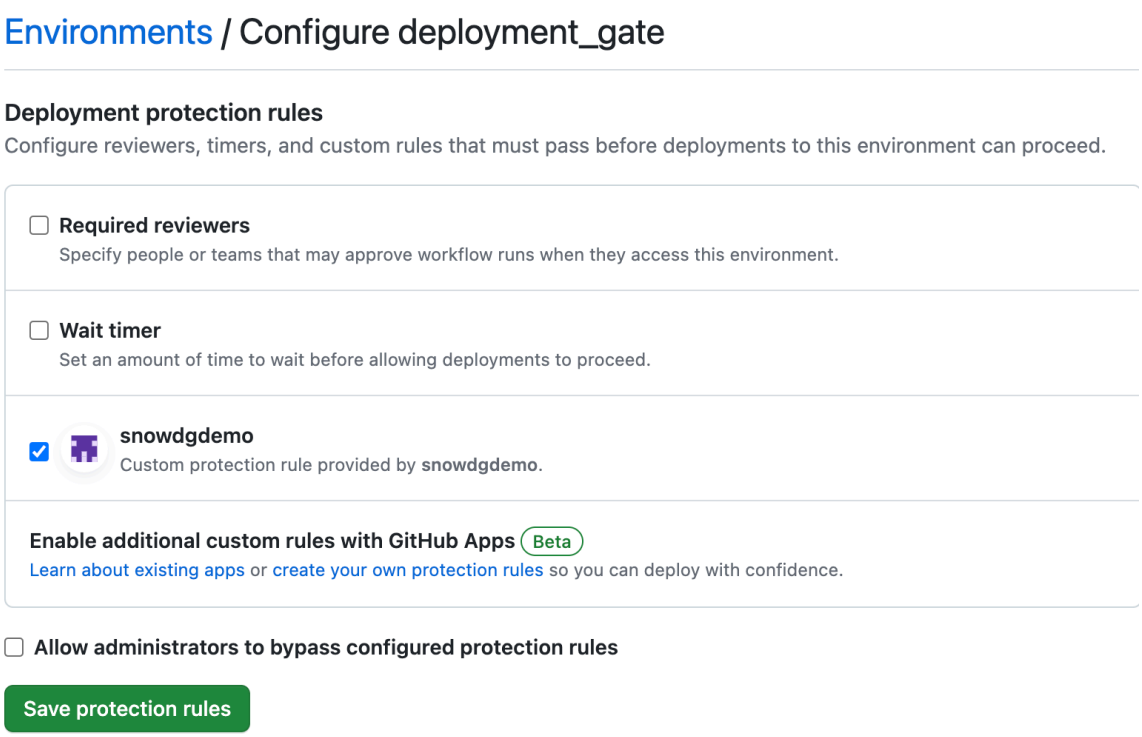
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez aux **paramètres > environnements** à partir d'un référentiel et cliquez sur **Nouvel environnement** pour créer un environnement.



2. Dans la section Règles de protection du déploiement, sélectionnez le nom de l'application GitHub installée, puis sélectionnez **Règles de protection de l'enregistrement**.



3. Ajoutez l'action personnalisée ServiceNow DevOps Change Automation au niveau de l'étape (par exemple, la tâche changeRequest dans le workflow/fichier yaml) dans une tâche de pipeline pour créer le changement pour les portails de déploiement.
   Le *`deployment-gate`* paramètre doit être ajouté au format JSON suivant.

```
'{"environment":"deployment_gate","jobName":"Deploy"}'
```

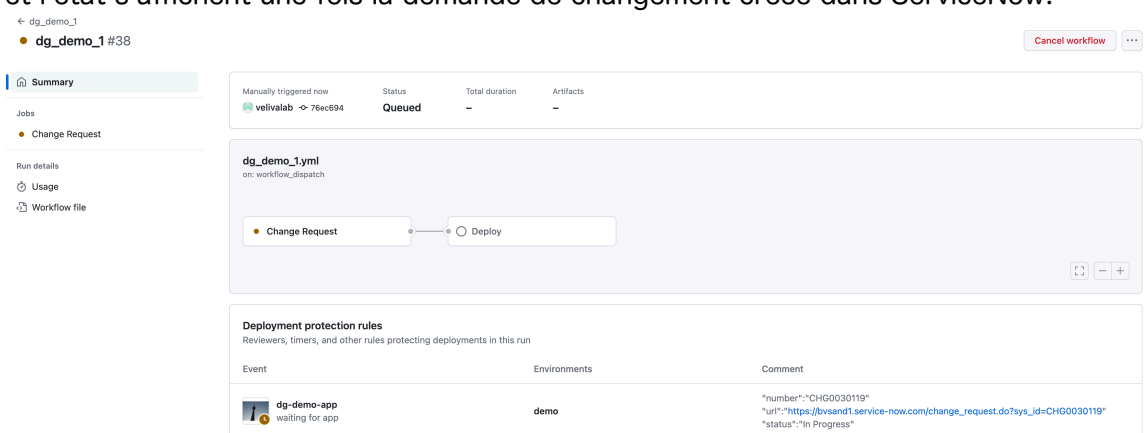
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ici *environment* , la valeur clé est l'environnement créé avec les règles de protection du déploiement et *jobName* la valeur clé est la tâche de déploiement créée dans le fichier workflow/yaml avec une dépendance sur la tâche de demande de changement configurée avec l'action personnalisée ServiceNow DevOps Change Automation.

```
  change:
    name: Change Request Attributes
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: registerPackage
    steps:
      - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
        uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
        with:
          devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
          tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
          context-github: ${{ toJSON(github) }}
          job-name: 'Change Request Attributes'
          change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software
Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_plan":"Software update is tested and
results can be found in Test Summaries Tab; When the change is approved the implementation happens automated by the CICD
pipeline within the change planned start and end time window.","backout_plan":"When software fails in production, the
previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed"}}'
          interval: '100'
          timeout: '3600'
          deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'


  deploy:
    name: 'Deploy'
    needs: change
    runs-on: ubuntu-latest
    environment: deploy-gates-demo
    steps:
      - name: Run deployment scripts
        run: echo Completed Deployment.
```

Lorsque le fichier workflow/yaml spécifique à la porte de déploiement est exécuté dans GitHub Actions, les détails tels que le numéro de changement, l'URL de changement et l'état s'affichent une fois la demande de changement créée dans ServiceNow.

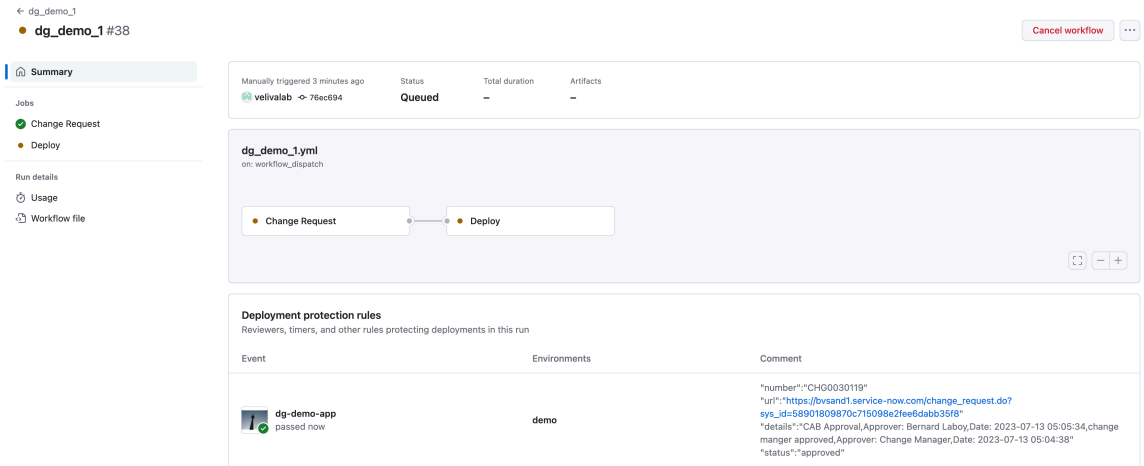


Les détails tels que les commentaires sur le changement, Approuvé par, Approuvé le et l'état sont consignés dans l'outil GitHub après la reprise de l'exécution du workflow à partir de ServiceNow, c'est-à-dire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lorsque la demande de changement est approuvée et que l'état de la demande de changement est mis à jour sur Implémenter dans ServiceNow.



Configurer manuellement les webhooks GitHub

Configurez des webhooks pour GitHub envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, GitHub admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

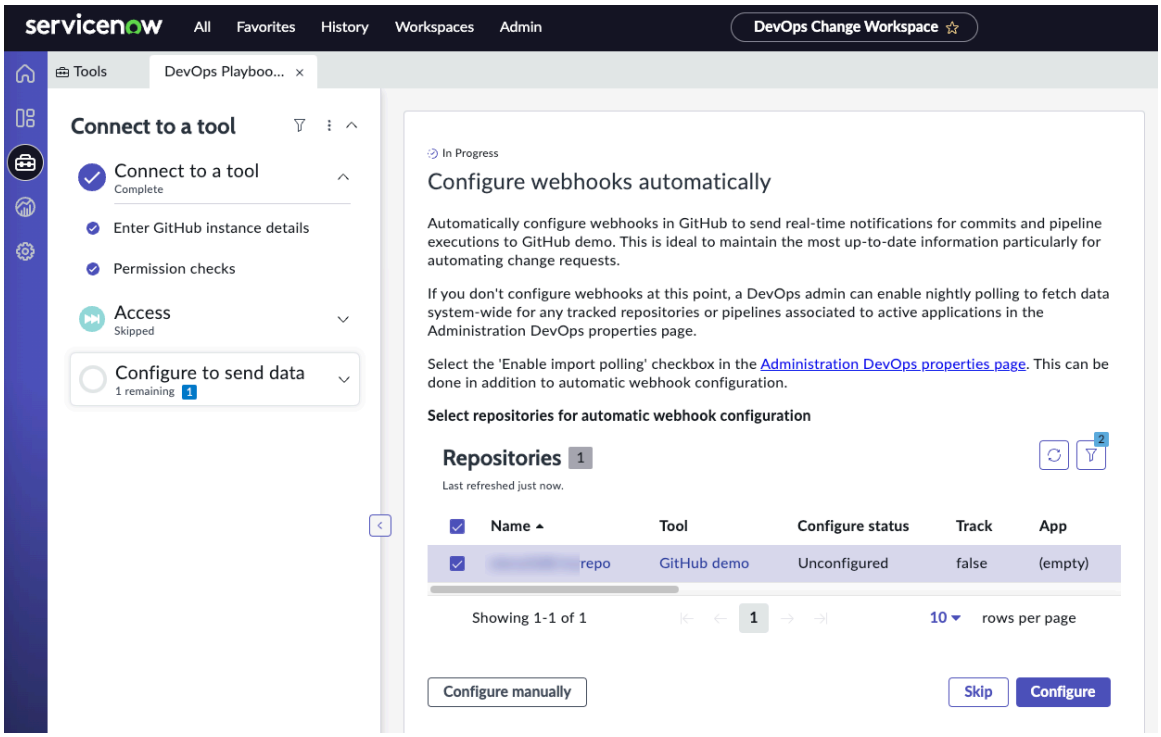
Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement d'outil GitHub dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

1. Dans GitHub, accédez à **Paramètres** > **Webhooks** et ajoutez un webhook.
2. Dans Vélocité de changement DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

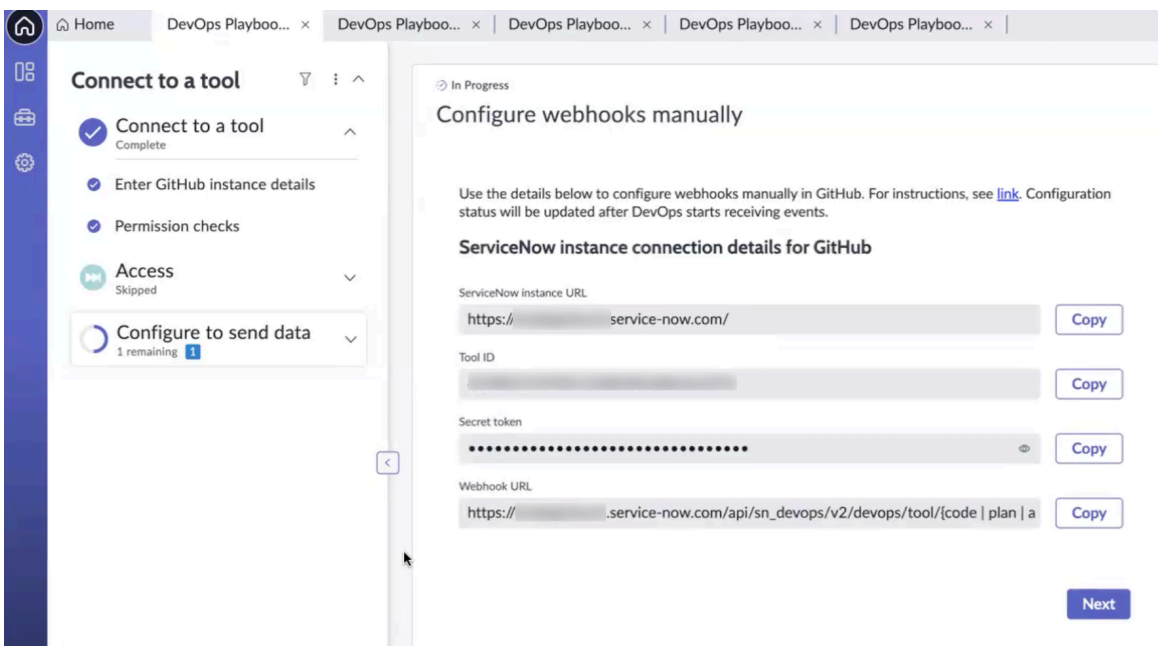
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitHub.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



4. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans GitHub.

Par exemple :

```
https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality } ?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'une des options de l'outil {code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality } pour correspondre à votre outil.
Par exemple :

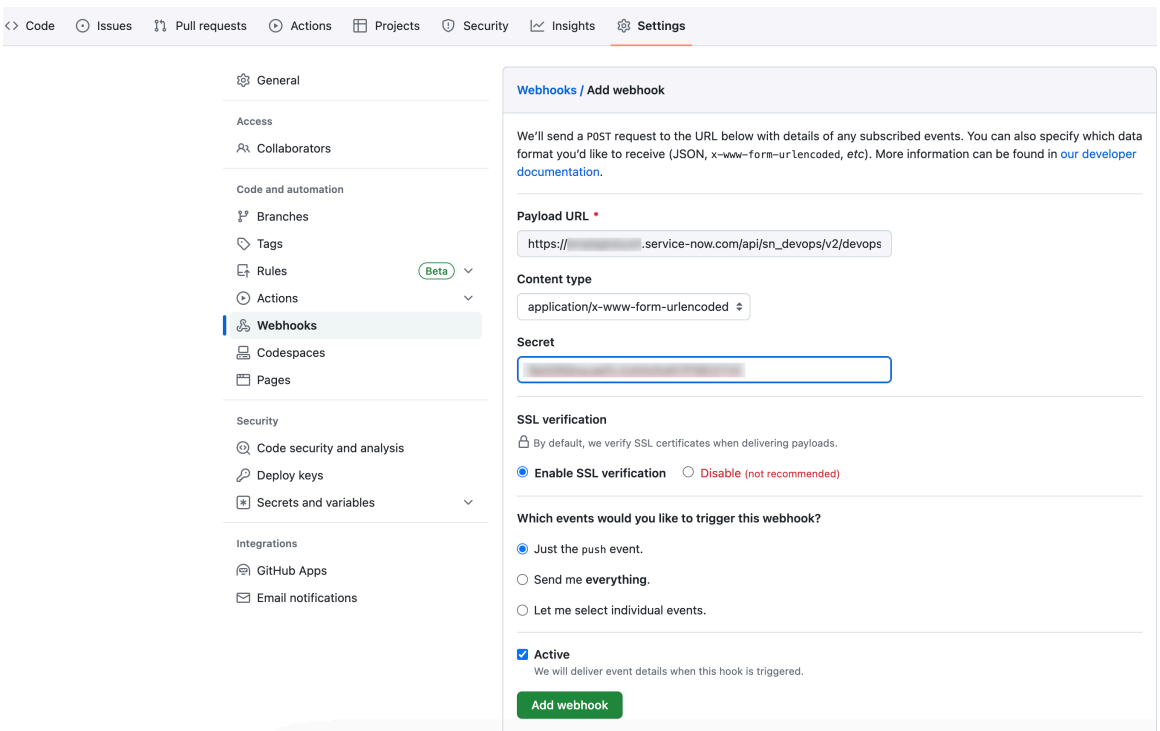
`https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036`

b. Copiez l'URL Webhook modifiée dans le champ URL de la **charge utile** du nouveau webhook dans GitHub.

5. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez le champ **Jeton secret** des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitHub, puis collez le champ **Secret** du nouveau webhook dans GitHub.

Copier les valeurs de champ

Champ De Vélocité de changement DevOps	Champ À GitHub
URL Webhook (modifiée)	URL de la charge utile
Jeton secret	Clé secrète



GitLab intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre GitLab instance pour détecter des plans, des référentiels et des définitions de pipeline, et configurez des notifications en temps réel ou une interrogation pour activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration GitLab

Versions prises en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur sites : version de base 13.x et supérieures
- GitLab Cloud

Vélocité de changement DevOps prend en charge les options Plan (problèmes), Code (référentiel) et Orchestration (pipelines) de l'outil GitLab . Dans le cas des pipelines, seuls les pipelines de base sont pris en charge, mais pas les pipelines multi-projets.

- **Connect** : détectez des plans, des référentiels et des définitions de pipeline en connectant vos GitLab instances à Vélocité de changement DevOps.
- **Configurer** : activez l'envoi de notifications en temps réel pour les validations, les pipelines et les éléments de travail en créant automatiquement un webhook afin GitLab que ces données puissent être utilisées pour créer des politiques de changement.

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau vers la version 5.0.0 à partir d'une version précédente, vous devez reconfigurer votre outil pour recevoir les événements liés aux problèmes GitLab (planification).

Événements déclencheurs requis pour l'aptitude du code :

- Événements push
- Événements push de balises
- Commentaires
- Événements de demande de fusion

Événements déclencheurs requis pour l'aptitude d'orchestration :

- Événements de tâches
- Événements de pipeline

Événements déclencheurs requis pour la capacité de planification :

- Événements de problèmes
- Événements de problèmes confidentiels

Points clés

- Un pipeline doit être exécuté et terminé au moins une fois avant d'activer le contrôle des changements.
- Si une tâche GitLab manuelle est annulée ou expire avant d'être terminée, le changement correspondant reste à l'état **Ouvert** jusqu'à ce que le processus d'approbation de la demande de changement soit terminé manuellement.
- La découverte de pipeline est limitée aux 100 premiers résultats à l'aide du filtre de recherche de projet. Pour détecter des pipelines supplémentaires, modifiez le filtre de recherche (qui s'affiche lorsque vous sélectionnez **Détecter**) pour développer les résultats de la demande de détection.
- Le jalon détecté à partir d'un plan GitLab s'affiche en tant que version de mise en production dans ServiceNow DevOps Change Velocity.
- Les référentiels ou les pipelines créés ou mis à jour une fois que le projet a déjà été détecté et configuré sont suivis manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’intégration du type de test JUnit est prise en charge pour GitLab. GitLab Les rapports de test unitaire prennent en charge les rapports de test uniquement au format de rapport JUnit. Vous pouvez convertir différents types de test en JUnit et le conserver. Pour plus d’informations, voir Rapports de tests unitaires et Exemples de rapports de tests unitaires .
- L’intégration d’outils de test vous permet d’afficher les résultats des tests pour GitLab les DevOps tests unitaires, fonctionnels et de performance.

Premiers pas

Utilisez l’une des options suivantes pour intégrer GitLab. Pour une expérience guidée, utilisez l’espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l’expérience classique.

Intégrer GitLab à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre GitLab instance à l’aide du playbook de l’espace de travail de changement DevOps pour détecter des plans, des référentiels et des pipelines.

Avant de commencer
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

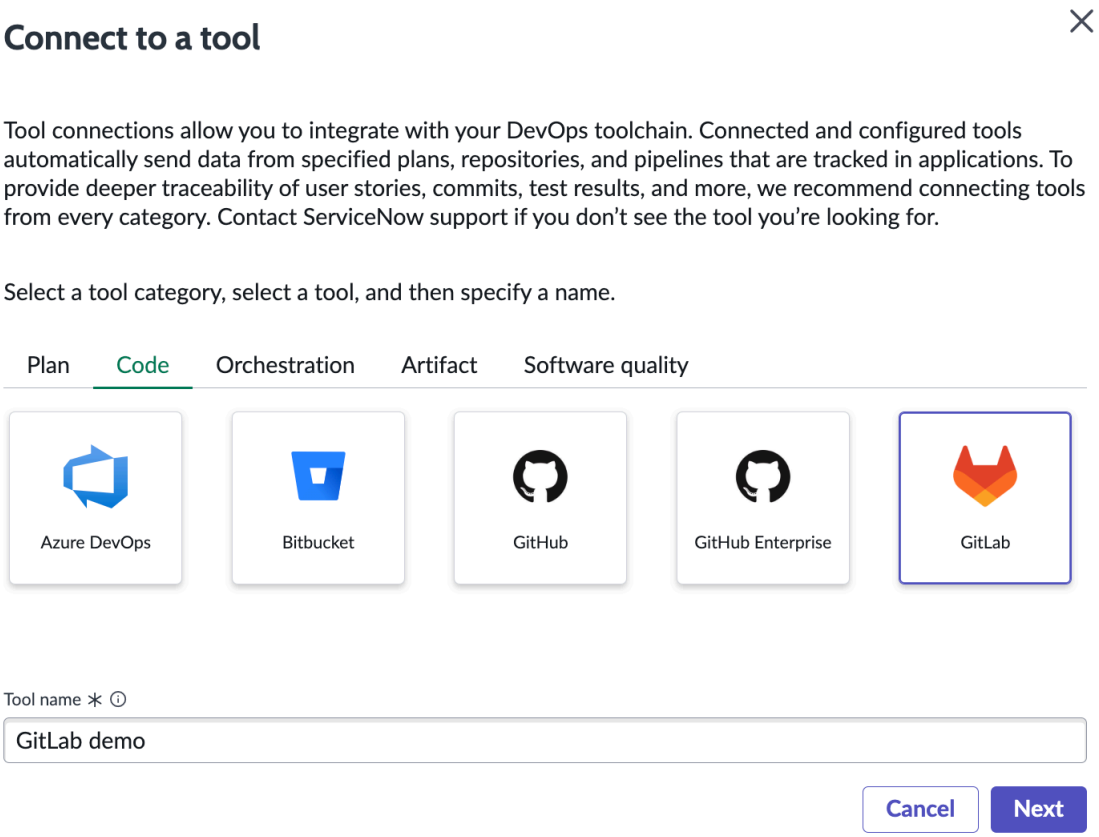
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l’une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer GitLab.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d’outil tels que des plans, des pipelines ou des référentiels lors de la connexion à l’outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom** de l’outil, saisissez un nom pour l’outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Suivant**.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à terminer les tâches d'intégration.

4. Entrez les détails de votre GitLab instance.

a. Saisissez l'URL de votre GitLab instance.

b. Dans le champ **Type d'informations d'identification** , sélectionnez-en un.

- Authentification de base
- OAuth 2.0

c. Saisissez les informations d'identification.

- Authentification de base : saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe/jeton d'accès de votre GitLab instance.

  Remarque :
  Seul le jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez le jeton, sélectionnez l'API du périmètre et accordez l'accès en lecture/écriture, y compris tous les groupes et projets, le registre de conteneurs et le registre de packages.

- OAuth 2.0 : saisissez vos informations d'identification OAuth.

  Pour plus d'informations sur les informations d'identification OAuth2.0, reportez-vous à la section Configuration des informations d'identification GitLab OAuth 2.0 pour DevOps.

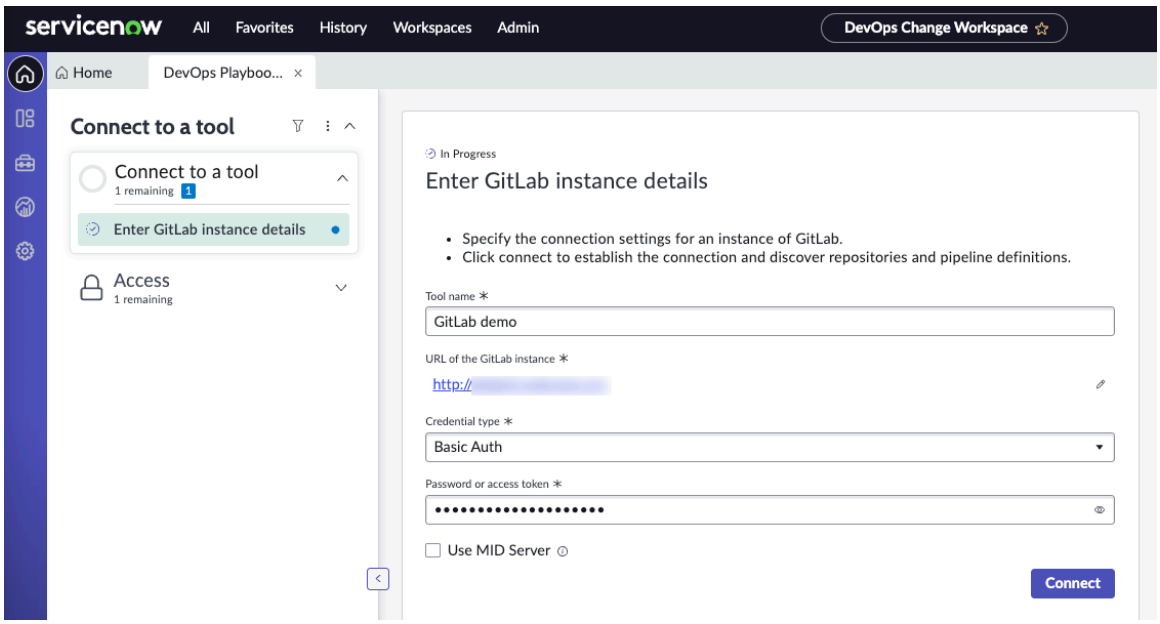
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Facultatif : Si votre GitLab instance est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

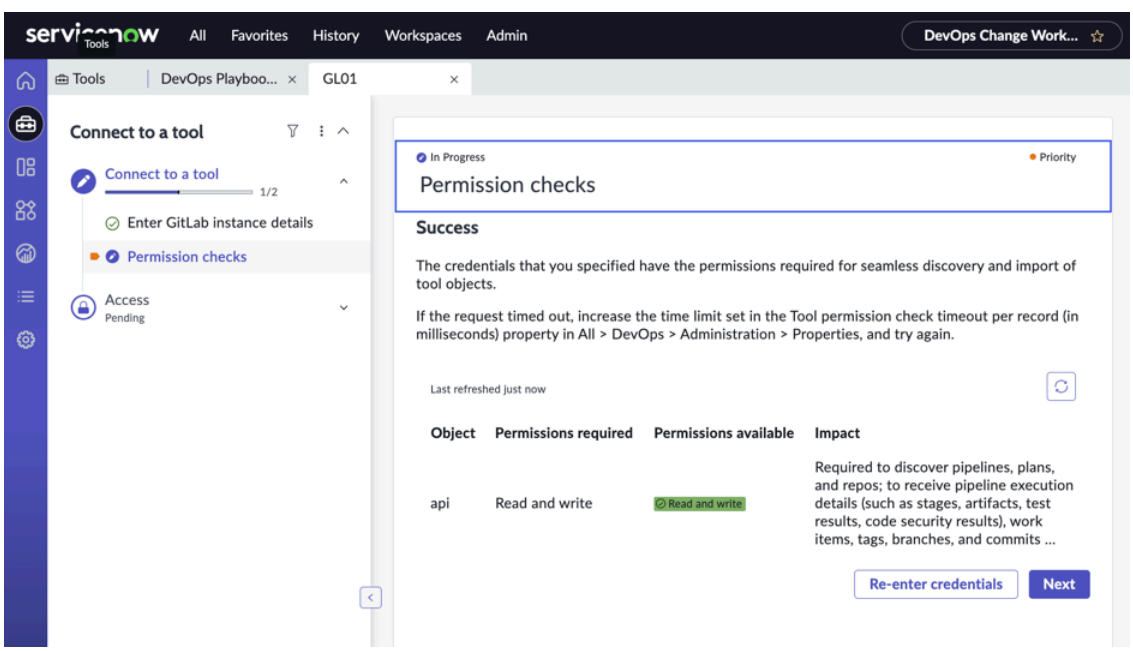
(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

e. Sélectionnez **Connexion**.



5. Les vérifications d'autorisation portent sur les informations d'identification que vous avez entrées. Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section GitLab Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

Vous pouvez choisir de continuer la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

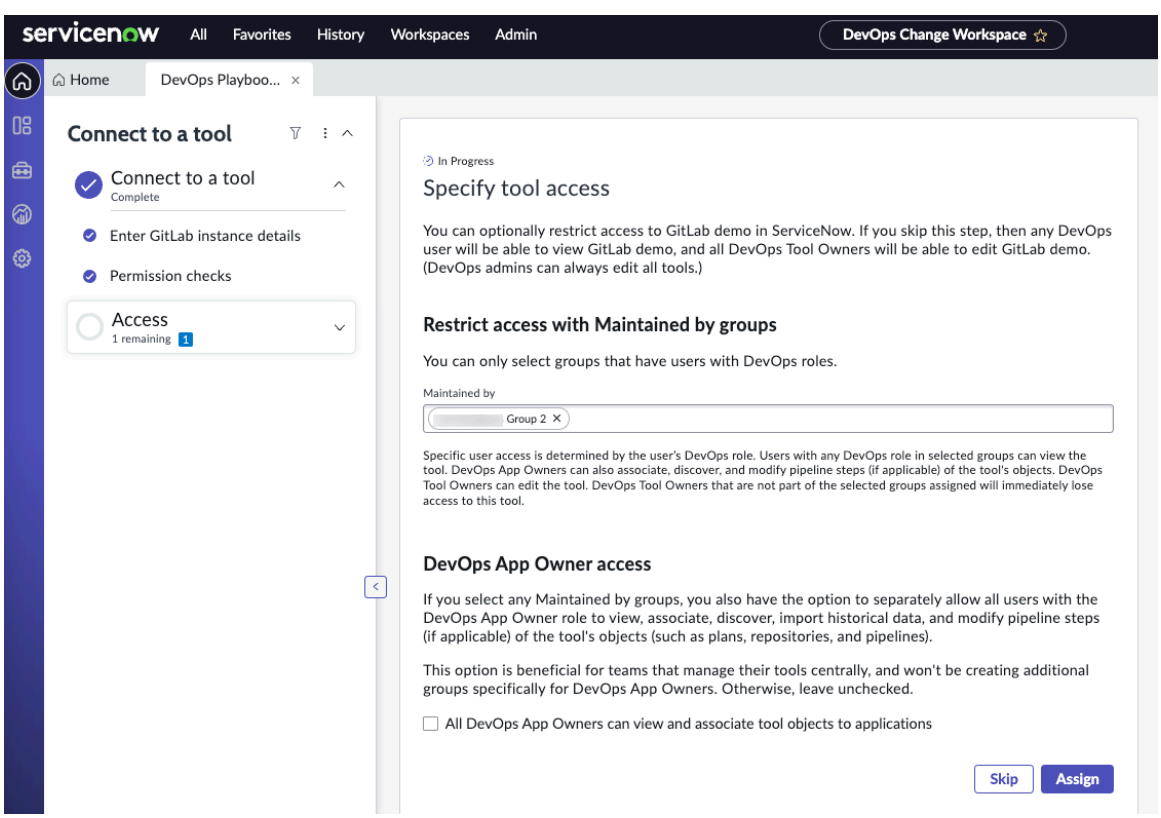
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.



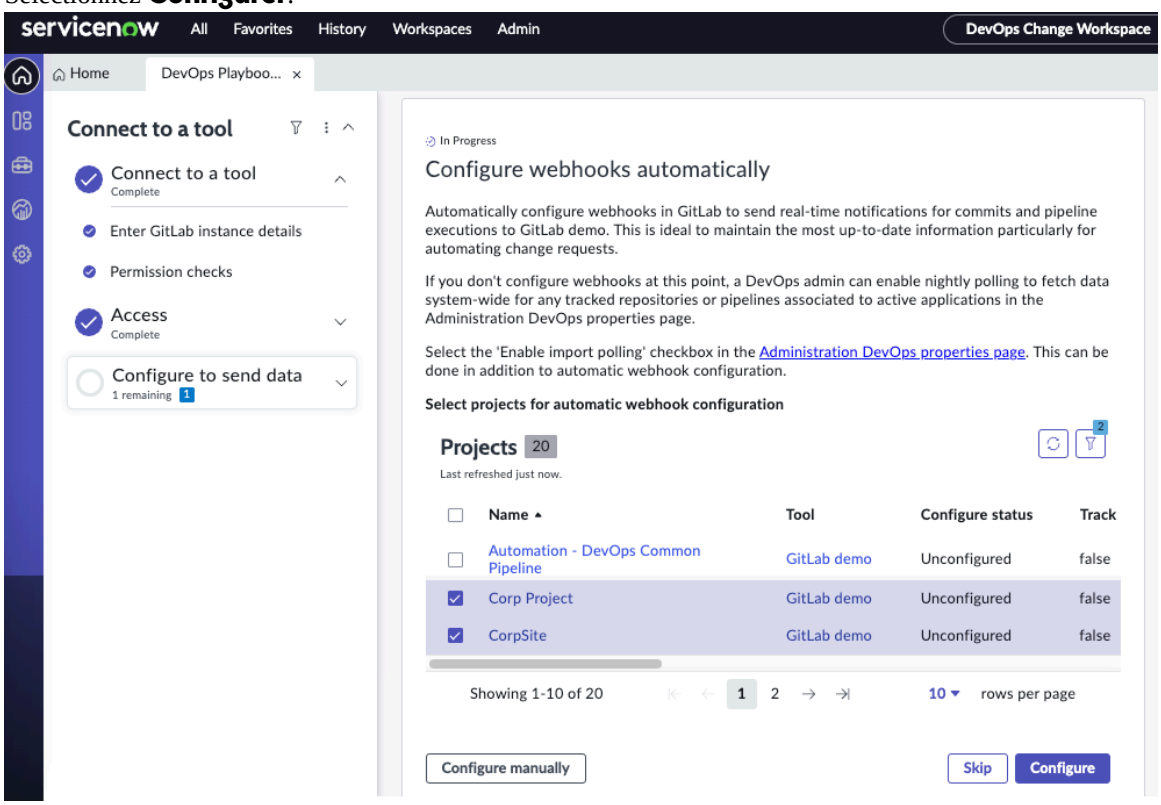
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer automatiquement les webhooks.

   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour récupérer les données de tous les pipelines suivis en sélectionnant l'option **de propriété Activer l'interrogation** dans le module **Administration** . Consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

9. Sélectionnez **Configurer**.



   Pour effectuer une configuration manuelle, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks GitLab pour plus d'informations.

> **Important :**
> - Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
> - Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans, les référentiels et les pipelines disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

10. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à l'application, puis sélectionnez **Associer des pipelines**.

    Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.

11. **Facultatif :** Dans l'activité Affecter des services aux étapes de pipeline, spécifiez le **type d'étape** et **le service** pour chaque étape de pipeline.

    (Optional) L'exécution de cette étape dans le cadre de l'intégration de l'outil Analyses DevOps permet aux tableaux de bord d'afficher immédiatement des données plus significatives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Sélectionnez les plans que vous souhaitez associer à l'application, puis sélectionnez **Plans associés**.
13. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez associer à l'application, puis sélectionnez **Associer les référentiels**.
14. Dans l'étape Importer les données historiques, sélectionnez la plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin** , puis sélectionnez **Importer les données**.

    Remarque :
    Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

15. Sélectionnez **Suivant**.
16. Dans la page **Résumé** , passez en revue les détails de l'outil correctement connecté GitLab .

    Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.

Résultats

Vous avez intégré votre GitLab outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Information associée

Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil

Intégrer GitLab à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre GitLab instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre GitLab intégration.
Intégration d'outils	Sélectionnez GitLab.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de l'outil	URL de votre GitLab instance.
Type d'informations d'identification	Sélectionnez Authentification de base ou OAuth, en fonction des informations d'identification que vous utilisez. ○ Pour l'authentification de base, entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe ou le jeton d'accès. ○ Pour OAuth, saisissez les informations d'identification.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	GitLab mot de passe ou jeton d'accès.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitLab, consultez GitLab Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration de DevOps l'application, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté GitLab .
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données d'historique.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez cette case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté GitLab .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données du plan. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan et de référentiel sont associés à l'enregistrement d'application, et des webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les plans et référentiels sélectionnés. Le champ **Suivi** est automatiquement activé pour les référentiels importés.

Intégrer GitLab à Vélocité de changement DevOps — Classique

Créez un enregistrement d'outil GitLab pour Vélocité de changement DevOps connecter, détecter et importer des données d'outils GitLab.

Avant de commencer

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'aide des détails de votre GitLab instance.
- **Détecter** des plans, des référentiels et des pipelines.
- **Configurer** les webhooks dans .GitLab
- **Importez des** enregistrements de branche et de validation, des éléments de travail, des enregistrements d'exécution de tâches et d'exécutions d'étapes.

Procédure

1. Entrez les détails de l'instance GitLab pour vous connecter à .Vélocité de changement DevOps

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)** et créez un enregistrement.

   b. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

URL de l'outil	GitLab URL de l'outil. Par exemple : https://gitlab.com
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur GitLab
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	GitLab Jeton d'accès

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seul le jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez le jeton, sélectionnez l'API de champ d'application et accordez l'accès en lecture/écriture à tous les groupes et projets, au registre de conteneurs et au registre de packages.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitLab, consultez GitLab Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

c. Facultatif : Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site joint à un Serveur MID.
La valeur **Application** est automatiquement définie et DevOps la valeur **Aptitude** est définie sur REST.

d. Cliquez sur **Envoyer**.
L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour détecter les plans, référentiels et pipelines existants, et renseignez les champs de la fenêtre Filtre de recherche du projet.

Remarque :
GitLab Les plans, référentiels et pipelines détectés sont déterminés par ces conditions de filtre. Pour détecter des référentiels supplémentaires, modifiez le filtre du projet pour développer les résultats.

Détenu par moi (recommandé)	Recherche les référentiels dans le projet que l'utilisateur actuel possède.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actuellement membre de	Recherche les référentiels dans le projet dont l'utilisateur actuel est membre.
Rechercher	Recherche les référentiels dans les projets avec la chaîne de texte spécifiée.

Remarque :
GitLab Les plans, référentiels et pipelines détectés sont également déterminés par les informations d'identification (niveau d'accès) configurées dans la connexion.

Les enregistrements sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

4. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans un GitLab référentiel pour envoyer des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les plans, référentiels ou pipelines suivis en définissant la propriété **Activer l'interrogation** sur **Oui**.
5. Pour les plans, référentiels et pipelines détectés, importez des données historiques pour l'outil et associez-les à une application.

   a. Ouvrez le référentiel, le plan ou l'enregistrement de pipeline à partir de la liste connexe correspondante et cliquez sur **Importer**.
   Les enregistrements de branche importés, les validations, les exécutions de pipeline, les éléments de travail, etc. sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

   b. Dans le champ **Application** , cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, aux plans ou au pipeline.

   Les enregistrements de données historiques importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Configuration des informations d'identification GitLab OAuth 2.0 pour DevOps

Intégrez votre GitLab compte à votre ServiceNow instance en créant une application OAuth personnalisée dans GitLab et en authentifiant les demandes à partir de ServiceNow DevOps.

Configurez votre GitLab compte, inscrivez-vous GitLab au registre d'application et créez un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'application GitLab .

Rôle requis : oauth_admin.

Configurer l'application GitLab dans votre GitLab compte (code d'autorisation)

Créez une application personnalisée GitLab à partir de votre GitLab compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez GitLab en tant que fournisseur d'identité d'authentification OAuth 2.0. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab .

Procédure

1. À partir de votre GitLab compte, créez votre application en accédant à **Modifier le profil** > **Applications**.
2. Dans le formulaire **Ajouter une nouvelle application** , spécifiez un **nom**, puis dans le champ **URI de redirection** , saisissez https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section **Champs d'application** , assurez-vous de **cocher la case** api.
4. Laissez les champs restants vides (par défaut).
5. Cliquez sur **Enregistrer l'application**.
   L'application est créée. Vous pouvez ouvrir l'application pour accéder à l'ID d'application, à la clé secrète et à l'URL de rappel.
6. Installez l'application nouvellement créée GitLab sur les comptes de votre choix.

S'inscrire GitLab en tant que fournisseur OAuth (code d'autorisation)

Utilisez les informations générées pendant GitLab la configuration du compte d'application pour vous inscrire GitLab en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'application OAuth ?**
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
   Le système affiche un formulaire Registres d'application vide.
4. Renseignez le formulaire.

Champ	Valeur requise
Nom	Entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, entrez Fournisseur d'applications My GitLab.
ID client	Saisissez l'ID d'application de votre GitLab application.
Secret client	Entrez la clé secrète de votre GitLab application.
Script de l'API OAuth	Sélectionnez **OAuthDevOpsGitLabHandler**.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Entrez https://gitlab.com/oauth/authorize. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitLab .
URL de jeton	Entrez https://gitlab.com/oauth/token. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte appropriée GitLab .

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne **l'URL de redirection** (conseil : elle doit correspondre à la valeur **URI de redirection** fournie précédemment dans la configuration de votre GitLab application).
- Le système remplit le **profil d'entité OAuth** avec le **type d'accord** comme **code d'autorisation**. Par exemple, **le profil d'entité OAuth** est créé avec le **nom** par défaut, **Mon fournisseur d'applications GitLab default_profile**.

7. Vérifiez que la liste connexe **Périmètres des entités OAuth** contient le périmètre de **l'API** .

Créer un enregistrement d'informations d'identification pour GitLab le fournisseur d'application (code d'autorisation)

Créez un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitLab précédemment créé pour autoriser des actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :

L'utilisateur qui crée l'enregistrement d'informations d'identification et génère le jeton OAuth dans ServiceNow doit avoir au moins le rôle de responsable dans GitLab pour les webhooks de projet et le rôle de propriétaire pour les webhooks de groupe afin de garantir que les webhooks peuvent être configurés automatiquement. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab .

Procédure

1. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?**.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   La fenêtre contextuelle affiche un formulaire d'informations d'identification OAuth 2.0 vide.
4. Renseignez ces valeurs.

Champ	Valeur requise
Nom	Entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez les informations d'identification de mon application GitLab.
Actif	Activer
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut que vous avez créé précédemment.
Concerne	Sélectionnez les serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Sélectionnez l'ordre dans lequel appliquer ces informations d'identification. Par exemple, saisissez 100.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.
   Une génération réussie de jetons indique que vous pouvez désormais authentifier la connexion entre ServiceNow DevOps et GitLab via OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitLab Configurations des demandes d'extraction

GitLab Les exécutions de pipelines de demandes d'extraction (fusion), qui passent par une accélération des changements avant de passer en production, peuvent être suivies dans Vélocité de changement DevOps. Cette intégration collecte également les métadonnées des GitLab demandes de fusion à conserver dans .Vélocité de changement DevOps Les données sont liées au changement créé lors de l'exécution du pipeline de demande de fusion et peuvent être utilisées pour appliquer des politiques, examiner et approuver des changements.

- La création, la mise à jour, la fermeture, la réouverture et la fusion de demandes d'extraction sont prises en charge.
- L'exécution du pipeline de demande d'extraction pour l'accélération des changements dans les pipelines est prise en GitLab charge. Les détails de la demande d'extraction peuvent être utilisés dans la politique d'approbation de changement.
- L'état du pipeline est mis à jour automatiquement avec l'état de la demande d'extraction GitLab après la création du changement. Le pipeline est mis en pause et repris automatiquement.
- Les ID d'e-mail sont définis par défaut au format <user_name>@noreply.gitlab.com.
- Les commentaires sont pris en charge dans le cadre de la prise en charge des demandes de fusion. Les demandes de création et de mise à jour vers extraction sont prises en charge, tandis que la suppression et la modification ne le sont pas.
- Un maximum de 100 validations sera affiché dans Vélocité de changement DevOps. Si vous devez en accéder à plus de 100, vous devez référencer votre GitLab instance. Seul le dernier commentaire est renseigné.

Paramètres pour activer les demandes d'extraction (fusion) pour l'approbation du changement

Propriété DevOps**permettant de suivre les demandes d'extraction (fusion) GitLab. Si cette option n'est pas activée, les demandes d'extraction (fusion) et les événements associés sont ignorés** Active le suivi des demandes d'extraction (fusion) à partir de GitLab .Vélocité de changement DevOps

Remarque :
La propriété est activée par défaut. Si vous ne souhaitez pas que les demandes de fusion (pull) soient suivies, vous devez les désactiver.

Lorsque cette option est activée, les modifications apportées à la demande d'extraction (fusion) seront reflétées dans Vélocité de changement DevOps. Lorsqu'elle est désactivée, Vélocité de changement DevOps ignore les événements de demande de tirage.

Pour la liaison entre les demandes d'extraction et les pipelines d'orchestration et pour activer le suivi de l'approbation des changements, les éléments suivants sont requis :

- Utilisez GitLab Docker pour le suivi des changements. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.
- À partir de votre GitLab projet,

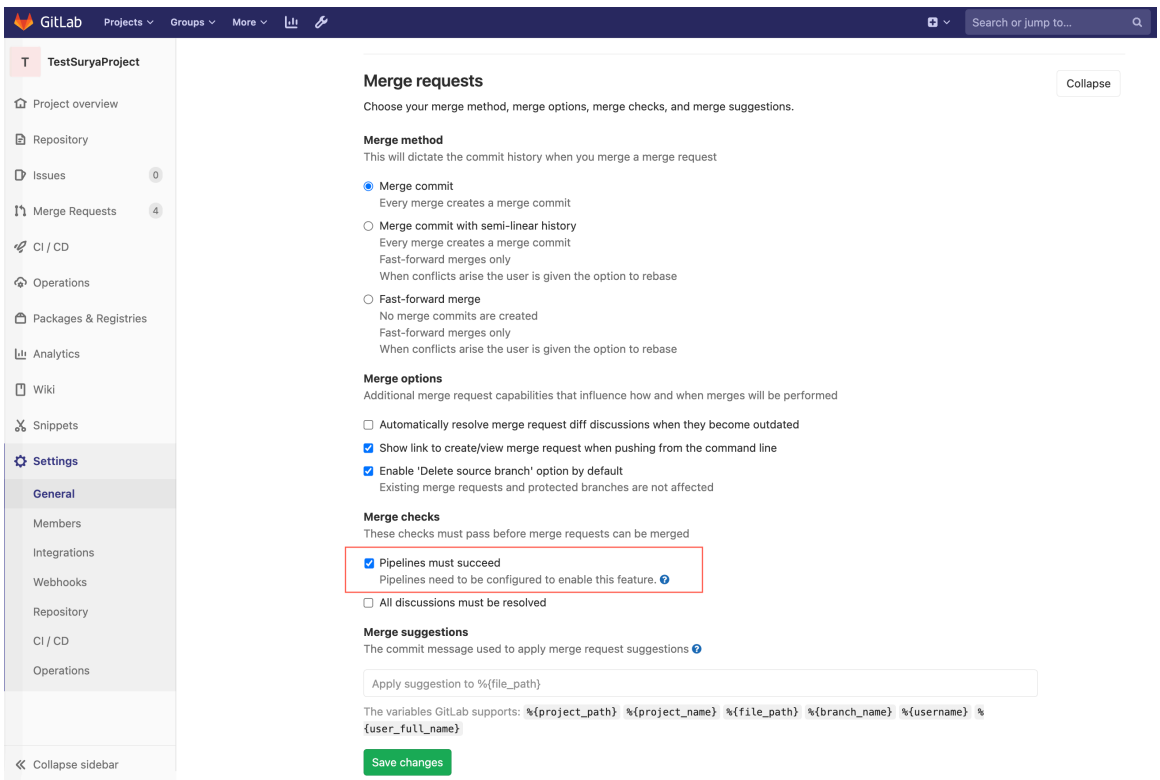
1. Accédez à la
   - Pour GitLab le cloud : **Paramètres** > **Fusionner les demandes**.
   - Pour les locaux (13.x) : **Paramètres** > **Général** > **Fusionner les demandes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cochez la case **Les pipelines doivent réussir** .

   Avec cette sélection, vous pouvez procéder à la demande de fusion uniquement si le changement est approuvé. En d'autres termes, lorsque la case est cochée, les demandes d'extraction sont bloquées jusqu'à ce que le changement soit approuvé.



3. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

- Accédez à votre projet et ouvrez le fichier .yml .

Au fichier .yml , ajoutez la règle suivante au niveau du pipeline ou à des niveaux de tâche spécifiques.

```
rules:
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request event'
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Exemple au niveau du pipeline :

```
workflow:
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Exemple pour le niveau de poste :

```
changeapproval:
   stage: changeapproval
   script:
     - sndevopscli create change -p
 '{"changeStepDetails":{"timeout":3600,"interval":100},"attributes":{"short_description":"Auto
mated Software Deployment","description":"Automated Software
 Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_
plan":"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
Tab.","backout_plan":"When software fails in production, the previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed or not"}}'
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Modéliser un GitLab pipeline de CI de base dans DevOps

Modélisez un GitLab pipeline de CI de base en mappant le pipeline à une application et en mappant DevOps les étapes de pipeline aux tâches de GitLab pipeline.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Mappez votre pipeline à une application.

a. Accédez à la **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.

> **Remarque :**
> Lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes de pipeline sont également extraites pendant l'importation.

Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline Orchestration** à l'aide du nom du groupe, du nom du sous-groupe (le cas échéant) et du projet comme indiqué dans GitLab.

Par exemple, `Mon groupe/Mon sous-groupe/Mon projet`.

Si un projet ne fait pas partie d'un groupe, indiquez simplement `Mon projet`.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et créez DevOps des étapes à mapper à chaque GitLab tâche de pipeline afin de pouvoir créer une tâche d'orchestration.
Les étapes peuvent être créées de l'une des façons suivantes.

- Créez et mappez automatiquement les étapes de pipeline en DevOps exécutant votre GitLab pipeline.

  Les étapes du pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsqu'elles DevOps reçoivent des notifications d'étapes de votre GitLab pipeline pendant l'exécution.

- Créez et mappez manuellement chaque étape de pipeline à une GitLab tâche de pipeline.

  Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une DevOps étape pour chaque GitLab tâche de pipeline (champ **d'étape Orchestration**).

> **Remarque :**
> La valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de la tâche de pipeline correspondante GitLab .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Nom de l’étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l’étape est configurée.
Type	Type d’étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Ordre	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** L’ordre des étapes détermine l’ordre des cartes dans l’interface utilisateur du pipeline. L’ordre des cartes dans l’interface utilisateur du pipeline est défini par exécution de tâche.
Étape d'orchestration	GitLab Nom de la tâche de pipeline (sensible à la casse). **Remarque :** Pour l’association de l’étape avec GitLab les tâches de pipeline CI, le champ **Étape d’orchestration** doit être configuré.
Service d'entreprise	Service de configuration qui s’applique à l’étape.

Une fois les tâches d’orchestration créées, associez chaque tâche d’orchestration de la liste connexe Tâches d’orchestration à une DevOps étape de pipeline.

3. **Facultatif :** Cochez la case Contrôle **des changements** dans une étape pour activer l’accélération du changement et les champs de configuration correspondants.

Remarque : La fonctionnalité Gestion des changements doit être installée pour accélérer le changement.

Reçu de changement	(Optional) Sélectionnez cette option pour activer la réception de changement pour l’étape afin que le pipeline ne s’interrompe pas lorsqu’une demande de changement est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour que le pipeline se poursuive.
Groupe d'approbation des changements	(Optional) Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation des changements devient le **groupe d'affectation** dans la demande de DevOps changement. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe sélectionné comporte des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer. ○ Normal (par défaut) ○ Standard ○ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.
(Optional) Modèle **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le **type de changement** est Normal ou Urgent.	(Optional) Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs des demandes de changement Normal ou Urgent. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
(Optional) Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le **type de changement** est Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** Ce champ est obligatoire pour le type de changement Standard.
Modifier les branches contrôlées	(Optional) (Multibranche uniquement) Liste séparée par des virgules des branches sous contrôle des changements. Les caractères génériques sont pris en charge.

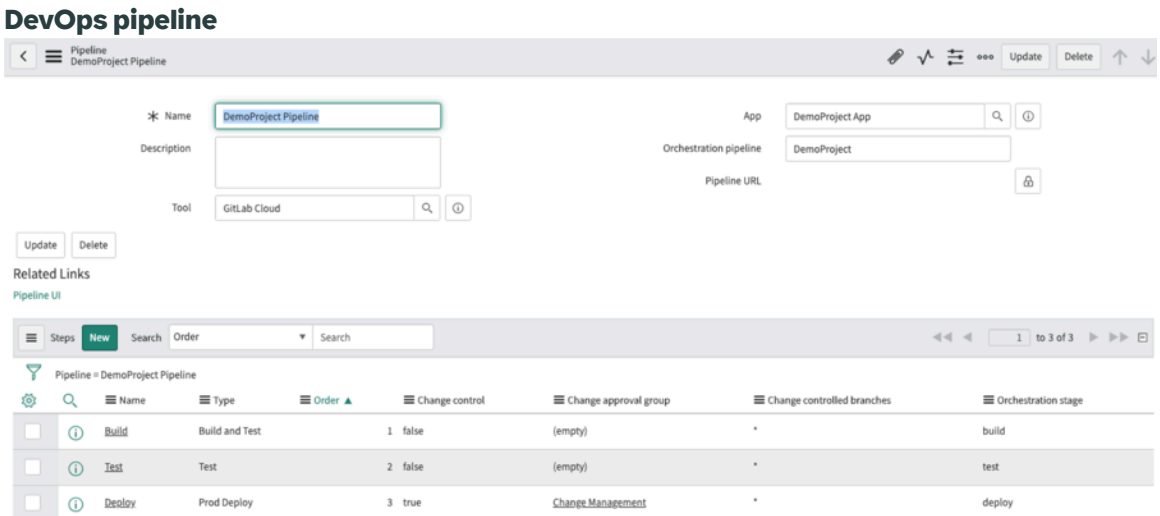
Vous pouvez configurer le contrôle des changements pour GitLab les tâches manuelles GitLab .

Remarque :
Un pipeline doit être exécuté et terminé au moins une fois avant d'activer le contrôle des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:



Que faire ensuite

Accélération du changement dans GitLab

Validations en bloc dans GitLab

Les validations en bloc sont prises en charge avec GitLab.

Pour prendre en charge les validations importantes, effectuez les actions suivantes :

- Installez le module d'extension Modèle d'action ServiceNow Centre d'intégration - Flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Pour des performances optimales, désactivez la journalisation du flux en définissant la propriété com.snc.process_flow.reporting.level du Concepteur de flux sur **Désactivé**.
- Pour les paramètres de Serveur MID, consultez la section Prise en charge du serveur MID pour les actions de flux de données .

Le webhook de push de code GitLab envoie un maximum de 20 validations dans une notification. Si le nombre de validations dans l'opération push est inférieur à 20, un événement entrant unique est créé et traité dans l'instance ServiceNow.

Si le nombre de validations transmises est égal ou supérieur à 20, plusieurs événements entrants sont créés à partir de l'événement d'origine, chaque nouvel événement contenant un lot de 19 validations. L'événement entrant d'origine est marqué comme ignoré.

Actuellement, l'action de flux de données GitLab peut traiter jusqu'à 10 000 validations en une seule opération.

Configurer manuellement les webhooks GitLab

Configurez manuellement les webhooks pour GitLab envoyer des notifications de tâche, de transmission push et de problèmes à l'application DevOps .

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps
- Mainteneur (ou supérieur) pour les GitLab projets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

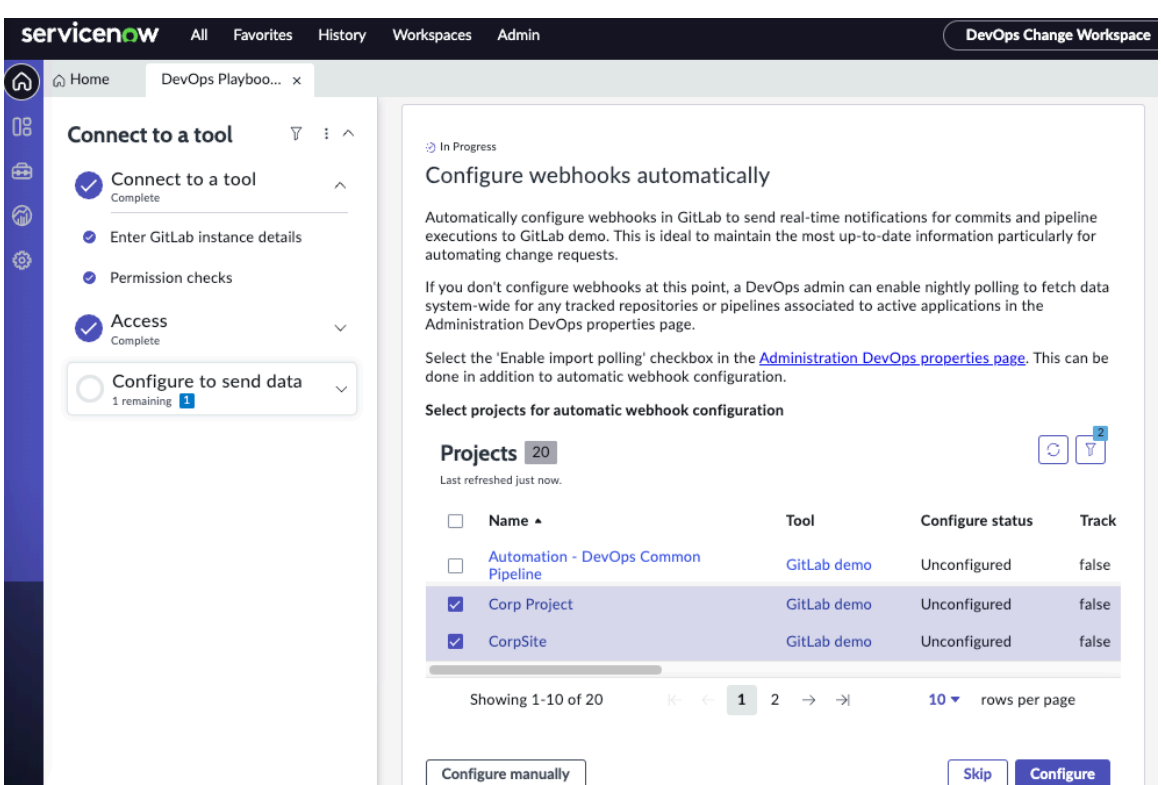
Créez des webhooks pour les deux déclencheurs suivants pour GitLab chaque projet que vous souhaitez suivre.

- Événements push (aptitude de code)
- Événements de tâche (aptitude d'orchestration)
- Événements de problèmes (option de planification)

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement d'outil GitLab dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

1. Dans GitLab, accédez à **Projet** > **Paramètres** > **Webhooks** et ajoutez un webhook.
2. Dans Vélocité de changement DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.



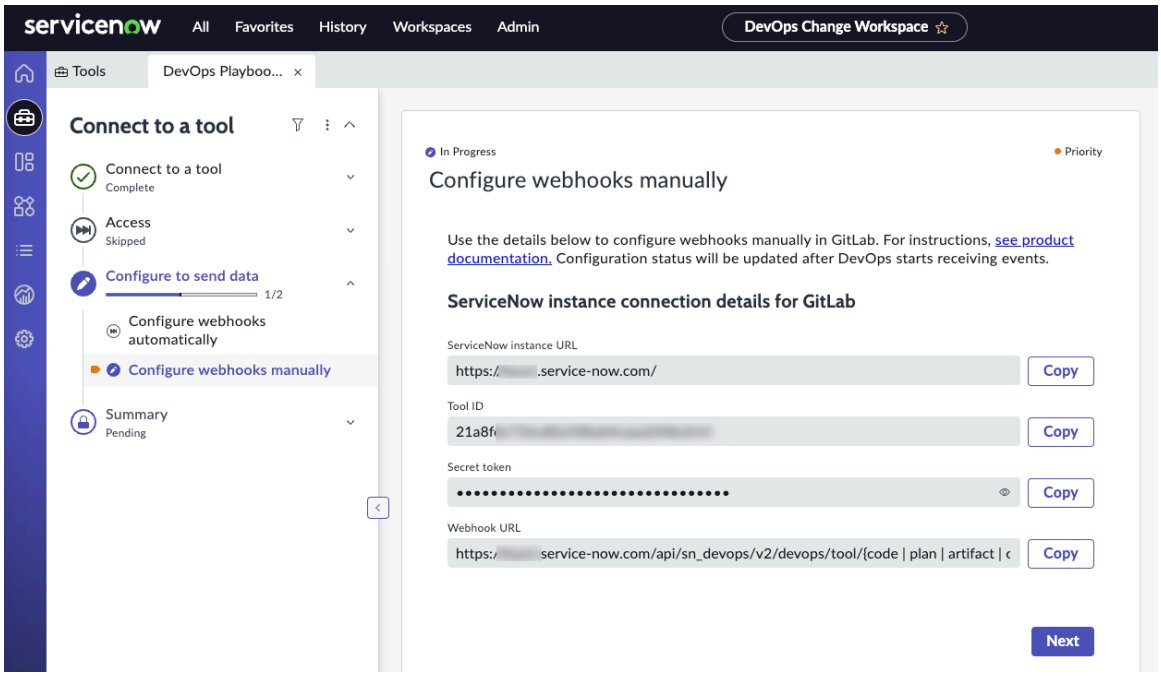
Remarque :
Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement d'outil GitLab dans Vélocité de changement DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** > **Configurer manuellement.**.

3. Copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de Vélocité de changement DevOps connexion pour GitLab.

Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans GitLab.

   Par exemple :

   `https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality } ?toolId=<votre ToolId>`

   a. Sélectionnez l'une des options de l'outil `{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality }` pour correspondre à votre outil.
   Par exemple :

   `https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<votre ToolId>`

   b. Copiez l'URL Webhook modifiée dans le champ **URL** du nouveau webhook de votre GitLab instance.

5. Copiez le champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitLab, puis collez-le dans le champ **Jeton secret** du nouveau webhook de votre GitLab instance.

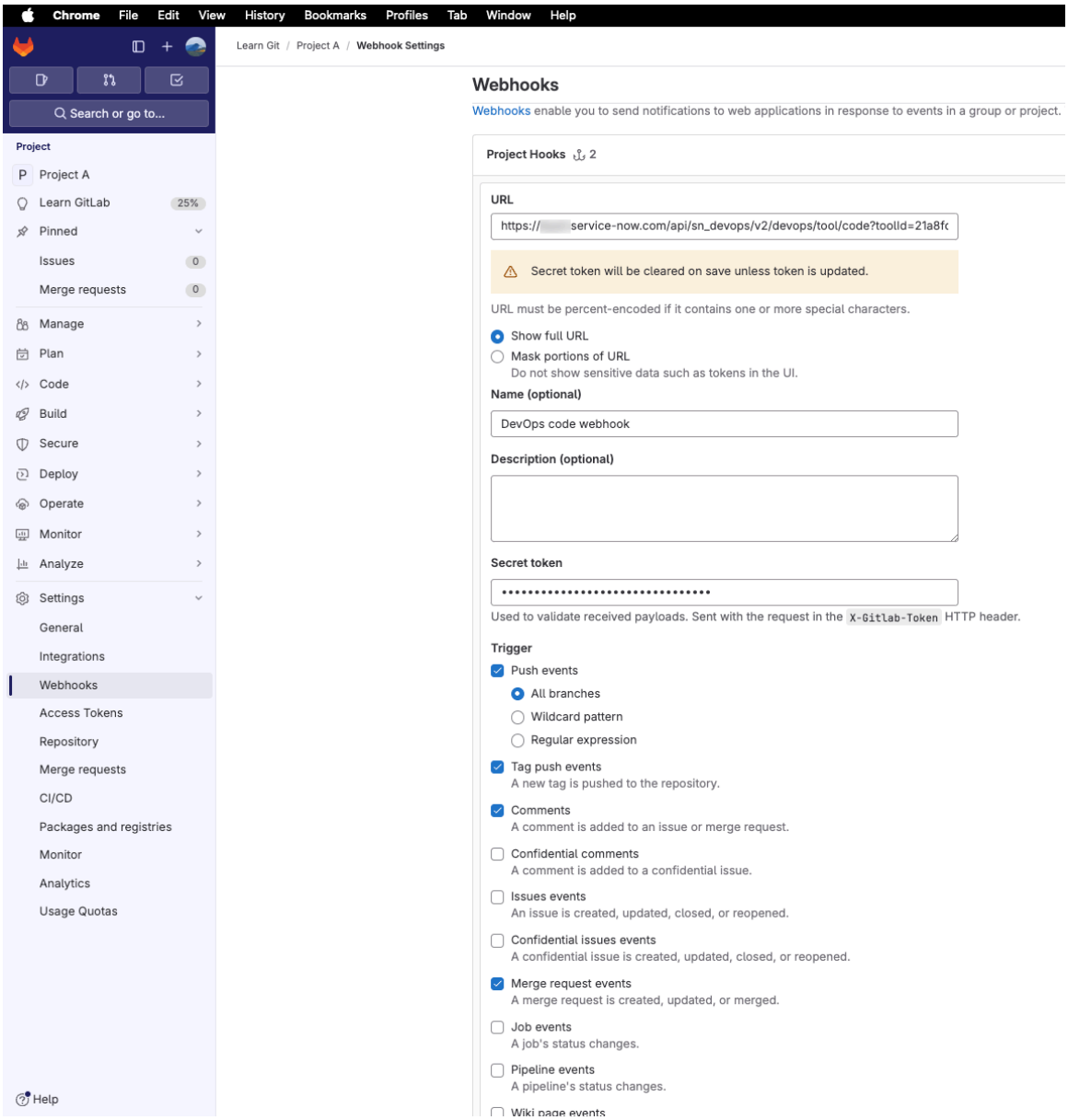
Copier les valeurs de champ

De Vélocité de changement DevOps	À GitLab
URL Webhook (modifiée)	URL
Jeton secret	Jeton secret

6. Cochez les cases pour les **événements push**, les **événements push de balises**, les **commentaires** et les **événements de demande de fusion** pour les événements d'aptitude de codage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

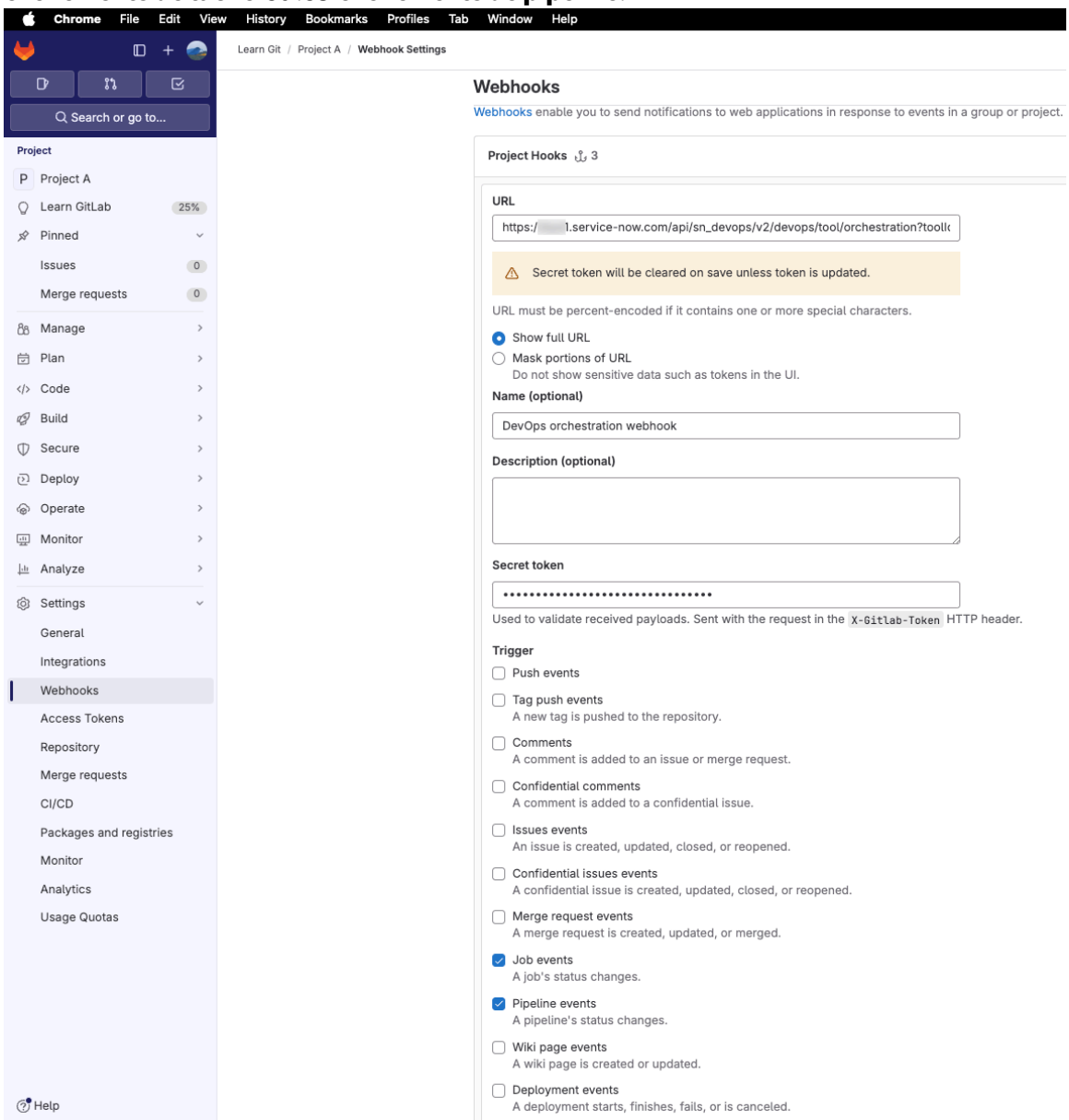


7. Sélectionnez **Ajouter un webhook**.
8. Répétez la procédure pour créer des webhooks pour les événements d'aptitude de planification et d'orchestration dans GitLab.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

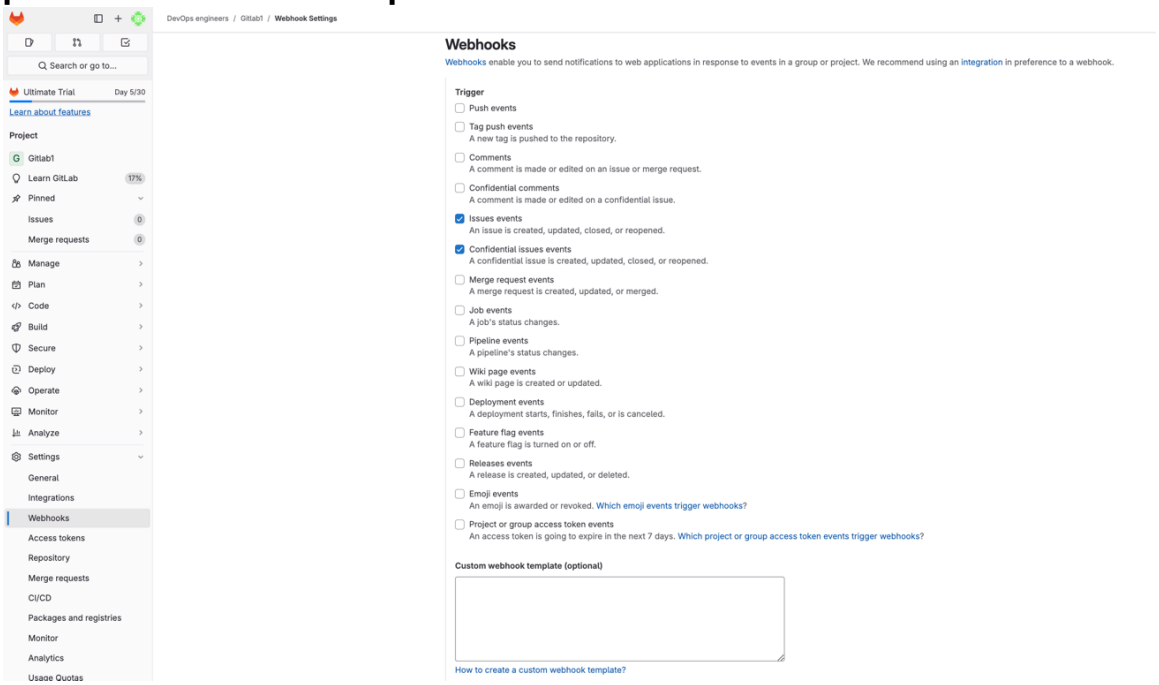
- Pour l’orchestration : cochez les cases pour les **événements de tâche** et les **événements de pipeline**.



Traduction automatique

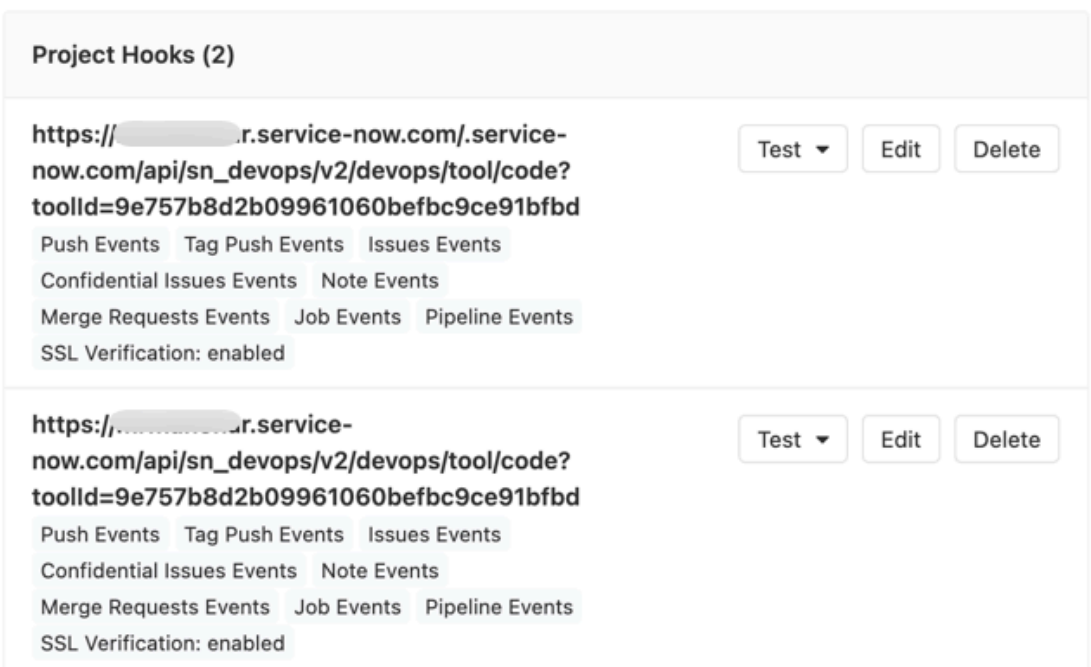
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour la planification : cochez les cases **Événements de problèmes** et **Événements de problèmes confidentiels**.



9. Sélectionnez **Ajouter un webhook**.

GitLab Webhooks pour Vélocité de changement DevOps l'intégration :



Accélération du changement dans GitLab

L'accélération du changement est prise en charge dans pour Vélocité de changement DevOpsGitLab les emplois.

L'accélération du changement peut être activée de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisation des actions personnalisées ServiceNow pour GitLab
- Utilisation de tâches manuelles

Publication des résultats des tests à partir de GitLab pipelines

L'intégration du type de test JUnit est prise en charge pour GitLab. GitLab Les rapports de test unitaire prennent en charge les rapports de test uniquement au format de rapport JUnit. Vous pouvez convertir différents types de test en JUnit et le conserver. Pour plus d'informations, voir Rapports de tests unitaires et Exemples de rapports de tests unitaires .

L'intégration d'outils de test vous permet d'afficher les résultats des tests pour GitLab les DevOps tests unitaires, fonctionnels et de performance.

GitLab Pipelines avec tâches parallèles

GitLab Docker Image prend en charge la création de changements dans GitLab les pipelines contenant des tâches parallèles.

Remarque :
Si votre GitLab pipeline comporte des tâches parallèles, il est préférable d'utiliser l'image GitLab Docker plutôt que `when:manual`. Pour plus d'informations sur l'image de Docker, reportez-vous à GitLab la section Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

Exemple de pipeline yaml illustrant des tâches parallèles :

```
image: servicenowdocker/sndevops:3.1.0  # Update docker version per your current version.
stages:
  - pre-build
  - build
  - test
  - pre-prod
  - prod


Scan PreProd:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Check policies in PreProd:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - exit 1  # Simulating a failed test job
  allow_failure: true  # Allow this job to fail without stopping the pipeline

Check policies in Prod:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in Test:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  stage: test
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in PreProd:
  stage: pre-prod
  needs:
    - job: "Deploy App in Test"
    - job: "Check policies in PreProd"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"



Deploy App in Prod:
  stage: prod
  needs:
    - job: "Deploy App in PreProd"
    - job: "Check policies in Prod"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"
```

Accélération du changement pour les tâches manuelles

Activer le suivi des changements pour le pipeline dans la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps.

La GitLab tâche sous contrôle de changement doit avoir ces instructions pour que l'exécution du pipeline soit reprise ou annulée via la demande de changement :

- `when:` Manuelle
- `allow_failure:` faux

Par exemple :

```
deploy:
  stage: deploy
  tags:
    - local-runner1
  when: manual
  allow_failure: false
  script:
    - echo 'Deploy'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour `when:manual` les changements basés sur une demande de changement créée à une certaine étape, toutes les étapes précédentes doivent être terminées avec succès. Si l'une des étapes précédentes n'est pas invoquée ou échoue, même s'il n'existe aucune dépendance de l'étape en cours par rapport à son étape précédente, une demande de changement n'est pas créée dans ServiceNow.

GitLab Les étapes parallèles du pipeline sont prises en charge avec GitLab l'image Docker. Pour plus de détails, reportez-vous à et GitLab Pipelines avec tâches parallèlesImplémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

Reportez-vous à la référence de configuration de pipeline CI/CD pour plus d'informations sur la configuration d'une GitLab tâche.

Considérations supplémentaires :

- Si `allow_failure` la valeur est définie sur `vrai`, le pipeline continue même si le changement est rejeté.
- Un utilisateur disposant du rôle d'accès approprié dans GitLab peut débloquer et continuer un pipeline, quel que soit l'état de la demande de changement.

GitLab Comportement d'accélération du changement

Exécution manuelle	Accélération du changement dans l'étape	Demande de changement approuvée	Résultat
Oui	Oui	N/A	Si la tâche manuelle est sous contrôle de changement, le changement est automatiquement créé.
		Oui	La tâche manuelle est automatiquement exécutée.
		Non	La tâche manuelle est automatiquement rejetée/a échoué.
	Non	N/A	La tâche manuelle attend une intervention manuelle du propriétaire du pipeline via l'interface GitLab utilisateur (comportement par défaut).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitLab Comportement d'accélération du changement (suite)

Exécution manuelle	Accélération du changement dans l'étape	Demande de changement approuvée	Résultat
Non	Oui	N/A	La demande de changement n'est pas créée.

Remarque :
Les travaux parallèles sont affichés séquentiellement, en fonction de l'ordre dans lequel les travaux sont mis en file d'attente pour l'exécution.

Jenkins intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre Jenkins instance pour détecter les définitions de pipeline et configurer des notifications en temps réel ou une interrogation pour activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Jenkins

Vélocité de changement DevOps prend en charge l'aptitude Orchestration pour l'outil et divers types de pipelines, tels que les Jenkins types de projets Pipeline unique, Pipeline multibranche, Dossier et Freestyle. Pour Dossier, trois niveaux sont pris en charge par défaut. L'intégration Jenkins à Vélocité de changement DevOps vous permet de récupérer les données de votre Jenkins pipeline pour une traçabilité de bout en bout et la création de politiques pour l'automatisation des changements.

Premiers pas

Intégrer Jenkins à la vélocité de changement DevOps

Connectez votre Jenkins instance pour Vélocité de changement DevOps récupérer des données telles que des artefacts, des résultats de tests, des résultats d'analyse, etc. à partir de vos Jenkins pipelines. Nous vous recommandons d'utiliser Workspace Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail pour une expérience intuitive.

Vous pouvez vous connecter à l'aide de l'une ou des deux méthodes d'authentification suivantes :

- Authentification de base, à l'aide des informations d'identification de l'utilisateur d'intégration DevOps .

  Pour plus d'informations sur les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration, reportez-vous à la section Configurer le compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

- Jeton secret généré lors de la connexion de l'outil.

Configurer le module d'extension Jenkins pour envoyer des données en temps réel

Configurez Jenkins automatiquement pour envoyer des notifications en temps réel pour vos exécutions de pipeline à Vélocité de changement DevOps. Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement. Pour plus d'informations sur la configuration du module d'extension, reportez-vous à la section Configurer le Jenkins module d'extension.

Remarque :

- Si vous utilisez DevOps Config, il est recommandé de vous connecter à Jenkins l'aide de l'authentification de base.
- Vous devez vous assurer que les informations d'identification d'authentification de base et le jeton secret utilisés sont valides.

Remarque :
Jenkins prend également en charge les capacités de test avec J Unit. L'intégration d'outils de test vous permet d'afficher les résultats des tests pour Jenkins les DevOps tests unitaires, fonctionnels et de performance.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Jenkins. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique .

Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre Jenkins instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour détecter les pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Installez et activez le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installé, effectuez une mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le Jenkins module d'extension.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

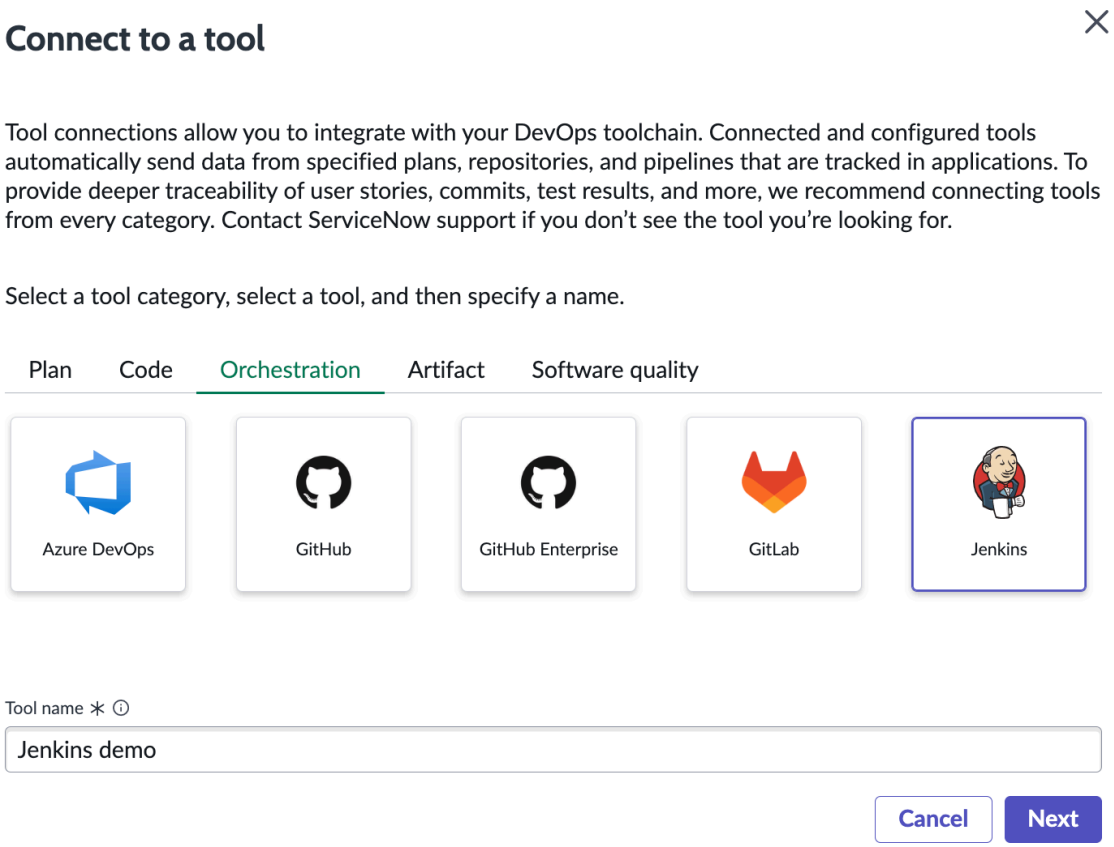
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le playbook bouton à intégrer Jenkins.
   Vous pouvez connecter un outil à partir d'une application si vous savez également quels pipelines spécifiques doivent être associés et suivis sous cette application pour rationaliser la configuration. Cela vous permettra également d'associer et d'importer facilement des données Jenkins .

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sur l'activité du playbook **des détails de l'instance Jenkins** :

a. Entrez l'URL de votre Jenkins instance.

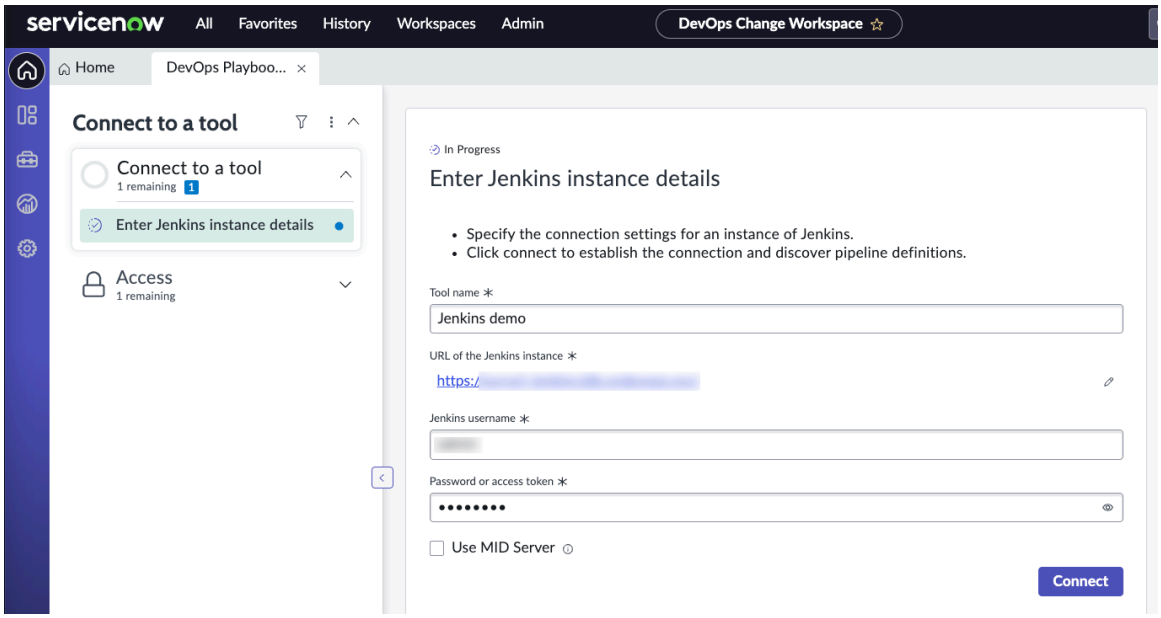
b. Saisissez les informations d'identification de connexion (mot de passe ou jeton d'accès ou jeton d'API) de l'instance Jenkins .
Pour générer un jeton d'API, reportez-vous à la section Se connecter à l'aide de l'authentification par Jenkins jeton d'API.

c. Si votre Jenkins instance est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option Serveur MID et entrez ses détails.
Un Serveur MID est requis si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

4. Sélectionnez **Connexion**.

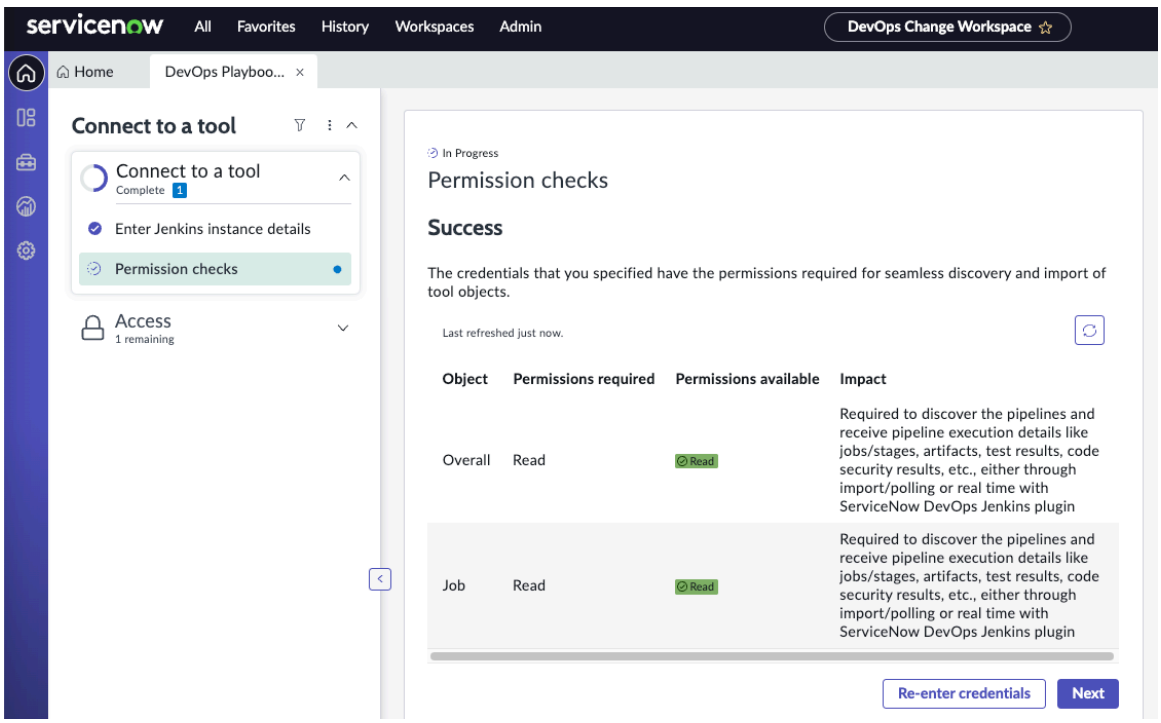
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Les vérifications d'autorisation portent sur les informations d'identification que vous avez entrées. Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section Jenkins Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

   Vous pouvez choisir de continuer la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès pour l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

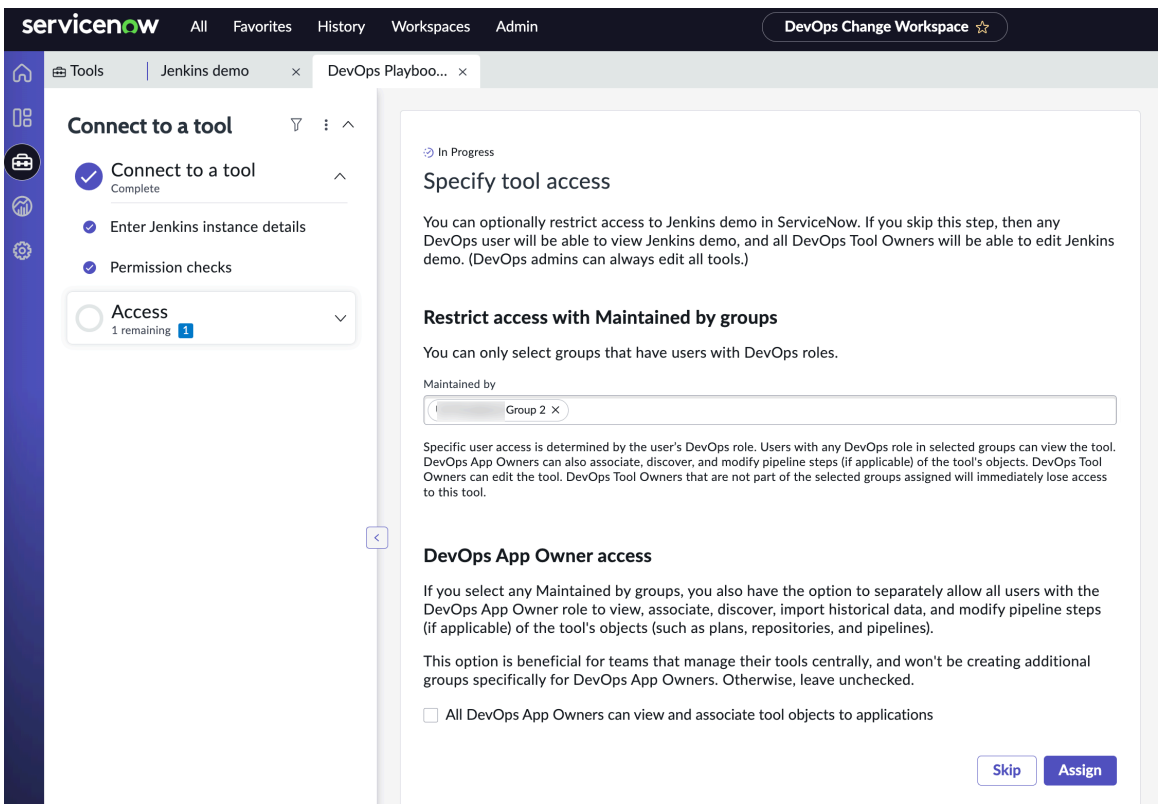
- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.

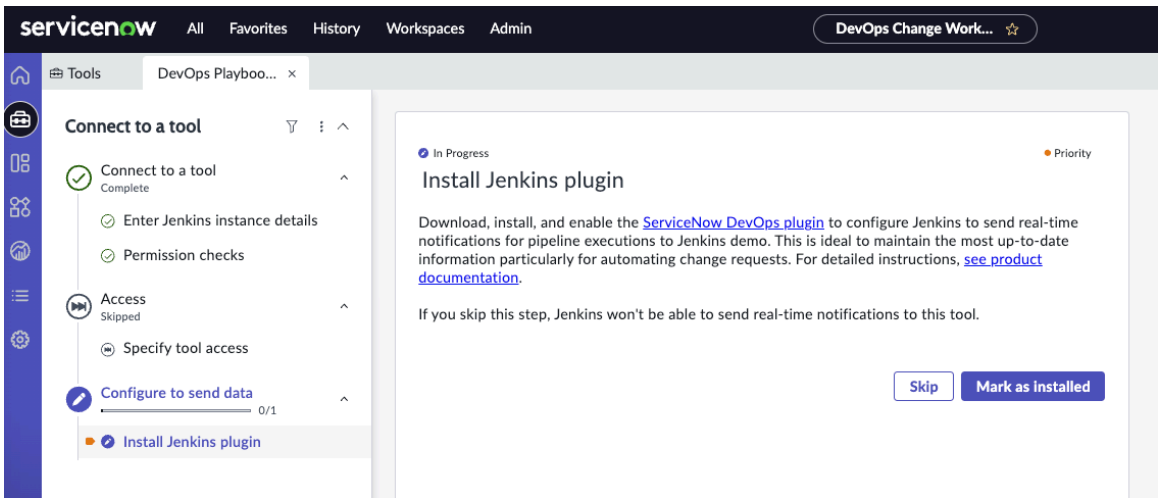


8. Installez le module d'extension ServiceNow DevOps pour Jenkins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

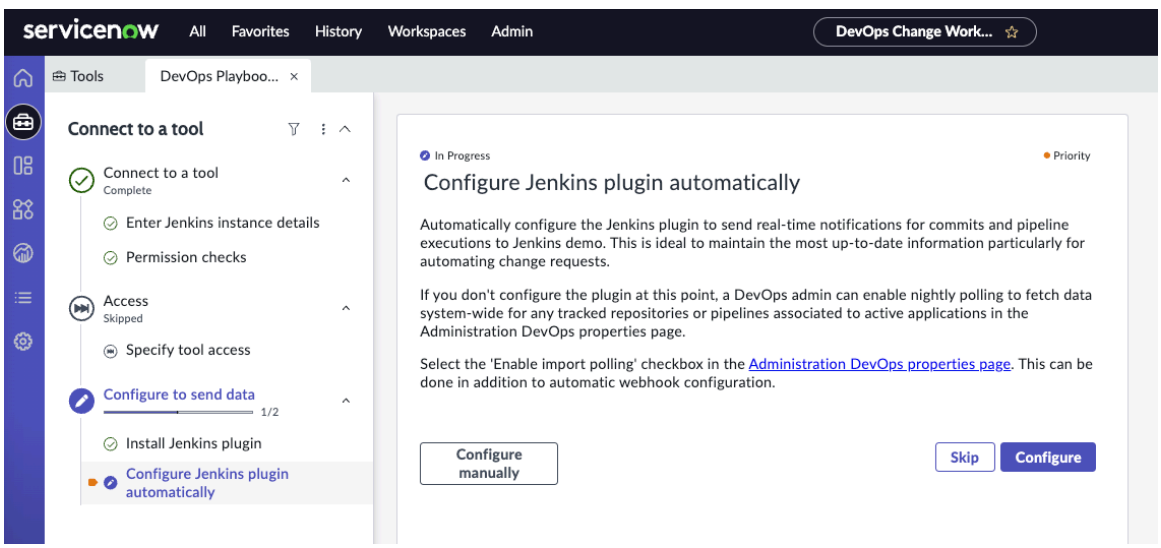
Pour en savoir plus sur l'extension, reportez-vous à Configurer le Jenkins module d'extension.



9. Sélectionnez **Configurer** pour configurer automatiquement **ServiceNow DevOps** Configuration dans votre Jenkins instance.

Important :

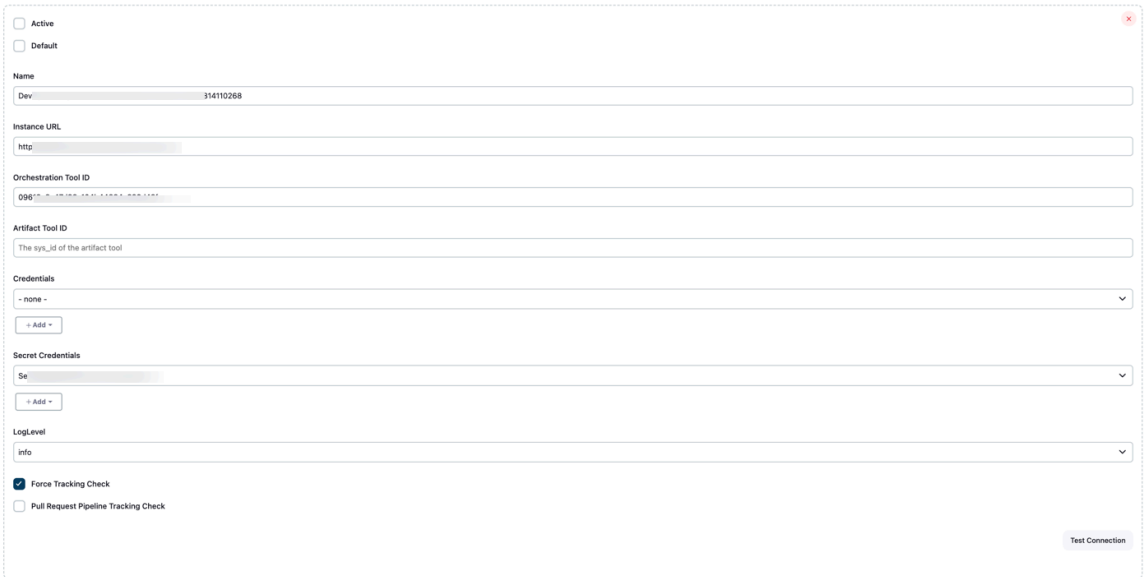
- Vous devez d'abord installer et activer le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installé, effectuez une mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le Jenkins module d'extension.
- Pour configurer automatiquement les webhooks, Jenkins l'accès administrateur est requis.
- Si vous choisissez de configurer automatiquement cet outil, la configuration existante pour la **configuration ServiceNow DevOps** dans Jenkins sera remplacée.
- Vous pouvez ajouter un total de dix configurations ServiceNow.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configure automatiquement la configuration de ServiceNow DevOps dans Jenkins



Pour configurer manuellement les webhooks dans Jenkins, reportez-vous à la section Configurer manuellement les webhooks pour Jenkins.

Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour récupérer les données de tous les pipelines suivis en sélectionnant l'option **de propriété Activer l'interrogation** dans le module **Administration** . Consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

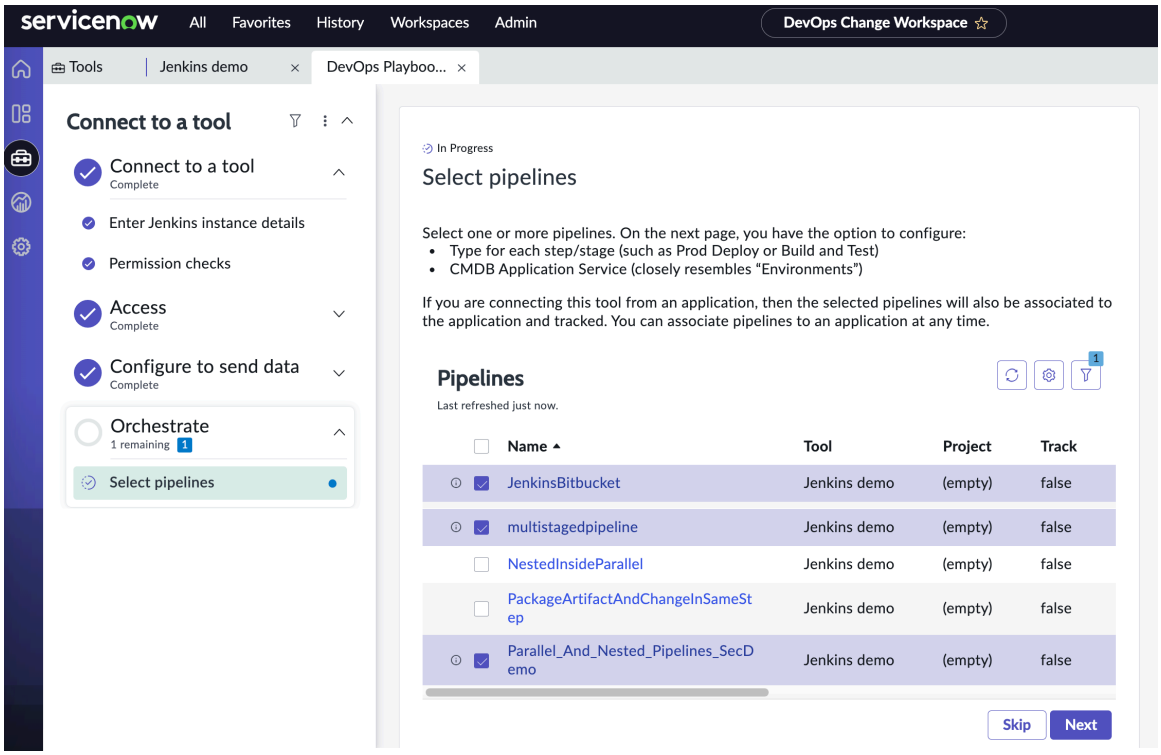
Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les pipelines disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

10. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez suivre à partir de l'activité Playbook **Sélectionner les pipelines** .
Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.

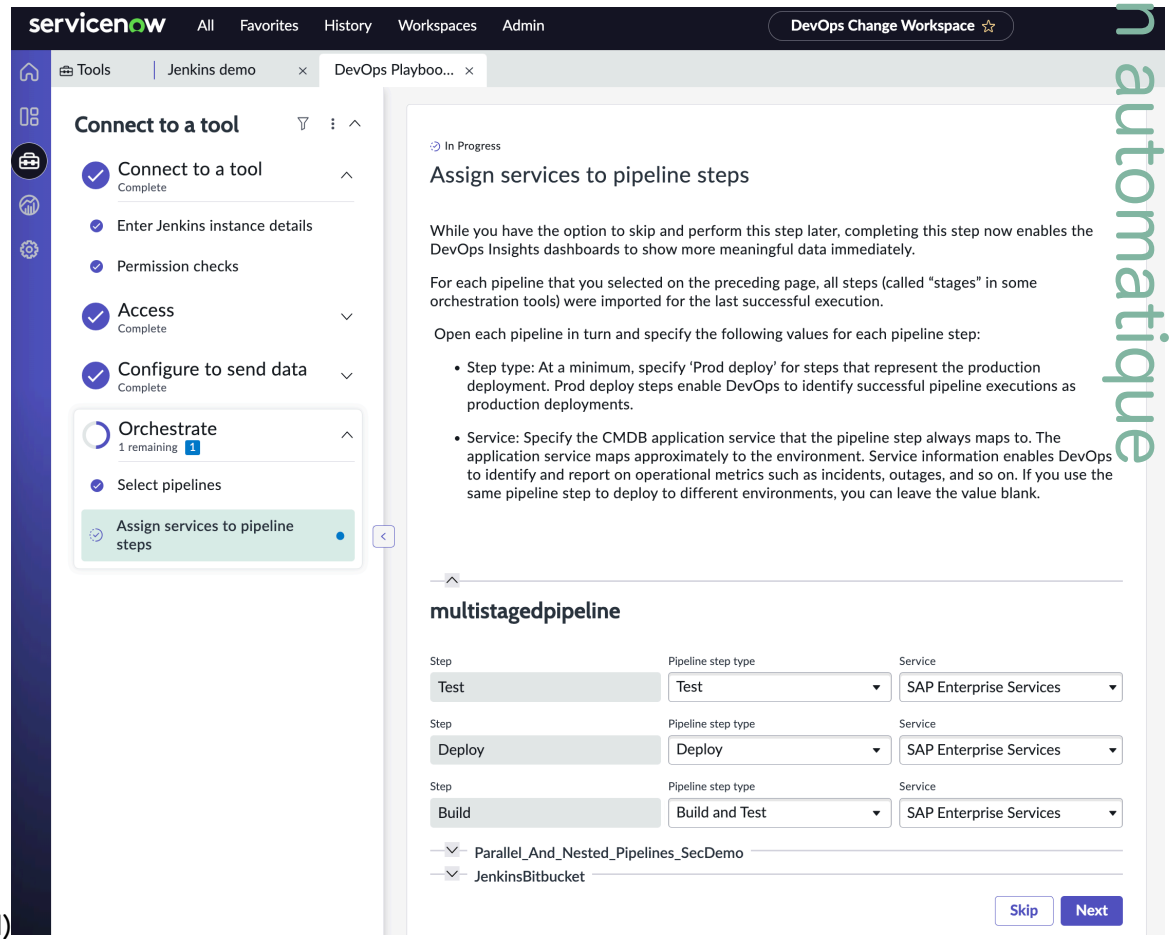
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Facultatif : Dans l'activité Affecter des services aux étapes de pipeline, spécifiez le **type d'étape** et **le service** pour chaque étape de pipeline.

(Optional)

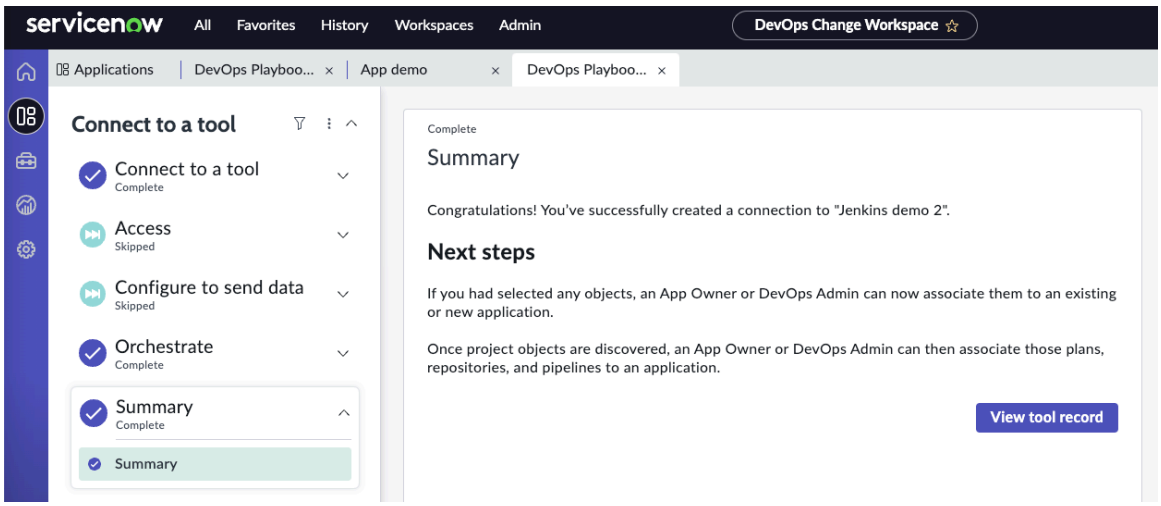


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exécution de cette étape dans le cadre de l’intégration de l’outil Analyses DevOps permet aux tableaux de bord d’afficher immédiatement des données plus significatives.

12. Si vous souhaitez importer des données de pipeline, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.
13. Dans la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l’enregistrement de l’outil**pour examiner les détails de l’outil connecté Jenkins .



Remarque :
Si les informations d’identification de votre outil ont changé, vous devez mettre à jour les informations d’identification dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d’identification de l’outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Résultats

Vous avez intégré votre Jenkins outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Information associée

Configurer les webhooks à partir de l’enregistrement de l’outil

Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Connectez votre Jenkins instance à l’aide de pour récupérer des données telles que des ServiceNow Catalogue de services artefacts, des résultats de tests, des résultats d’analyse, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

Remarque :
Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l’activation, sélectionnez **Intégration de l’outil DevOps** , puis **Essayer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre Jenkins intégration.
Intégration d'outils	Sélectionnez Jenkins.
URL de l'outil	URL de votre Jenkins instance.
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre Jenkins instance.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Accédez aux informations d'identification de votre Jenkins instance.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jenkins, consultez Jenkins Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire d'intégration de l'application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Entrez le nom de l'outil Jenkins connecté.
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données d'historique.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les pipelines sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les pipelines importés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps — Classique

Connectez votre Jenkins instance pour détecter et suivre vos pipelines, et importez vos tâches d'orchestration pour une traçabilité et une automatisation des changements de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Installez et activez le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installé, effectuez une mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le Jenkins module d'extension.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Actions :

- **Connectez-vous** à l'URL Webhook Jenkins et obtenez-la lorsque vous soumettez un enregistrement d'outil DevOps .
- **Détecter** les tâches et les pipelines d'orchestration.
- **Importez** les enregistrements d'exécution des tâches et des étapes.

Remarque :
Vous pouvez authentifier votre connexion à Jenkins l'aide de jetons d'API Jenkins . Pour plus d'informations, consultez Se connecter à l'aide de l'authentification par Jenkins jeton d'API.

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil dans DevOps pour vous connecter automatiquement à l'URL Webhook Jenkins et l'obtenir.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)** et créez un enregistrement.

   b. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Intégration d'outils	Jenkins
URL de l'outil	Jenkins URL de l'outil Par exemple : https://jenkins.com
Nom d'utilisateur de l'outil	Jenkins Nom d'utilisateur
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Jenkins mot de passe, jeton d'accès ou jeton d'API que vous générez. **Remarque :** Pour générer un jeton d'API, reportez-vous à la section Se connecter à l'aide de l'authentification par Jenkins jeton d'API.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jenkins, consultez Jenkins Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

c. Sélectionnez une option Serveur MID pour un outil sur site joint à un Serveur MID.
La valeur Application est automatiquement définie et DevOps la valeur Aptitude est définie sur REST.

d. Cliquez sur **Envoyer**.
L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour détecter les tâchesJenkins d'orchestration (étapes) et les pipelines existants.

   Remarque :
   Les tâches et les pipelines d'orchestration sont détectés pour les dossiers imbriqués au niveau spécifié dans la `sn_devops.discover.folder.depth` propriété. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec DevOps.

   Les enregistrements sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

4. Ouvrez un enregistrement détecté à partir de la liste connexe Tâches d'orchestration et cliquez sur le lien connexe **Importer** pour importer des données historiques à partir de la tâche d'orchestration.
   Les enregistrements d'exécution de tâches et d'étapes importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Modéliser un Jenkins pipeline dans DevOps

Modélisez un Jenkins pipeline en mappant le pipeline à une application et en mappant DevOps les étapes du pipeline aux Jenkins étapes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le Jenkins module d'extension est ServiceNow DevOps fourni pour activer l'accélération du changement afin que votre outil d'orchestration puisse communiquer et ServiceNow DevOps contrôler certains aspects des exécutions de pipelines.

Installez le module d'extension à partir de Jenkins Marketplace. Accédez à **Gérer Jenkins > Configuration système > les modules d'extension** dans votre instance Jenkins. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pipelines scriptés (fichier Jenkins) et les travaux freestyle sont pris en charge.

Pour les pipelines Jenkinsfile, les étapes de pipeline sont créées, mappées et associées aux tâches d'orchestration automatiquement et non manuellement.

Procédure

1. Mapper votre pipeline à une application dans DevOps.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

   b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.
   Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline Orchestration** à l'aide du nom complet du projet, tel que spécifié dans Jenkins.

   Remarque :
   Lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes de pipeline sont également extraites pendant l'importation.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et cochez la case **Suivre** pour que les événements du pipeline soient reçus.

   Remarque :
   La case **Suivre** doit être cochée pour intégrer le pipeline à DevOps.

3. Créez DevOps automatiquement ou manuellement des étapes à mapper à chaque Jenkins étape du pipeline afin de créer une tâche d'orchestration.
   - Pour les pipelines déclaratifs ou scriptés, exécutez votre Jenkins pipeline pour créer et mapper automatiquement des étapes de pipeline dans DevOps.

     Les étapes de pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsqu'elles DevOps reçoivent des notifications d'étapes de votre pipeline Jenkins pendant l'exécution.

   - Pour les tâches Freestyle, créez et mappez manuellement chaque étape de pipeline à une Jenkins tâche de pipeline.

     Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une DevOps étape pour chaque Jenkins étape du pipeline (champ **Étape Orchestration**)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de l'étape du pipeline correspondante Jenkins .

Nom	Nom de l'étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l'étape est configurée.
Type	Type d'étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Ordre	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** L'ordre des étapes détermine l'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline. L'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline est défini par exécution de tâche.
Étape d'orchestration	Jenkins Nom de l'étape du pipeline (sensible à la casse). **Remarque :** Pour l'association d'étapes avec Jenkins les étapes du pipeline, le champ **Étape d'orchestration** doit être configuré.
Service d'entreprise	Service de configuration qui s'applique à l'étape.

Une fois les tâches d'orchestration créées, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe Tâches d'orchestration à une DevOps étape de pipeline.

4. **Facultatif :** Activer le contrôle des changements automatiquement ou manuellement en fonction du type de pipeline.
   - Pour les pipelines déclaratifs ou scriptés, si vous avez utilisé le script snDevOpsChange dans votre pipeline, exécutez votre Jenkins pipeline pour activer automatiquement le contrôle des changements. Vous pouvez également activer le contrôle des changements manuellement en suivant les étapes indiquées pour les tâches Freestyle.
   - Pour les tâches Freestyle, cochez la case Contrôle **des changements** dans une étape pour activer l'accélération du changement et les champs de configuration correspondants.

Remarque :
ServiceNow Change Management doit être installé pour accélérer le changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reçu de changement	(Optional) Sélectionnez cette option pour activer la réception de changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lorsqu'une demande de changement est créée. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour que le pipeline se poursuive.
Groupe d'approbation des changements	(Optional) Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation des changements devient le **groupe d'affectation** dans la demande de DevOps changement. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe sélectionné comporte des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer. ▪ Normal (par défaut) ▪ Standard ▪ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez DevOps Modèles de changement.
(Optional) Modèle **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le **type de changement** est Normal ou Urgent.	(Optional) Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs des demandes de changement Normal ou Urgent. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
(Optional) Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le **type de changement** est Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** Ce champ est obligatoire pour le type de changement Standard.
Modifier les branches contrôlées	(Optional) (Multibranche uniquement) Liste séparée par des virgules des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

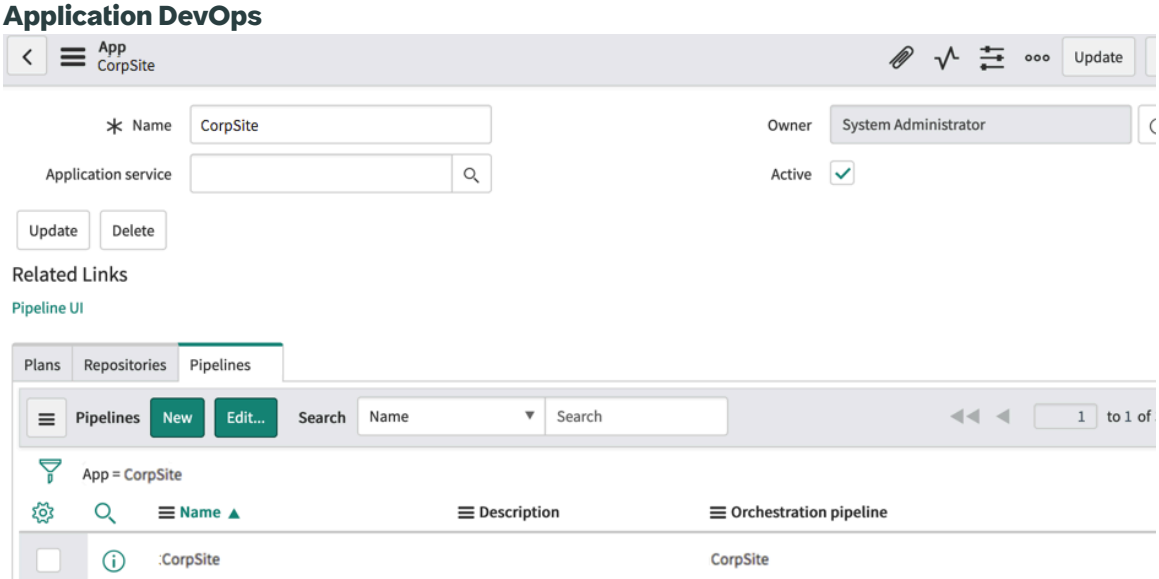
	branches sous contrôle des changements. Les caractères génériques sont pris en charge.

5. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration** et dans l'enregistrement de l'outil Jenkins , copiez la valeur du champ DevOps **URL Webhook** .
   L'URL Webhook contient l'emplacement DevOps pour Jenkins envoyer des messages, y compris la sys_id de l'outil :

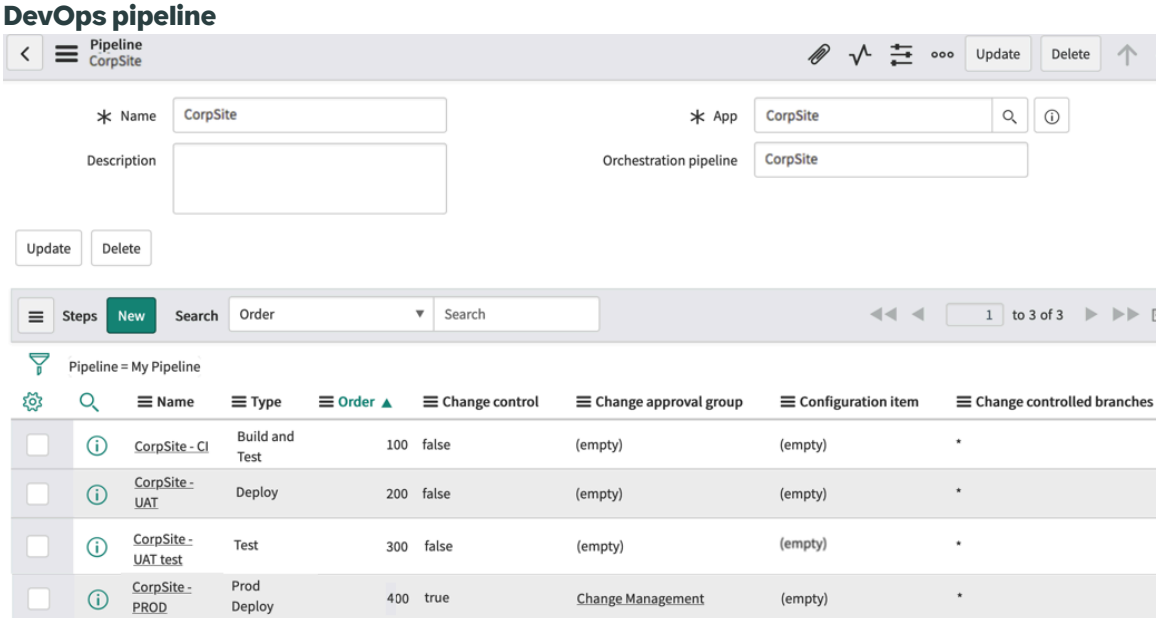
   https://<devops.integration.user> :<password>@<votre-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/event/{sys_id de l'enregistrement}

Example:

Application DevOps



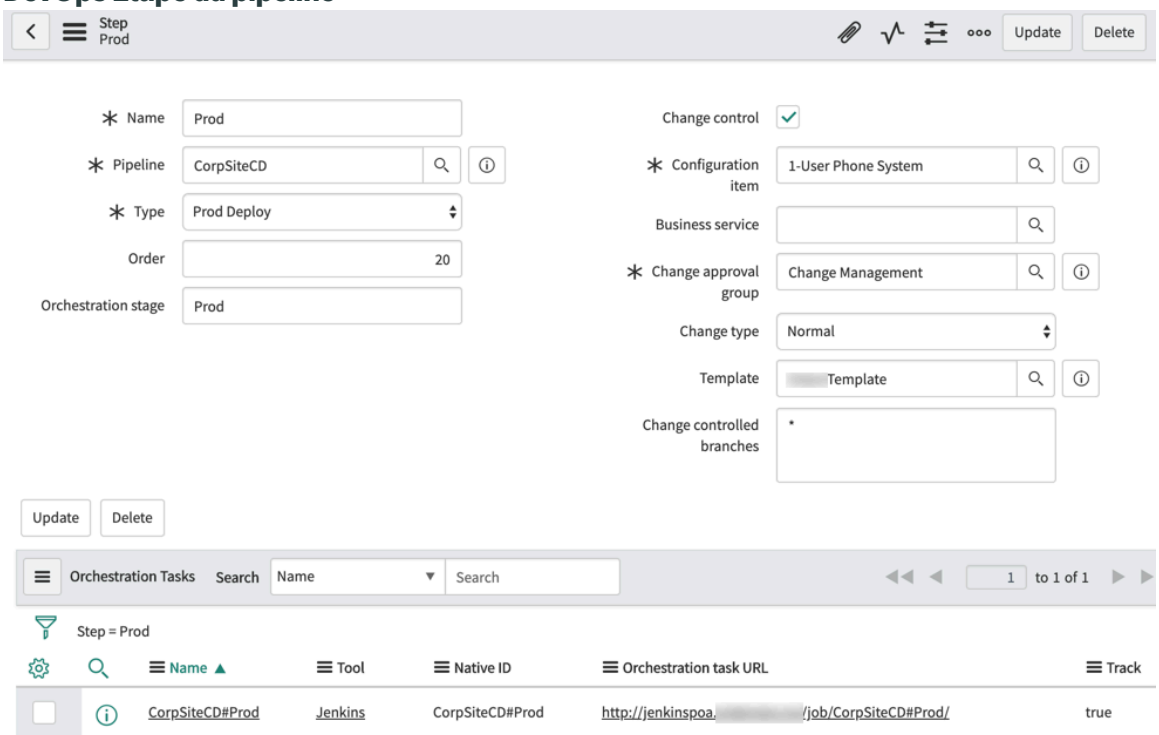
DevOps pipeline



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Étape du pipeline



Informations supplémentaires : Jenkins

Informations supplémentaires sur Jenkins.

Configurer le Jenkins module d'extension

Configurez Jenkins pour envoyer des notifications en temps réel pour vos exécutions de pipeline à Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

Procédure

1. Installez le module d'extension **ServiceNow DevOps** à partir de Jenkins Marketplace en accédant à **Gérer Jenkins > Configuration système > modules d'extension** dans votre instance Jenkins.
2. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

Information associée

Configurer manuellement les webhooks pour Jenkins

Configurer manuellement les webhooks pour Jenkins

Configurez les webhooks dans Jenkins pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, administrateur Jenkins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un total de dix configurations ServiceNow DevOps. Par exemple, vous pouvez configurer Jenkins les connexions pour vos instances de développement, de test, de production, etc.

Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez télécharger et installer le dernier module d'extension Jenkins pour activer plusieurs ServiceNow configurations. Après l'installation, votre configuration existante sera conservée et deviendra la configuration par défaut.

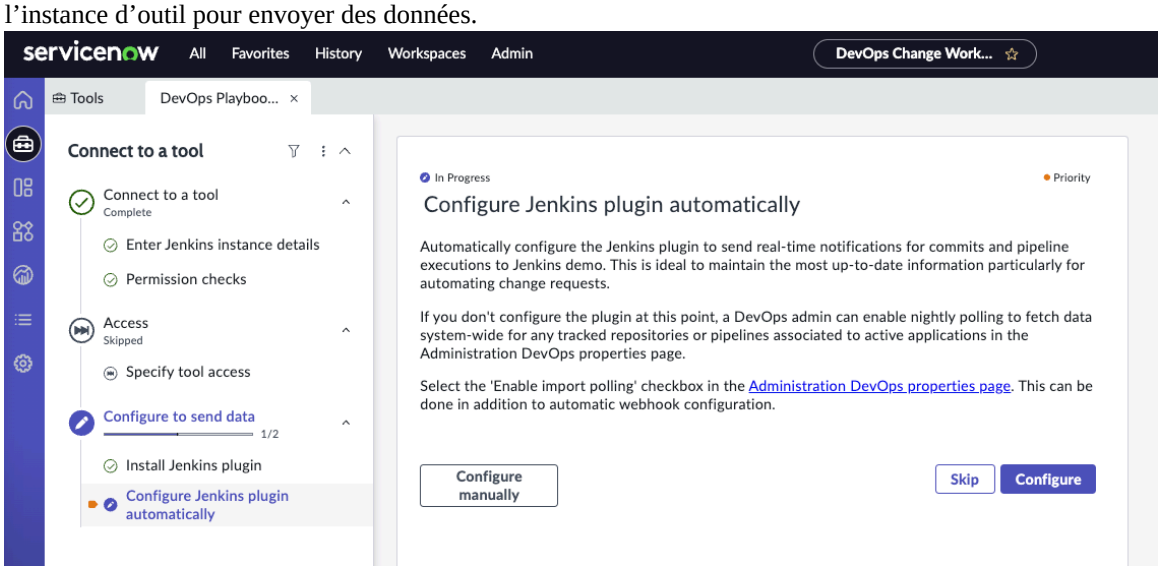
Dans la section Configuration de ServiceNow DevOps dans Jenkins, les valeurs du champ **Nom** et la combinaison des champs **URL d'instance** et **ID de l'outil d'orchestration** doivent être uniques.

Si vous choisissez de configurer automatiquement un outil à partir de ServiceNow, la configuration existante pour ServiceNow la configuration DevOps sera remplacée dans Jenkins.

Si Configuration DevOps est installée, vous pourrez uniquement configurer Jenkins manuellement.

Procédure

1. Dans Vélocité de changement DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

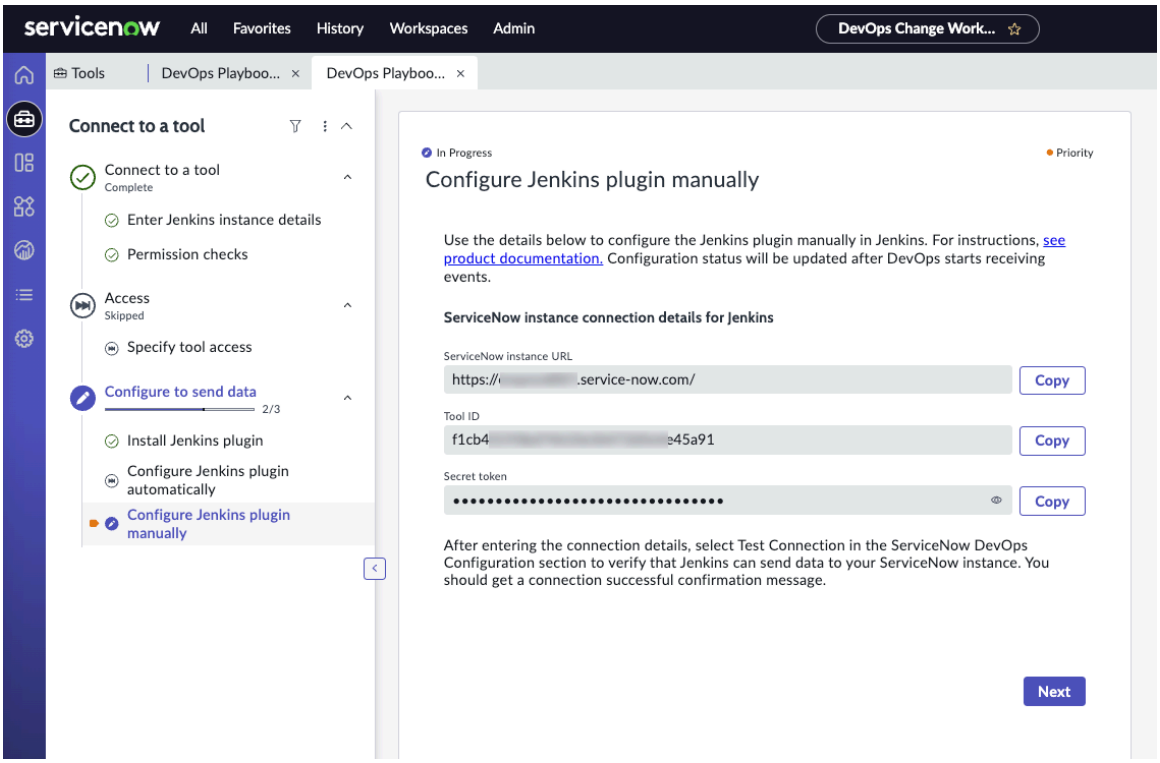


2. Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers.

   L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Jenkins, accédez à **Gérer Jenkins** > **Configuration système** > **Gérer les modules d'extension** > **Configurer le système**.
4. Dans la section Configuration de ServiceNow DevOps, sélectionnez **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez ajouter plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter** pour chaque nouvelle configuration.

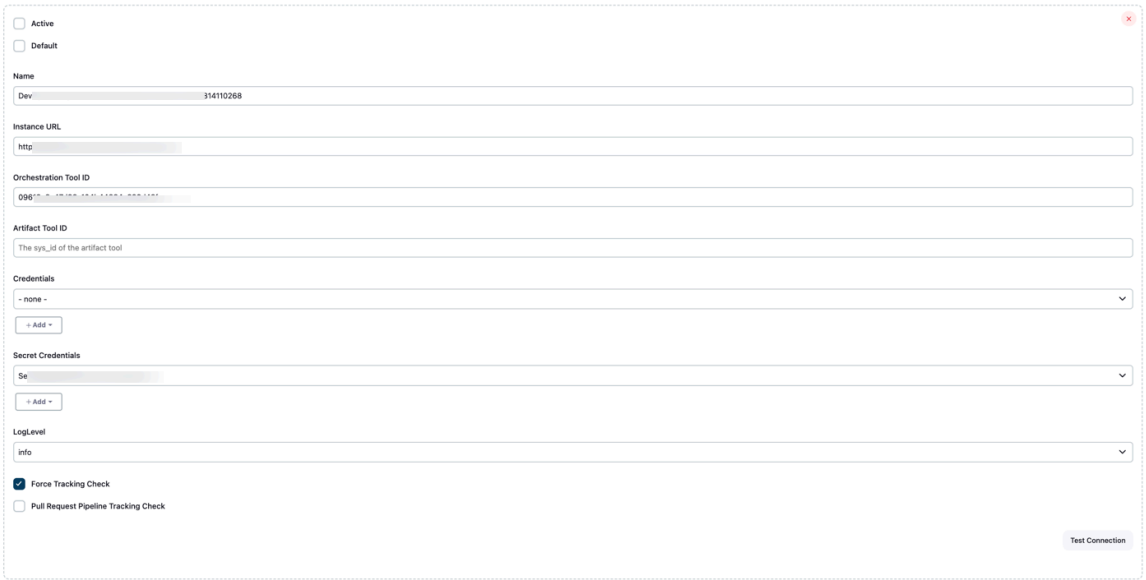
5. Configurez le module d'extension en remplissant les champs.

   Lorsqu'elle est activée, Jenkins elle commence à envoyer des événements en tant qu'événements DevOps entrants.

> **Remarque :**
> Les valeurs sont sensibles à la casse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champ	Description
Actif	Sélectionnez cette option pour activer la connexion. Par défaut, cette option est sélectionnée lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une nouvelle connexion. **Remarque :** Toutes les connexions pour lesquelles l'activation est activée envoient des notifications webhook pour l'exécution de votre pipeline. Toutefois, pour l'étape de changement, seule la connexion spécifiée sera prise en compte.
Par défaut	Sélectionnez cette option pour utiliser la connexion par défaut lorsque le nom de la connexion n'est pas transmis dans une étape existante sur un pipeline. **Remarque :** Ne pas sélectionner cette option lorsqu'une seule connexion est disponible entraînera une erreur.
Nom	Nom unique de la connexion. **Remarque :** La valeur du nom est générée automatiquement lorsque vous configurez automatiquement une connexion à partir de ServiceNow.
URL d'instance	Entrez l'URL de votre instance ServiceNow que vous avez copiée à l'étape 2. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	exemple, https://<votre-instance>.service-now.com.
ID de l'outil d'orchestration	Le sys_id de l'outil d'orchestration que vous avez copié à l'étape 2. Vous pouvez également copier cette valeur à partir de l'URL Webhook (*valeur toolid*) ou l'obtenir directement à l'aide de la commande Copier sys_id de l'enregistrement de l'outil d'orchestration. **Remarque :** La combinaison des valeurs de l'URL d'instance et de l'ID de l'outil d'orchestration doit être unique pour chaque connexion.
ID de l'outil d'artefact	Le sys_id de l'outil d'artefact.
Informations d'identification	Sélectionnez les informations d'identification d'authentification de base que vous souhaitez utiliser pour la connexion à Jenkins. **a.** Pour ajouter des informations d'identification, sélectionnez **Ajouter**. **b.** Dans le champ **Nom d'utilisateur** , saisissez les détails de votre utilisateur d'intégration DevOps. Par défaut, il s'agit de devops.integration.user. **c.** Dans le champ **Mot de passe** , saisissez votre mot de passe d'utilisateur d'intégration DevOps.
Informations d'identification secrètes	Sélectionnez le jeton secret que vous avez copié à l'étape 2. Vous pouvez également effectuer les étapes suivantes pour obtenir le jeton secret à partir de l'enregistrement de l'outil. **a.** Copiez le jeton secret de votre Jenkins outil dans Changement DevOps. ▪ Espace de travail : accédez à l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** et copiez le jeton secret. ▪ Interface utilisateur classique : accédez à l'enregistrement de l'outil et sélectionnez **Copier le jeton**. **b.** Pour ajouter des jetons, sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	c. Dans la liste **Aimable** , sélectionnez **Texte secret**. **d.** Dans le champ **Secret** , saisissez le jeton secret généré lors de la création de la connexion de l'outil Jenkins dans DevOps. **e.** Dans le champ **ID** , saisissez un nom pour le jeton.
Niveau de journal	Le niveau des messages de journal que vous souhaitez stocker dans Jenkins les journaux/ ServiceNow l'enregistreur de journaux. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ héritage ○ arrêt ○ severe ○ avertissement ○ infos ○ config ○ bien ○ plus fin ○ Meilleurs ○ tous Pour plus d'informations sur les niveaux de journal et les enregistreurs de journaux, voir Jenkins niveaux de journal et enregistreurs de journaux
Forcer la vérification du suivi	Cochez la case pour effectuer un appel Jenkins d'API REST (POST) pour chaque exécution de pipeline afin de déterminer si le pipeline est suivi ou non. Décochez la case pour stocker les détails dans le fichier et arrêter de faire des appels d'API `snPipelineInfo.json` pour chaque exécution de pipeline. **Remarque :** Lorsqu'un pipeline est suivi, toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâches.
Vérification du suivi du pipeline de demande d'extraction	Cochez cette case pour activer le suivi des pipelines de demande d'extraction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsqu'un pipeline est suivi, toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâches.

6. Sélectionnez **Tester la connexion**.
   Vérifiez que le message Connexion réussie s'affiche.
   - Si vous avez ajouté des informations d'identification d'authentification de base, une fois la connexion réussie, vous verrez le message suivant : La connexion à l'aide des « informations d'identification » est réussie.
   - Si vous avez ajouté le jeton secret, en cas de connexion réussie, vous verrez le message suivant : La connexion à l'aide des « Informations d'identification secrètes » est réussie.
7. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer les modifications, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Se connecter à l'aide de l'authentification par Jenkins jeton d'API

Connectez-vous à l'aide de l'authentification par Jenkins jeton d'API au lieu du nom d'utilisateur et du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Jenkins: administrateur ou tout utilisateur ayant des rôles globaux de lecture et de lecture de tâche

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

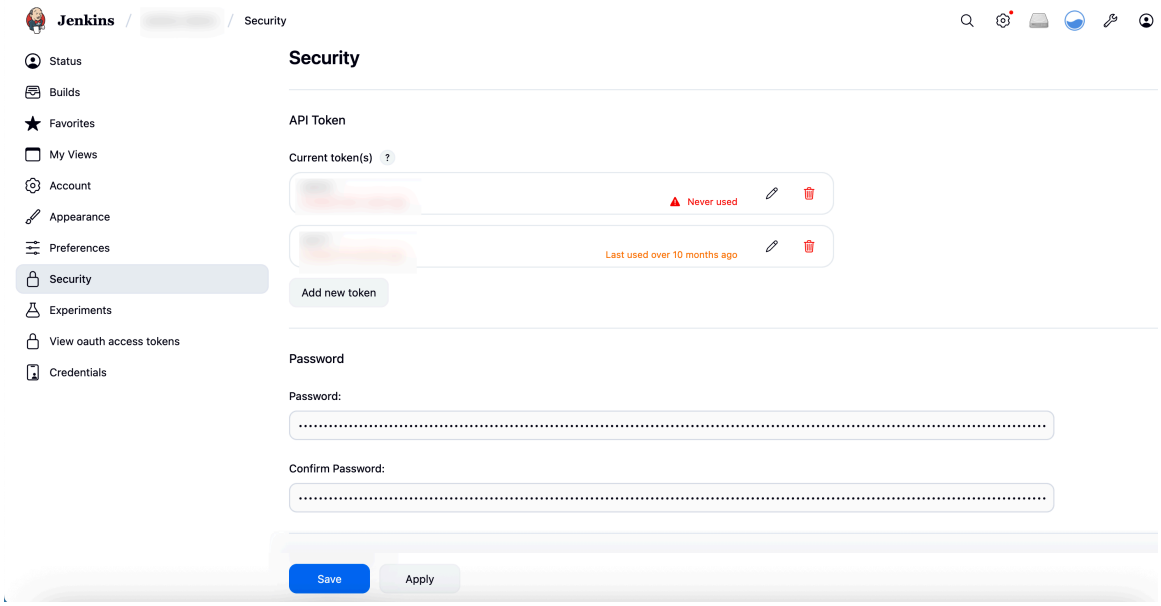
Vous pouvez avoir plusieurs jetons d'API actifs en même temps et suivre l'utilisation de vos jetons. Vous pouvez également révoquer les jetons d'API si nécessaire. Vous pouvez également utiliser le jeton d'API pour l'authentification Jenkins lorsque vous utilisez l'interface de ligne de commande Jenkins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la Jenkins bannière, sélectionnez votre nom d'utilisateur pour ouvrir le menu utilisateur.
2. Sélectionnez **Sécurité**.



3. Dans la page Sécurité, sélectionnez **Ajouter un nouveau jeton**.
4. Sélectionnez **Générer**.
5. Copier le jeton d'API généré

Remarque :

- Régénérez les jetons tous les 6 mois (selon votre contexte). Jenkins Affiche un indicateur concernant l'âge du jeton
- Utilisez un jeton différent pour chaque application afin que si une application est compromise, vous puissiez révoquer son jeton individuellement.
- Si votre jeton expire, régénérez le jeton et mettez-le à jour dans l'instance ServiceNow AI Platform
- ServiceNow DevOps DevOps ne prend pas en charge l'utilisation de jetons d'API hérités, car Jenkins ne recommande pas l'utilisation de jetons d'API hérités. Pour plus d'informations, consultez le Jenkins Article de blog .

Réduire les appels de à ServiceNow DevOps pour extraire des informations sur Jenkins le pipeline

Activez le champ Forcer la vérification du suivi dans le Jenkins formulaire de configuration pour créer un fichier de suivi de pipeline dans Jenkins. ServiceNow DevOps effectue un appel REST pour Jenkins mettre à jour le fichier de suivi lorsque le champ Suivi d'un pipeline est modifié.

Forcer la vérification du suivi

La ServiceNow DevOps section de configuration comprend Jenkins une case à **cocher Forcer la vérification du suivi** pour réduire le nombre d'appels effectués de vers DevOps pour extraire des informations sur Jenkins le pipeline telles que les pipelines suivis. Flux du système de base :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- DevOps Jenkins Mise à jour de fichier : suivre le flux
- DevOps Jenkins Mise à jour de fichier : flux d'informations de test

Fonctionnement

Dans les versions précédentes, un appel REST récupérait les informations du pipeline pour chaque Jenkins version déclenchée. Si vous aviez plusieurs pipelines dans votre Jenkins environnement et que vous n'en suiviez que quelques-uns, cela signifiait qu'un appel était effectué pour extraire les informations de suivi de chaque pipeline, même si vous en suiviez quelques-uns.

La première fois que vous déclenchez une version ou une Jenkins exécution de pipeline, Jenkins effectue un appel *d'API d'informations de* pipeline et crée snPipelineInfo.json fichier dans le répertoire /{JENKINS_HOME}/jobs/{jobName} . Pour chaque exécution Jenkins de pipeline suivante, vérifie les informations disponibles dans le fichier *de snPipelineInfo.json* avant d'effectuer un appel d'API d'informations sur le pipeline.

Si vous désactivez la case à **cocher Forcer la vérification de la piste** :

- Le DevOps Jenkins flux de suivi de mise à jour de fichier se déclenche lorsque vous mettez à jour le champ **Suivi** sur le formulaire de pipeline. Les informations du champ **Piste** sont mises à jour dans le fichier *snPipelineInfo.json* .
- DevOps Jenkins Mise à jour de fichier : le flux d'informations de test se déclenche lorsque vous mettez à jour le mappage de type de test pour Jenkins*l'intégration de l'outil* et vérifiez que les informations de test sont mises à jour dans snPipelineInfo.json fichier.

Si vous cochez la case **Forcer la vérification** de la piste, Jenkins effectue des appels d'API d'informations de DevOps pipeline même si des informations de suivi/test existent dans le fichier *snPipelineInfo.json* .

Utilisation d'un pipeline déclaratif ou scripté dans DevOps

Lorsque vous utilisez un Jenkinsfile, les étapes sont créées, mappées et associées aux tâches d'orchestration automatiquement plutôt que manuellement.

Le fichier Jenkins est un fichier texte qui contient la définition d'un Jenkins pipeline et qui est archivé dans le contrôle de source.

Chaque étape de niveau racine configurée dans le fichier Jenkins est détectée comme une tâche d'orchestration distincte dans DevOps laquelle elle est mappée à une étape individuelle.

Remarque :
Le champ **Suivre** du pipeline doit être défini sur **Vrai** dans DevOps pour recevoir des notifications de tâches de Jenkins. Toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâche lorsque ce champ est défini sur **Vrai**.

DevOps Commandes Jenkinsfile

- *snDevOpsChange(ignoreErrors :{true/false},changeRequestDetails : {setCloseCode :{true/false},attributes :})*

  Où *ignoreErrors* spécifie le paramètre permettant d'empêcher l'échec de la tâche en cas d'erreur (vrai/faux)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Où *changeRequestDetails* spécifie le code de fermeture et les champs de demande de changement à partir du pipeline

Active le contrôle des changements pour chaque étape de niveau racine mappée à une DevOps étape.

- *snDevOpsArtifact*

  Enregistre les artefacts lors de la configuration Artefacts et packages de .

- *snDevOpsPackage*

  Crée un package pour les artefacts lors de la configuration Artefacts et packages de .

- *snDevOpsGetChangeNumber*

  Récupère le numéro de la demande de changement dans un pipeline Jenkins en fonction des détails d'un changement spécifique.

- *snDevOpsUpdateChangeInfo*

  Met à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline Jenkins.

- *snDevOpsSecurityResult*

  Configure les analyses de sécurité à n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante à Vélocité de changement DevOps.

Vous pouvez spécifier la Jenkins configuration du serveur dans l'une de ces étapes en transmettant l'attribut *configurationName* dans votre pipeline. Si le nom de configuration n'est spécifié à aucune étape, la configuration par défaut sera utilisée dans cette étape. La transmission d'un nom de configuration incorrect entraînera l'échec de l'étape, sauf si l'option **Ignorer les erreurs ServiceNow DevOps** est sélectionnée lors de la configuration du module d'extension Jenkins .

Remarque :
Le mappage d'étapes n'est pris en charge que pour les étapes de niveau racine, et non pour les étapes imbriquées ou parallèles.

Jenkins Générateur d'extraits pour DevOps

Vous pouvez utiliser l'utilitaire Générateur d'extraits Jenkins pour générer un code de modèle pour les tâches d'orchestration pour les pipelines scriptés. Vous pouvez utiliser l'utilitaire de générateur d'extraits pour créer un modèle pour les tâches d'orchestration suivantes.

- Artefact SnDevOps
- SnDevOpsChange
- Package SnDevOpsPackage
- snDevOpsGetChangeNumber
- snDevOpsUpdateChangeInfo
- snDevOpsSecurityResult

Pour générer un extrait d'étape, accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré, sélectionnez l'étape dans la liste **Exemple d'étape** et mettez à jour les valeurs des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

différentes variables de l'étape. Sélectionnez l'option **Ignorer l'erreur** pour éviter l'échec de la tâche en cas d'erreur. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait de code dans un pipeline.

Exemple de script de pipeline pour la tâche SnDevOps Change :

```
snDevOpsChange changeCreationTimeOut: 3600, changeRequestDetails: '{ "attributes":
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05
08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification",
"description": "test description", "cab_required": true, "comments": "This update for
work notes is from jenkins file", "work_notes": "test work notes", "assignment_group":
"a715cd759f2002002920bde8132e7018" }, "setCloseCode": false, "autoCloseChange": true }',
changeStepTimeOut: 18000, configurationName: 'Jenkins1', pollingInterval: 60
```

Prise en charge parallèle et sous-étape

Lorsqu'une étape (ou un ensemble d'étapes parallèles) est imbriquée dans une étape de pipeline, les règles suivantes s'appliquent :

- Toute action de l'étape imbriquée est traitée dans le cadre de l'étape de niveau racine parent
- Une seule demande de changement est créée (au niveau racine parent), même si plusieurs étapes imbriquées sous l'étape racine parent déclenchent un changement
- Les tâches d'orchestration créées sont toujours associées à l'étape de niveau racine parent (et non à l'étape imbriquée)

Example: Sous-étape

Dans cet exemple de sous-étape, si une demande de changement est créée à partir de la sous-étape (déployer PROD), les détails de l'étape de niveau racine parent (déploiement) sont utilisés dans la demande de changement, et les tâches d'orchestration sont également associées à l'étape de niveau racine parent (déploiement).

```
stage("deploy") {
      stages{
         stage('deploy UAT') {
           when{
             branch 'dev'
           }
        stage('deploy PROD') {
          when {
            branch 'master'
          }
           steps{

            snDevOpsChange()
           }
       }
     }
```

Example: Étape parallèle

Dans cet exemple d'étape parallèle, si une demande de changement est créée à partir d'une sous-étape (test UAT 1 et/ou test de code statique UAT), seule la première demande de changement est créée (en utilisant les détails de l'étape de niveau racine parent, test UAT)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

indépendamment du déclenchement des deux sous-étapes (test UAT 1 et test de code statique UAT).

Il n'y a aucune indication de l'étape parallèle qui a généré le changement, et les tâches d'orchestration sont associées à l'étape de niveau racine parent (test UAT).

```
stage('UAT test') {
    parallel {
       stage('UAT test-1') {
          steps {
             snDevOpsChange()
             // 'UAT test-1' tasks
          }
           post {
             success {
               // post success tasks. E.g.: junit '**/target/surefire-reports/*.xml'
             }
          }
       }
       stage('UAT static code test') {
          steps {
             snDevOpsChange()
             // 'UAT static code test' tasks
          }
       }
    }
}
```

Configurer les analyses SonarQube sur Jenkins les pipelines

Configurez les analyses SonarQube sur Jenkins les pipelines.

Avant de commencer

Assurez-vous de remplir les conditions préalables suivantes avant de configurer vos pipelines Jenkins pour les analyses SonarQube

- SonarCloud ou SonarQube version 8.6.1 édition communautaire
- SonarQube Scanner for Jenkins 2.4 ou supérieur est installé sur votre instance/environnement Jenkins.
- ServiceNow DevOps version 1.27 ou ultérieure du module d'extension Jenkins.
- Assurez-vous que les analyses SonarQube sont configurées et existent sur vos Jenkins pipelines à l'aide du module d'extension SonarQube Scanner pour Jenkins. Pour plus d'informations, consultez
  - Scanner SonarQube pour Jenkins
  - SonarScanner pour Jenkins
- Un outil SonarQube est créé et connecté au serveur SonarQube. Pour plus d'informations, consultez SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous exécutez un pipeline qui contient des exécutions d'analyse SonarQube , les détails sont extraits ServiceNow DevOps du Jenkins pipeline. À l'aide du Jenkins plugin, nous vérifions si l'exécution de l'analyse est configurée dans le Jenkins pipeline et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérifions les analyses SonarQube à chaque étape d'orchestration, à l'aide de la balise withSonarQubeEnv . Si une analyse SonarQube a eu lieu à n'importe quelle étape de l'exécution du pipeline, dans le cadre de notre notification de fin, nous ajoutons un modèle avec les détails scanID et URL pour chaque analyse qui se produit à une étape particulière. Ces analyses ou détails d'analyse sont corrélés et affichés dans la liste connexe Résumé de la qualité logicielle à partir des demandes de changement et des exécutions de tâches.

Procédure

1. Dans Jenkins, accédez à **Gérer Jenkins** > **Configurer le système**, cochez la case **Activer l'injection de la configuration du serveur SonarQube en tant que variables d'environnement de version** dans la section **Serveurs SonarQube** , et remplissez les champs.

SonarQube Installations

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration/le projet.
URL serveur	URL ou adresse IP du serveur SonarQube.
Authentification serveur	Sélectionnez le type de jeton d'authentification approprié pour la configuration.

Remarque :
Utilisez ces mêmes détails ou valeurs de serveur SonarQube lors de la création des outils SonarQube dans ServiceNow DevOps et dans le Jenkins pipeline.

2. Cliquez sur **Test de la connexion**.
Vérifiez que le message Connexion réussie s'affiche.
3. Cliquez sur **Appliquer** et **enregistrer**.
4. Exécutez le pipeline.

Résultats

En fonction des résultats de l'analyse à différentes étapes de l'exécution du pipeline, les résultats sont affichés dans l'étape correspondante du pipeline. Des événements entrants sont créés pour les notifications et des flux secondaires sont déclenchés en fonction du type de notification et de l'aptitude.

Que faire ensuite

Remarque :

Accédez à l'interface utilisateur du pipeline pour afficher les détails de l'analyse sous le **Qualité** > **Résultats de qualité logicielle**.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de l'exécution des tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche pertinent.
2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre d'une demande de changement. Afficher toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle** liste connexe.

1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**
2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
   Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Configurer JFrog dans Jenkins

Configurez le JFrog module d'extension pour Jenkins publier, déployer ou télécharger des artefacts.

Avant de commencer

Rôle requis : rôle admin dans Jenkins

Procédure

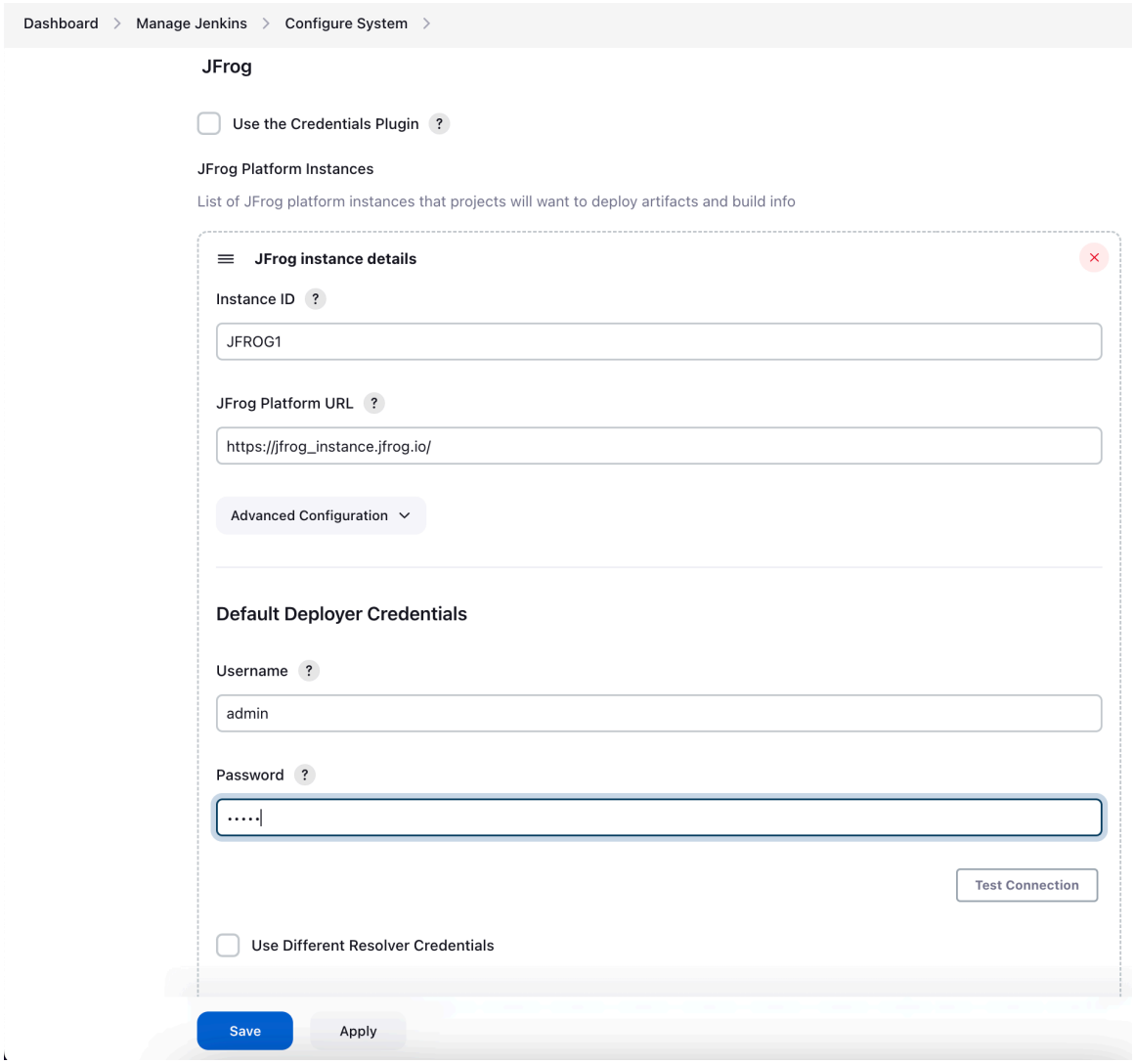
1. Installez le module d'extension Artifactory pour l'intégrer JenkinsJFrogà , pour publier, déployer ou télécharger des artefacts.
2. Après l'installation, configurez les détails du JFrog serveur à partir de **Gérer Jenkins** > **Configurer le système**.

Remarque :

Pour pouvoir intégrer JFrogJenkins, les informations de version doivent être publiées avec JFrog les artefacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Utilisez les scripts suivants pour télécharger ou charger des artefacts vers Jenkins.

Pipeline scripté à charger :

```
def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def uploadSpec = """{
          "files": [{
            "pattern": "${env.WORKSPACE}/target/artifact-1.3.jar",
            "target": "default-docker-virtual/"
          }]
        }"""

       def buildInfo = server.upload(uploadSpec)
       server.publishBuildInfo buildInfo
```

Pipeline scripté à télécharger :

```
    def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def downSpec= """{
          "files": [{
            "pattern": "default-docker-local/artifact-1.3.jar",
            "target":"/var/jfrog_artifacts/"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            }]
          }"""

        def buildInfo = server.download(downSpec)
        server.publishBuildInfo buildInfo
```

Notifier le motif de rejet ou d'annulation de la demande de changement au Jenkins pipeline

Envoyez le motif du rejet ou de l'annulation de la demande de changement ainsi que le nom de l'approbateur et le numéro de la demande de changement aux journaux de Jenkins pipeline.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir effectué une mise à niveau vers la ServiceNow DevOps version 1.28 ou ultérieure.
- Avoir une intégration active Jenkins .

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer des motifs de rejet ou d'annulation de demande de changement ou des commentaires aux journaux de Jenkins pipeline.

- Assurez-vous de saisir les raisons ou les commentaires appropriés lors du rejet ou de l'annulation d'une demande de changement manuellement.
- Si vous avez chargé des données de démonstration pendant la mise à niveau et que vous utilisez le flux de démonstration d'automatisation des DevOps changements ou un flux personnalisé basé sur celui-ci, une notification avec les valeurs de message par défaut est envoyée aux journaux de pipeline Jenkins.

Remarque :

- Le numéro de la demande de changement est également automatiquement envoyé aux journaux de Jenkins pipeline (pour les pipelines scriptés et freestyle) dès que le changement est créé.
- L'horodatage *`Approver name`* de l'annulation/du rejet est également automatiquement envoyé aux journaux de Jenkins pipeline.

Procédure

1. Pour rejeter ou annuler manuellement des demandes de changement, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline** > **Enregistrement de demande de changement**.
   b. Ouvrez l'enregistrement de demande de changement requis.
   - À partir du menu contextuel, cliquez sur **Annuler le changement**. Dans le **Annuler la demande de changement > motif** , saisissez un motif approprié pour annuler la modification, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Dans la liste connexe Approbateurs, fournissez vos entrées dans le champ **Commentaire** , cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement, puis cliquez sur **Rejeter**.

   La demande de changement est annulée/rejetée, et le motif d'annulation du changement est ajouté au champ **Commentaires** et envoyé au journal du Jenkins pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour envoyer des messages personnalisés (à partir de demandes de changement rejetées automatiquement) à Jenkins, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Flux d'automatisation des changements de démonstration DevOps** > **Politique de changement de démonstration DevOps**.

   b. Accédez au flux secondaire de >*DevOps Apply Change Approval Definition* de décision > *Devops Create Auto Approval Record* à l'action*DevOps Auto Reject*.

   c. Modifiez le script d'entrée de l'action pour la valeur de l'attribut approval.comments .
   Par défaut, les demandes de changement rejetées automatiquement stockent et envoient les variables approval.comments = « Auto » + état + « via laJenkins politique de changement » ; sous forme de messages au pipeline sous forme de notifications.

3. Dans Jenkins, accédez au pipeline (correspondant à la demande de changement rejetée), puis sélectionnez Sortie de la **console**.
   Les commentaires de rejet ou d'annulation de la demande de changement qui sont stockés dans le cadre de l'exécution de l'étape se reflètent dans la sortie de la Jenkins console.

Notifier ServiceNow DevOps le numéro de la demande de changement aux Jenkins pipelines

Envoyer des numéros de demande de changement aux étapes ou aux Jenkins journaux du pipeline lorsqu'une demande de changement est créée dans ServiceNow DevOps.

Envoi d'une ServiceNow DevOps demande de changement au Jenkins pipeline

Les demandes de changement créées dans le cadre de l'exécution de Jenkins pipelines pour les pipelines scriptés et de style libre sont notifiées à la console de pipeline Jenkins .

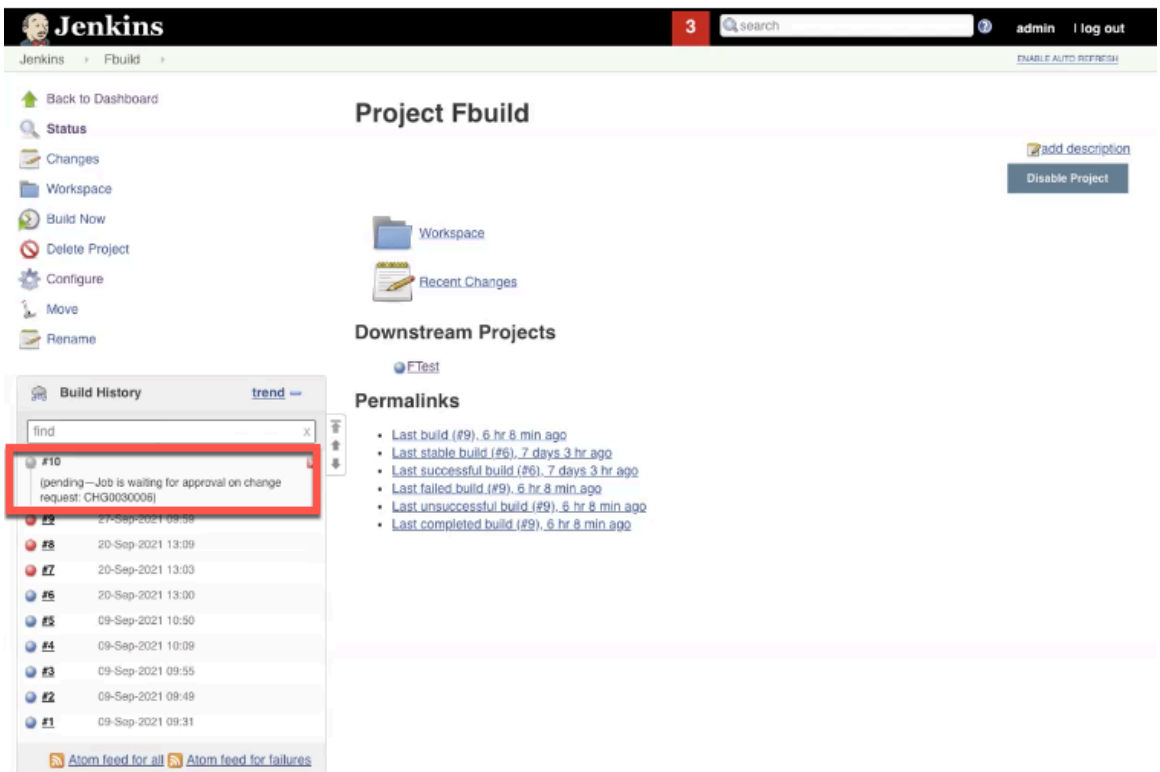
Lorsque vous déclenchez un pipeline scripté Jenkins et qu'une demande de changement est créée dans le cadre de l'étape d'exécution du pipeline dans ServiceNow DevOps, le numéro de la demande de changement est notifié à Jenkins. Le numéro de la demande de changement s'affiche dans les journaux de tâches de pipeline pour les Jenkins pipelines scriptés.

Lors du déclenchement d'un pipeline de style Jenkins libre, la demande de changement créée dans le cadre de l'étape ServiceNow DevOps d'exécution du pipeline attend que l'action

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'approbation soit effectuée sur le changement. Le numéro et les détails de la demande de changement s'affichent par rapport à la version pertinente dans la section **Historique de version** de la Jenkins console.



Remarque :
Après une action d'approbation ou de rejet sur la demande de changement dans ServiceNow DevOps, la demande de changement s'affiche dans les journaux de création de pipeline, comme pour les Jenkins pipelines scriptés.

Obtenir le numéro de demande de changement dans le pipeline Jenkins

Récupérez le numéro de la demande de changement dans un pipeline Jenkins en fonction des détails d'un changement spécifique en exécutant le script snDevOpsGetChangeNumber

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

Procédure

1. Dans votre tableau de bord Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous souhaitez récupérer le numéro de demande de changement.
2. Accédez à **configurer > pipeline**.
3. Dans la section Script de pipeline, mettez à jour le script snDevOpsGetChangeNumber avec les paramètres d'entrée suivants :
   - Nom du pipeline

     Remarque :
     Pour un pipeline à plusieurs branches, le nom du pipeline doit être suivi du nom de la branche.

   - Numéro de la version
   - Nom de l'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour une étape imbriquée, le nom de l'étape doit être précédé du nom de l'étape parente.

- Nom de la branche (uniquement pour les pipelines à plusieurs branches)

Remarque :
Si vous ne fournissez pas les détails de la demande de changement en tant que paramètres d'entrée, le numéro de la demande de changement associé au pipeline et à l'étape actuels est récupéré.

Exemple de pipeline à plusieurs branches :

```
snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
"github_multi_branch_pipeline/scratch/release", "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}",
"stage_name": "Prod/Deploy", "branch_name": "scratch/release" }""");
```

Exemple de pipeline Jenkins :

```
snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name": "github_pipeline",
"build_number": "${env.BUILD_NUMBER}", "stage_name": "Prod/Deploy" }""");
```

4. Enregistrez le script.
5. Accédez à **DevOps > orchestrer > demandes de changement de pipeline**.
6. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé au pipeline.
7. Approuvez la demande de changement en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État** .
8. Dans Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous récupérez le numéro de demande de changement.
9. Sélectionnez **Créer maintenant**.
   Le numéro de la demande de changement associé au pipeline s'affiche en tant que sortie dans le pipeline.

Mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Jenkins

Mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline Jenkins en exécutant le script snDevOpsUpdateChangeInfo dans le pipeline.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Jenkins

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous mettez à jour le paramètre **d'état** dans une demande de changement, seules les transitions suivantes sont prises en charge :

- annuler : l'état de la demande de changement doit être **implémenté** pour déplacer l'état à **annuler**. **Motif** est une entrée obligatoire pour mettre à jour l'état sur Annulé.
- fermé : l'état de la demande de changement doit être **implémenter** ou **post-implémenter** pour passer l'état à **fermé**. **close_code** et **close_notes** sont des entrées obligatoires pour mettre à jour l'état sur Fermé.

Indiquez l'état de la demande de changement en tant que valeur entière :

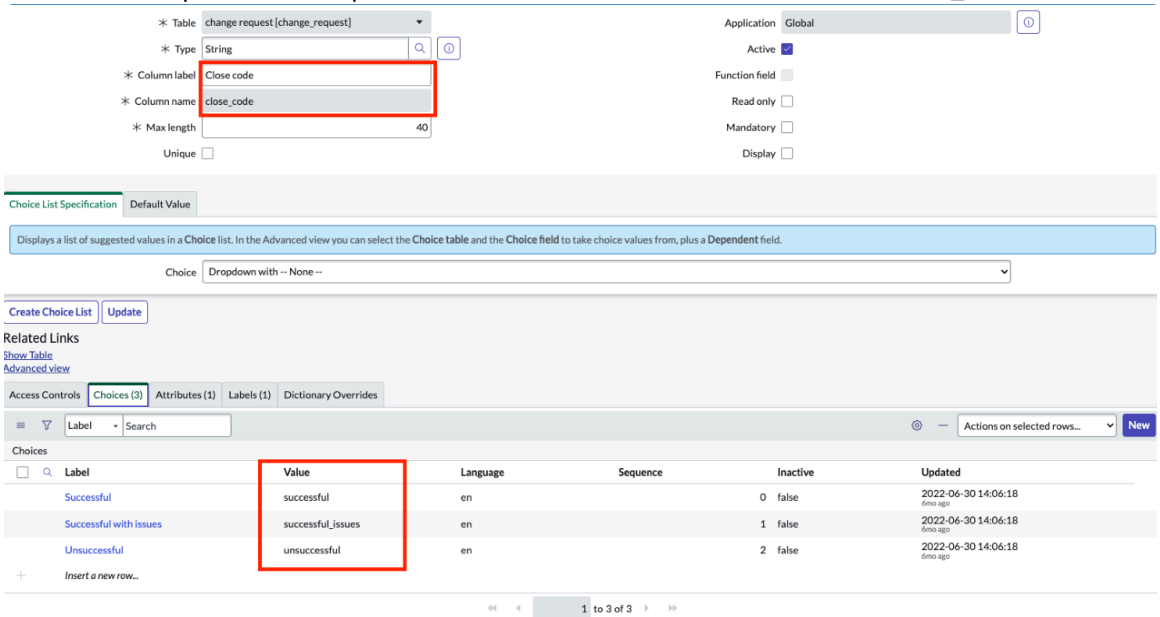
- 4 - Annuler (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - Fermé (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.closed_state)

Lorsque vous mettez à jour un champ de choix, vous devez spécifier une valeur de choix valide disponible dans la liste de choix correspondante. Par exemple, les valeurs de la

Traduction automatique

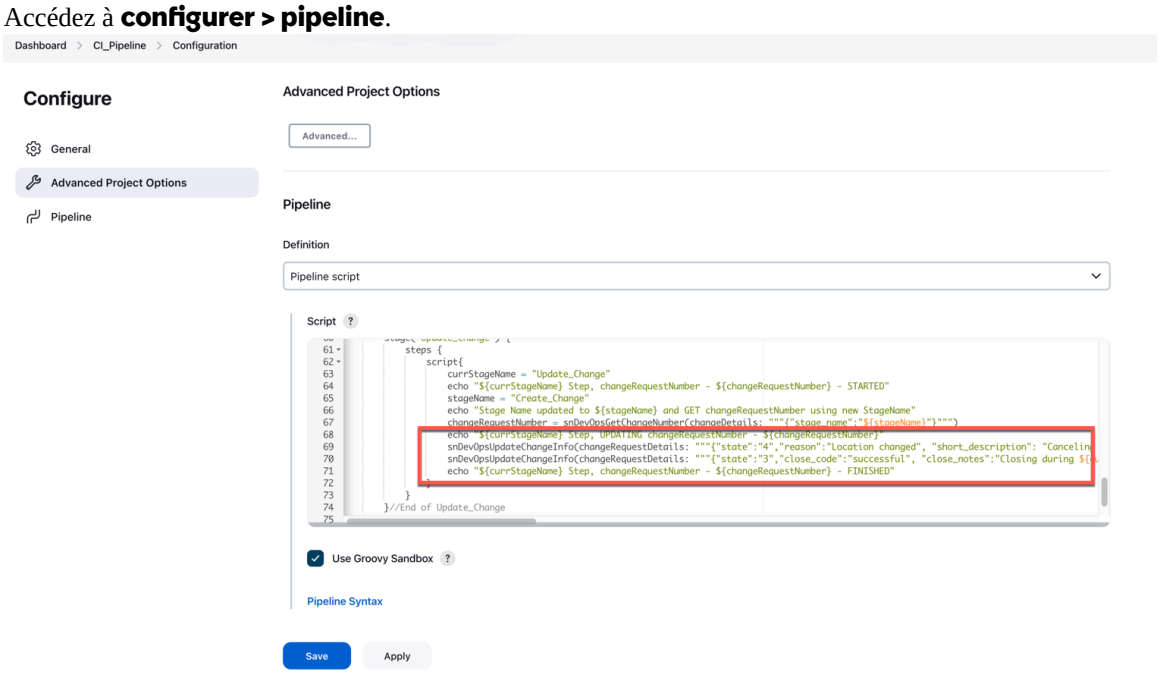
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

liste de choix pour le champ Code **de fermeture** sont réussite, successful_issues et échec.



Procédure

1. Dans votre tableau de bord Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous souhaitez mettre à jour les détails de la demande de changement.
2. Accédez à **configurer > pipeline**.



3. Dans la section Script de pipeline, mettez à jour le script snDevOpsUpdateChangeInfo avec les paramètres d'entrée suivants :
   - Numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour.
   - Détails de la demande de changement à mettre à jour en tant que paires clé-valeur.

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test description",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from jenkins file",
 "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>", "reason":"<As per Choice
 List>"
```

4. Enregistrez le script.
5. Accédez à **DevOps > orchestrer > demandes de changement de pipeline**.
6. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé au pipeline.
7. Approuvez la demande de changement en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État** .
8. Dans Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous mettez à jour les détails de la demande de changement.
9. Sélectionnez **Créer maintenant**.
   Les détails de la demande de changement spécifiés à l'étape 3 sont mis à jour pour le pipeline.

État de la demande de changement ServiceNow DevOps dans les journaux de pipeline Jenkins

Vous pouvez utiliser l'utilitaire Jenkins Snippet Generator pour configurer comment et quand l'état du changement et les conditions de politique correspondantes doivent être affichés dans les journaux des tâches de pipeline Jenkins. Cela permet aux développeurs d'afficher l'état du changement dans les journaux de console du pipeline lui-même.

Pour générer un extrait d'étape, accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré, sélectionnez l'étape **SnDevOpsChange** dans la liste **d'exemples d'étapes** et mettez à jour les valeurs des variables d'état du changement dans l'étape. Sélectionnez l'option **Ignorer l'erreur** pour éviter l'échec de la tâche en cas d'erreur. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait dans le pipeline pour commencer à recevoir les notifications d'état de changement. Mettez à jour les variables suivantes à l'étape **SnDevOpsChange** pour recevoir des notifications d'état de changement :

- **Intervalle d'interrogation : spécifie** la fréquence (en secondes) à laquelle Jenkins interroge ServiceNow pour connaître l'état du changement et met à jour les journaux de la console avec cet état. L'état du changement n'est mis à jour dans les journaux de la console que lorsque les champs **Transitions d'état du changement**, **Mises à jour du groupe d'affectation**, **Mises à jour de l'approbation**, **Date de début/fin planifiée** ou **Détails du changement** (le cas échéant) sont mis à jour.

  Remarque :
  Si aucune valeur n'est saisie dans le champ, la vérification de l'intervalle d'interrogation n'est pas exécutée pour mettre à jour l'état du changement dans les journaux de la console.

- **Délai de création du changement** : spécifie la valeur du délai de création du changement en secondes. Lors du délai d'expiration, Jenkins vérifie l'état de la création du changement dans ServiceNow. Si le changement n'a pas été créé, le pipeline est repris ou abandonné en fonction de l'indicateur **d'échec Abandonner lors** de la création du changement. Par défaut, le pipeline est abandonné lorsque le délai d'expiration est spécifié et que le marqueur **d'échec Abandonner en cas de création de changement** est sélectionné.

  Remarque :
  Si aucune valeur n'est saisie dans le champ, la vérification du délai d'expiration de création de changement n'est pas exécutée pour mettre à jour le pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Abandonner en cas d'échec** de la création du changement : abandonnez ou reprenez le pipeline si le changement n'est pas créé avant l'expiration du délai de création du changement.
  - Sélectionné : Abandonner
  - Effacé : Reprendre
- **Délai d'expiration de l'étape de changement** : spécifie la valeur du délai d'expiration de l'étape de changement en secondes. Lors du délai d'expiration, Jenkins vérifie l'état de l'étape de changement dans ServiceNow. Si l'étape de changement est toujours en cours, le pipeline est repris ou abandonné en fonction du marqueur **Abandonner le délai d'expiration de l'étape de changement** . Par défaut, le pipeline est abandonné lorsque le délai d'expiration est spécifié et le marqueur **Abandonner lors du délai d'expiration de l'étape de changement** est sélectionné.

Remarque :
Si aucune valeur n'est saisie dans le champ, la vérification du délai d'expiration de l'étape de changement n'est pas exécutée pour mettre à jour le pipeline.

- **Abandonner lors du délai d'expiration de l'étape de changement** : abandonnez ou reprenez le pipeline si l'étape de changement est toujours en cours pendant le délai d'expiration de l'étape de changement.
  - Sélectionné : Abandonner
  - Effacé : Reprendre

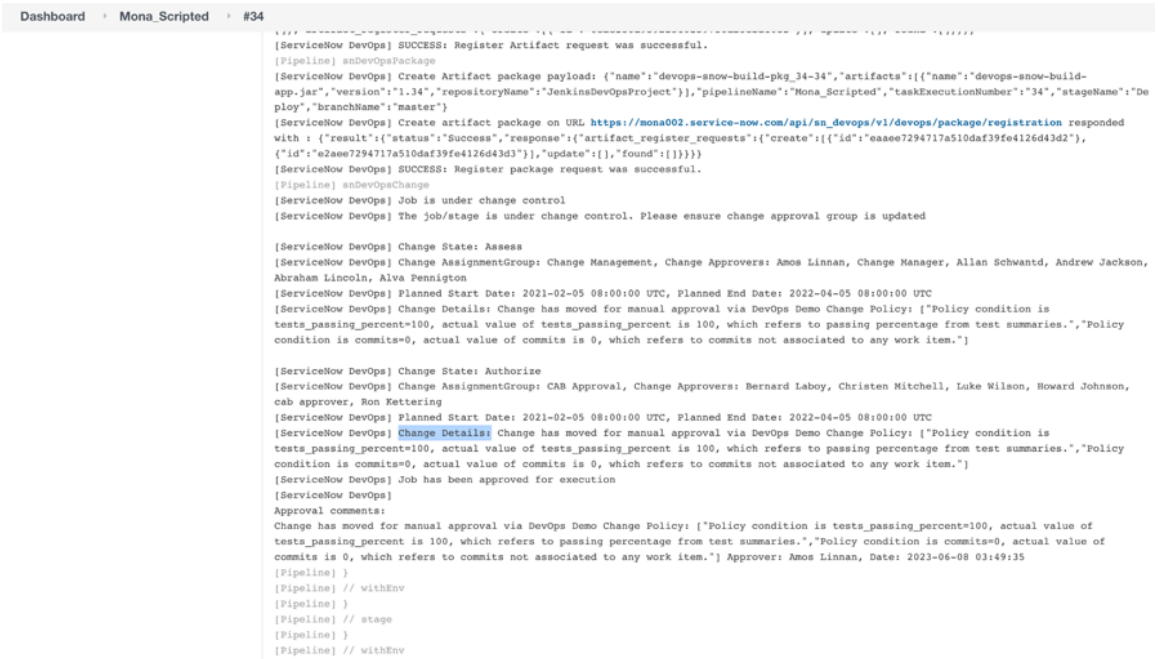
Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement lorsqu'une demande de changement est créée ou lorsque l'état de la demande de changement est mis à jour. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement seront également évaluées et affichées dans les journaux. Par exemple, si la politique d'automatisation avancée de la demande de changement DevOps est activée, les conditions de la politique seront évaluées et la décision correspondante (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) s'affichera dans les journaux.

Les détails suivants de la demande de changement s'affichent :

- Numéro
- Détails
- état
- sys_id
- type
- risk
- Priorité
- changeState
- plannedStartDate
- Date de fin planifiée
- changeRequestURL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les journaux des conditions de politique s'afficheront pour les flux de changement du système de base comme suit :

- Politique de changement de modèle DevOps : seuls les journaux sont affichés lors de la création du changement et lorsque l'état du changement est mis à jour.
- Politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que les décisions de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement seront affichés.
- Politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que les décisions de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement seront affichés.

Les entrées de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et les opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- RIEN
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque :
Si un champ est modifié dans une politique de changement autre que les champs du système de base, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de la politique soient évaluées.

Si une demande de changement n'est pas créée en raison d'un problème, le motif et l'état de l'échec sont également consignés dans la console.

[store-future: BEGIN review]

Traitement d'événements en bloc Jenkins en parallèle

Vous pouvez activer le traitement en bloc des Jenkins événements de pipeline à partir de la table Intégration d'outils DevOps et consulter les mises à jour de statut des événements pendant le traitement dans la table Événements entrants.

Traiter des Jenkins événements à l'aide de flux en bloc

De nouveaux travaux planifiés du système de base sont ajoutés à l'instance lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la version 1.26. Si vous activez le traitement en bloc de vos Jenkins événements, les travaux planifiés suivants et les flux correspondants sont déclenchés. Actuellement, chaque événement déclenche un flux d'orchestration qui s'exécute pendant toute la durée, un événement à la fois. L'activation de la fonctionnalité de traitement en bloc lance les travaux planifiés et démarre le traitement parallèle des événements par lots en fonction de leur état.

Dans le flux en bloc, le flux d'orchestration antérieur est maintenant divisé en trois étapes : Prétraitement, Traitement et Post-traitement. Les événements sont regroupés par l'étape dans laquelle ils se trouvent et traités en parallèle au lieu d'un événement à la fois.

Traitement en bloc : préalable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les événements entrants ayant Jenkins l'état **Nouveau**/**Nouvelle tentative** sont passés à l'état **Prêt** si l'ID de l'outil et l'état de la connexion sont valides. Vérifie qu'aucune exécution de flux n'existe dans Flow Designer.

Processeur d'événements en bloc

La phase de traitement en bloc sélectionne tous les événements à partir de l'état **Prêt** , transforme la charge utile et les marque comme **Transformé** une fois l'opération terminée.

Traitement en bloc : Post

Cette tâche récupère tous les événements de l'état **Transformé** et les fait passer à l'état **Traité** . Si l'événement doit attendre, il doit le mettre à jour en tant qu'état **Transformé** et mettre à jour le champ **Motif d'attente** .

Traitement en bloc : surveillance

Réinitialise n'importe quel workflow si l'événement est bloqué pendant bulk_processing. Lorsque l'état Traitement en bloc est défini sur **Vrai** à partir de **Faux** , de nouveaux événements sont affectés au nouveau flux en bloc. Si l'option Traitement en bloc est définie sur **Faux** à partir de **Vrai,** l'état de l'événement entrant est défini sur **Nouveau** et l'ancien workflow est affecté.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Activer le traitement en bloc des Jenkins événements

Vous pouvez activer le traitement en bloc des événements, qui utilise un nouveau flux en bloc pour le traitement des Jenkins événements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Intégrations** > **Intégrations d'outils**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Jenkins** .
3. Ouvrez la liste connexe Mappage de l'aptitude d'intégration de l'outil.
4. Cliquez sur l'icône Mettre à jour la
5. Déplacez le **traitement en bloc** de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
6. Cliquez sur **OK**.
7. Pour la fonction **de type d'outil Orchestration** , définissez le champ **Traitement en bloc** sur vrai.

Résultats

Les nouveaux Jenkins événements qui apparaissent dans la table des événements entrants affichent leur état de traitement avec un horodatage qui indique l'heure de traitement de l'état de l'événement.

[End]

Étapes imbriquées et parallèles dans Jenkins les pipelines

Utilisez des étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines scriptés Jenkins pour accélérer l'exécution de votre pipeline. Les demandes de changement sont créées pour les étapes imbriquées et parallèles, et pas seulement pour l'étape parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

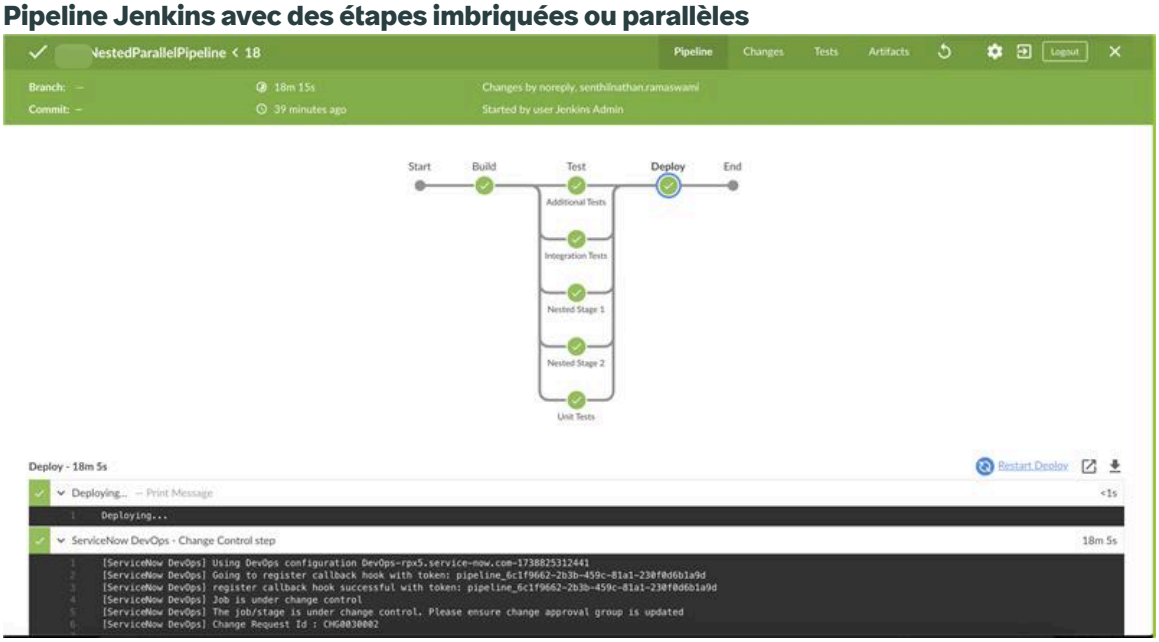
Prise en charge des étapes imbriquées et parallèles dans Jenkins les pipelines

Vous pouvez utiliser des étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines scriptés pour automatiser et accélérer les tâches qui peuvent être exécutées Jenkins en parallèle. Par exemple, vous avez un pipeline scripté Jenkins avec des étapes imbriquées et parallèles pour divers scénarios de test tels que différents contrôles qualité pour différents systèmes d'exploitation et navigateurs.

ServiceNow DevOps prend en charge le traitement des étapes parallèles et imbriquées dans Jenkins les pipelines et affiche le pipeline dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline. En effet, l'interface utilisateur de pipeline ServiceNow DevOps affiche ou réplique l'interface utilisateur de pipeline Jenkins en temps réel. Dans la vue **Exécution du pipeline** du pipeline concerné, cliquez sur le lien connexe de l'interface **utilisateur du pipeline** pour afficher l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans .Jenkins Les détails des artefacts associés provenant du pipeline de version, des résultats des tests, des résultats du résumé de la qualité logicielle et des détails de la demande de changement s'affichent sur l'interface utilisateur du pipeline.

Important :
La prise en charge des étapes parallèles et imbriquées est limitée aux pipelines scriptés dans Jenkins. Les pipelines Freestyle continuent d'apparaître de manière séquentielle ou sérielle dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline, même si des étapes parallèles et imbriquées font partie des pipelines Freestyle dans Jenkins.

Pipeline Jenkins avec des étapes imbriquées ou parallèles



Exemple de pipeline avec des étapes imbriquées ou parallèles

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('Build') {
         steps {
            echo 'Building...'
            // Your build steps here
         }
      }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    stage('Test') {
      parallel {
        stage('Unit Tests') {
          steps {
            echo 'Running unit tests...'
            // Your unit test steps here
          }
        }
        stage('Integration Tests') {
          steps {
            echo 'Running integration tests...'
            // Your integration test steps here
          }
        }
        stage('Additional Tests') {
          steps {
            script {
              parallel(
                'Nested Stage 1': {
                  echo 'Running nested parallel stage 1...'
                  // Your nested parallel stage 1 steps here
                },
                'Nested Stage 2': {
                  echo 'Running nested parallel stage 2...'
                  // Your nested parallel stage 2 steps here
                }
              )
            }
          }
        }
      }
    }

    stage('Deploy') {
      steps {
        echo 'Deploying...'
        snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes": {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc47410200e90d
87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut: 18000, pollingInterval: 60
        // Your deploy steps here
      }
    }
  }
}
```

Demandes de changement aux étapes imbriquées et parallèles

Les demandes de changement sont créées pour toutes les étapes imbriquées et parallèles, une fois que tous les événements en amont (antérieurs à la demande de changement) sont reçus. Dans les versions précédentes, les étapes imbriquées ou parallèles dans Jenkins les pipelines n'étaient pas identifiées ni traitées dans ServiceNow DevOps. Seules les étapes parentes ont été identifiées et traitées de manière linéaire ou séquentielle. Si les demandes de changement existaient dans le cadre d'étapes imbriquées et parallèles, elles étaient ignorées et une seule demande de changement était traitée dans le cadre de l'étape parente. Lorsque vous exécutez un nouveau pipeline après la mise à niveau, de nouvelles étapes et exécutions d'étapes sont créées pour les étapes imbriquées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les étapes imbriquées et parallèles n'ont pas été traitées auparavant, et les groupes d'approbation ont été mappés uniquement à l'étape parente. Étant donné que les étapes imbriquées et parallèles sont identifiées pendant le traitement, vous devez vérifier que les groupes d'approbation appropriés sont mappés à l'étape imbriquée ou parallèle appropriée. Si les étapes suivantes du pipeline dépendent de l'approbation de la demande de changement, l'exécution du pipeline est suspendue et reprise lorsque la demande de changement est approuvée.

Considérations relatives à la mise à niveau

Si vous utilisez Jenkins déjà des pipelines imbriqués et parallèles comme outil d'orchestration, tenez compte des éléments suivants lors de la mise à niveau.

- Mise à niveau en dehors des heures de pointe.
- Assurez-vous qu'aucune exécution de pipeline n'est en cours d'ici ServiceNow DevOps le . Si les exécutions de pipeline sont en cours de traitement, les exécutions d'étapes peuvent ne pas être créées comme prévu pour les exécutions de pipeline en cours. Réexécutez le pipeline pour créer des exécutions d'étapes appropriées.

Jenkins niveaux de journal et enregistreurs de journaux

Définissez les niveaux de journal dans le module d'extension Jenkins en ServiceNow DevOps fonction de l'étendue des détails du journal dont vous avez besoin pour le débogage.

Système de base Enregistreur de journaux dans les Jenkins journaux

Vous pouvez définir le niveau de détail que vos messages de journal capturent. Dans les versions précédentes du module d'extension, vous ne pouviez activer ou désactiver que le mode **de débogage** , ce qui signifiait que vous pouviez activer ou désactiver tous les Jenkins journaux sans avoir la possibilité de sélectionner le niveau d'information ou de détail que vous souhaitez enregistrer dans vos journaux. Souvent, cela conduit à un excès d'informations dans vos journaux, à une utilisation de plus d'espace disque et à des informations collectées qui ne sont pas toujours pertinentes ou utiles.

La flexibilité de définir les niveaux de journal vous permet de sélectionner les informations de niveau de journal adaptées aux besoins de votre organisation. Vous pouvez sélectionner des niveaux de journal personnalisés en fonction des niveaux ou des catégories de journal actuellement Jenkins pris en charge.

Le niveau de journal est désactivé par défaut pour les DevOps premières installations. Tenez compte des éléments suivants après une mise à niveau réussie :

- si la case **à cocher Déboguer** a été sélectionnée précédemment, le niveau de journalisation est activé et défini sur *`Info`* Par défaut.
- Si la case **à cocher Déboguer** a été désactivée précédemment, les niveaux de journal sont désactivés par défaut.

Remarque :

Le Jenkins journal n'enregistre pas les messages du journal à un niveau inférieur à *`Info`*. Les enregistreurs de journaux du système ServiceNow DevOps de base sont utilisés pour enregistrer ce message.

Vous pouvez sélectionner un niveau personnalisé dans la liste des niveaux de journal du formulaire Configuration du module d'extension JenkinsServiceNow DevOps >. Un enregistreur de journaux système ServiceNow DevOps de base est créé dans la liste Enregistreurs de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jenkins journaux. Pour plus d'informations, consultez Jenkins Documentation sur l'affichage des journaux .

Remarque :
Ne modifiez pas l'enregistreur de journaux à partir des > Enregistreurs de journaux > Configurer les enregistreurs de Jenkins journaux. La modification de l'enregistreur de journal à partir de Jenkins crée une entrée en double pour toute modification apportée aux niveaux de journal que vous effectuez. Veuillez utiliser la liste des niveaux de journal dans le ServiceNow DevOps formulaire de configuration pour modifier les niveaux de journal.

Intégration d'Argo CD à DevOps Change Velocity

Connectez-vous à votre instance Argo CD pour automatiser le déploiement d'applications à partir de référentiels GitHub.

Présentation de l'intégration Argo CD

Cette intégration permet à la plateforme ServiceNow de gérer le processus de fermeture des demandes de changement en fonction de l'état de synchronisation reçu d'Argo CD pour le déploiement continu des applications.

Vous devez activer l'intégration DevOps avec le module d'extension Argo CD (sn_devops_argocd) avant de connecter votre instance Argo CD dans ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, voir Activate a plugin .

Workflow

Voici le workflow du fonctionnement du processus de déploiement continu via Argo CD dans ServiceNow DevOps.

- Créez une connexion d'outil Argo CD dans ServiceNow DevOps Change Velocity à l'aide de l'interface utilisateur classique ou de l'espace de travail.
- Créez manuellement un webhook dans Argo CD.
- Mettez à jour votre fichier de configuration dans le référentiel GitHub pour le déploiement. Lors de la mise à jour du fichier de configuration, spécifiez le numéro de la demande de changement dans la balise de validation (sn_devops_change-<numéro de demande de changement>).

  Remarque :
  Le numéro de demande de changement spécifié dans la balise de validation doit déjà être créé par le pipeline de CI et à l'état Implémenter.

- Synchronisez l'application requise associée à votre fichier de configuration et à votre référentiel dans Argo CD.
- Une fois la synchronisation réussie, des notifications sont envoyées à ServiceNow DevOps et des événements entrants sont créés.
- Le numéro de la demande de changement est récupéré à partir des événements entrants et mis à jour avec l'état de synchronisation du CD Argo.
- La demande de changement est fermée et, en fonction de l'état de la synchronisation, les champs Code de fermeture, Notes de travail et Notes de fermeture sont mis à jour dans la demande de changement.

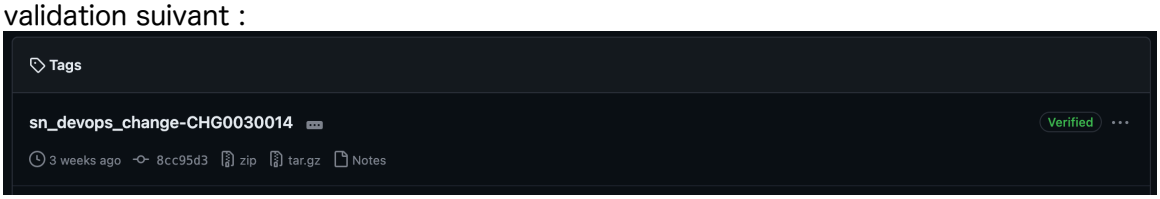
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Les exemples suivants indiquent comment les modifications apportées à Argo CD sont notifiées à ServiceNow DevOps via le webhook.

- Le fichier de configuration est mis à jour dans GitHub avec le format de balise de validation suivant :



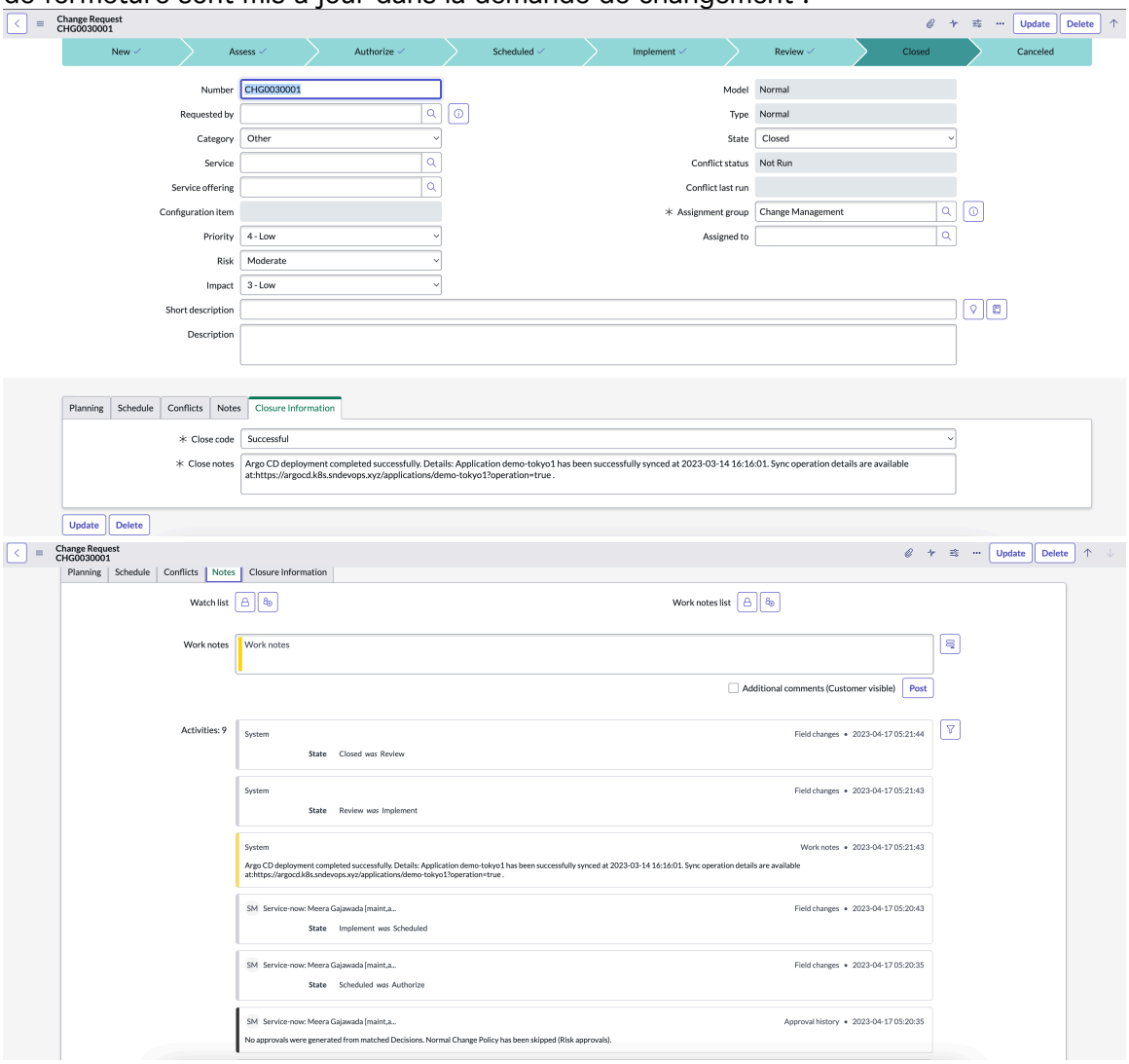
- Les événements entrants sont créés dans ServiceNow lorsqu'une application est synchronisée dans Argo CD :

- Si la synchronisation réussit, la demande de changement est fermée et les champs Code de fermeture, Notes de travail et Notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de fermeture sont mis à jour dans la demande de changement :



Intégrer Argo CD à DevOps Change Velocity : espace de travail

Connectez-vous à votre instance Argo CD à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour automatiser le déploiement d'applications à partir de référentiels GitHub.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

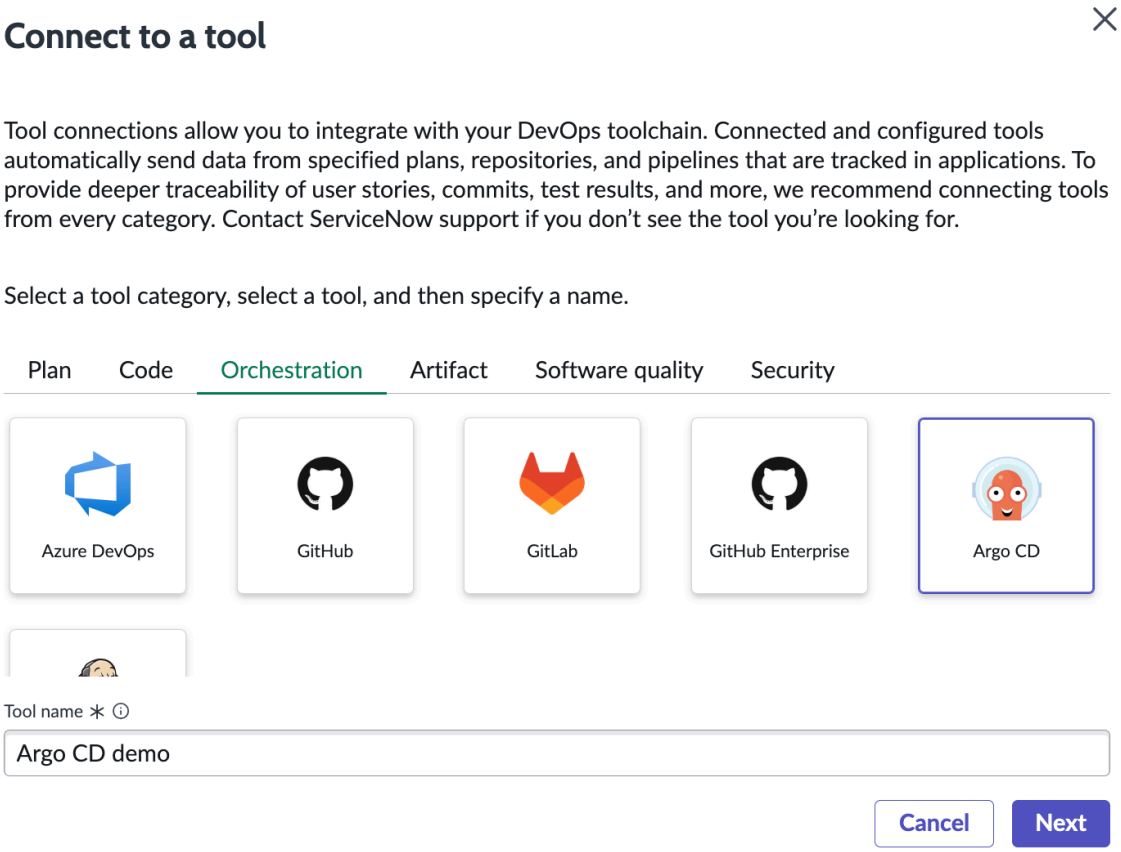
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook pour intégrer Argo CD.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil** , puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sur l'activité de playbook des détails de l'instance Argo CD :

a. Entrez l'URL de votre instance Argo CD.

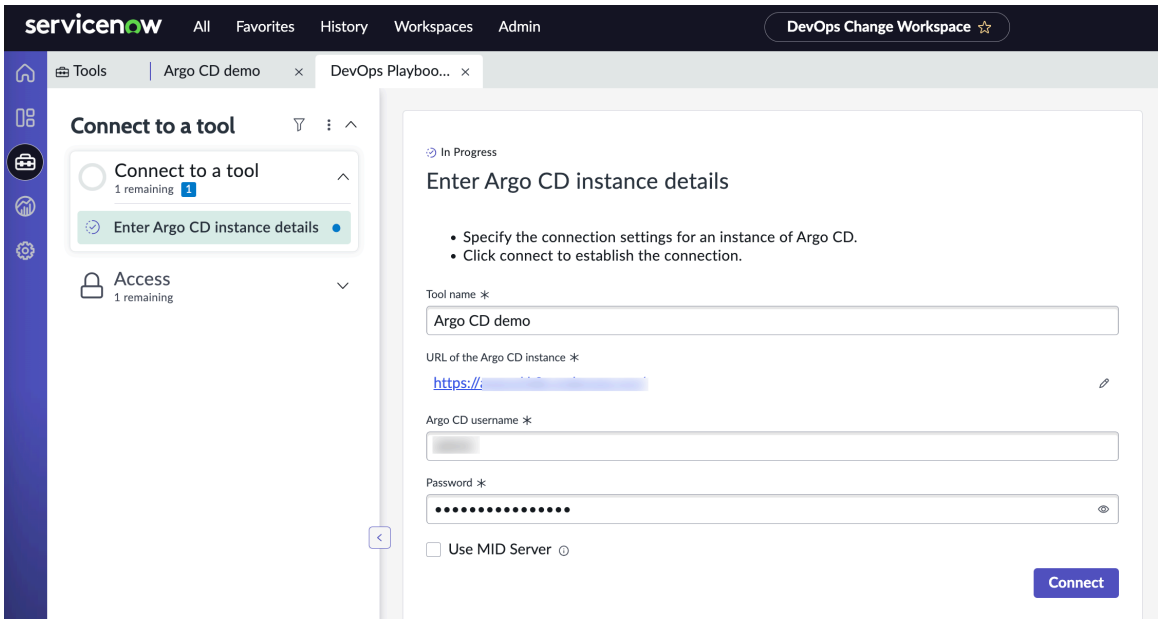
b. Entrez les informations d'identification de connexion de l'instance Argo CD.

> **Remarque :**
> Pour générer un jeton pour l'utilisateur dans Argo CD, accédez à **Comptes**. Assurez-vous que l'utilisateur dispose de l'aptitude : apiKey. Pour plus d'informations, consultez la documentation Argo CD .

c. Facultatif : Sélectionnez l'option Serveur MID et saisissez ses détails si votre instance Argo CD est connectée à un serveur MID.
Un Serveur MID est requis si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Connexion**.
5. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

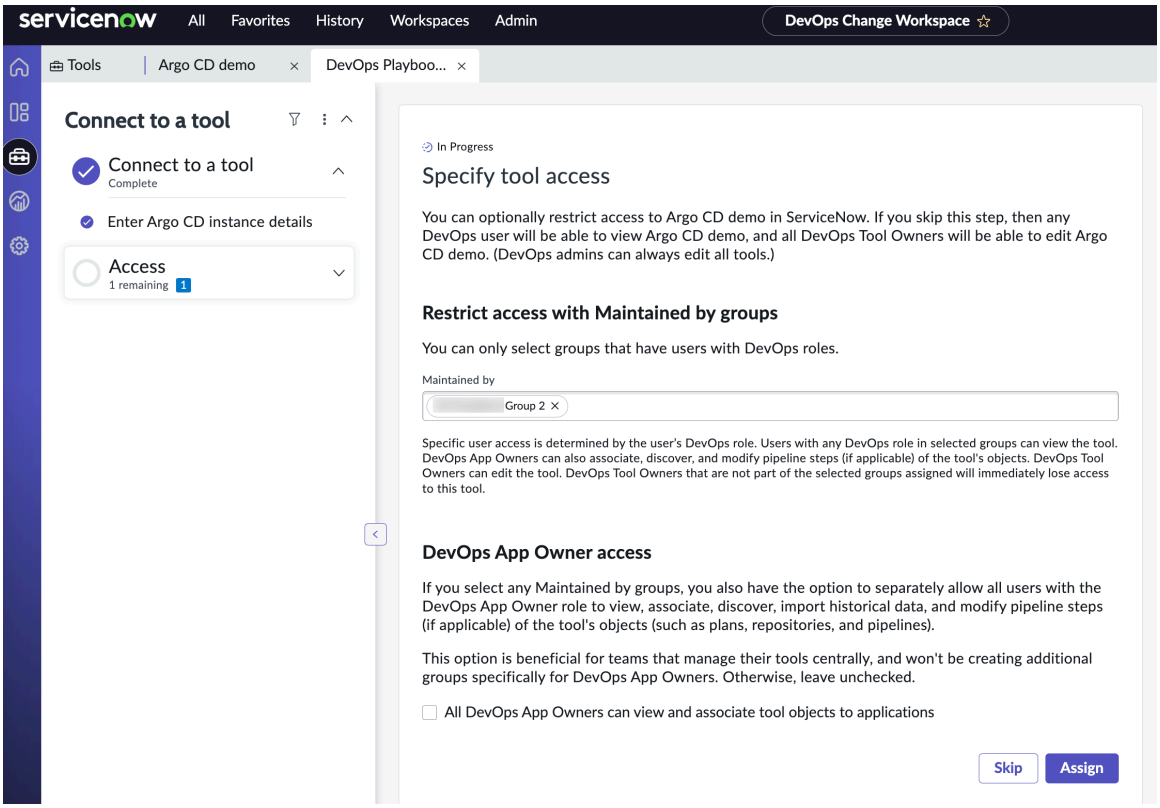
   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

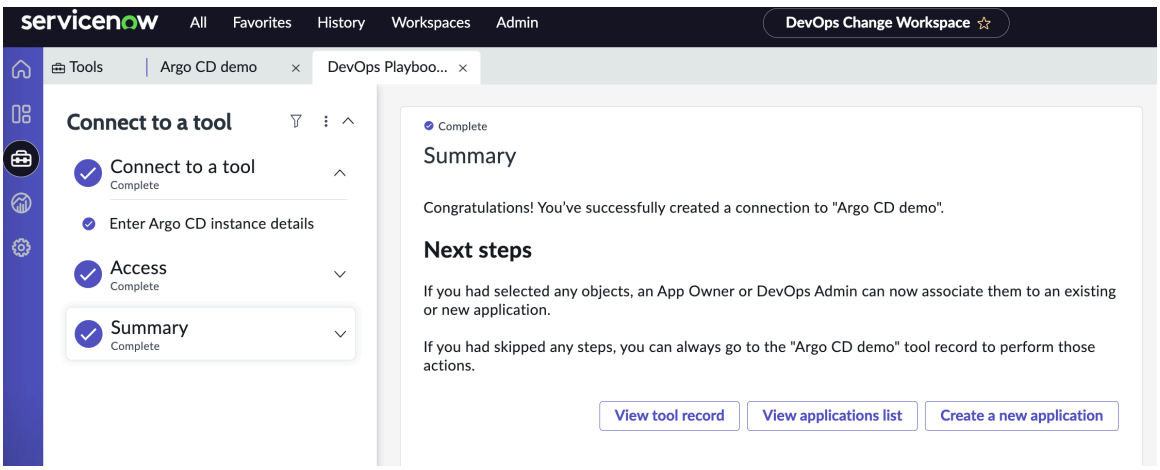
   c. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Argo CD à Vélocité de changement DevOps.

Intégrez Argo CD à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Connectez votre instance Sonar à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Argo CD.
Intégration d'outils	Sélectionnez Argo CD.
URL de l'outil	URL d'instance de CD Argo.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	Nom d'utilisateur de votre instance Argo CD.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Jeton d'utilisateur ou mot de passe Argo CD.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire d'intégration de l'application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Entrez le nom de l'outil Argo CD connecté.
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données d'historique.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	À laisser vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les pipelines sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les pipelines importés.

Intégrer Argo CD à DevOps Change Velocity : classique

Connectez votre instance Argo CD à l'aide de l'interface utilisateur classique dans DevOps Change Velocity.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **DevOps > outils > créer (hérité)** et créez un enregistrement.
2. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **Argo CD.**
URL de l'outil	URL de l'instance Argo CD existante à intégrer. Par exemple : https://argocd.k8s.sndevops.xyz/
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre instance Argo CD.
Mot de passe de l'outil	Mot de passe de votre instance Argo CD.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site attaché à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'outil est automatiquement connecté avec succès à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification d'authentification de base).

Configurer manuellement les webhooks dans Argo CD

Configurez les webhooks dans Argo CD pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Argo CD

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les événements de l'abonnement à l'application Argo CD peuvent être définis à l'aide de l'annotation `notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service> : <destinataire>` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans Argo CD, mettez à jour la ConfigMap : argocd-notifications-cm.yaml pour configurer les notifications envoyées à Vélocité de changement DevOps.

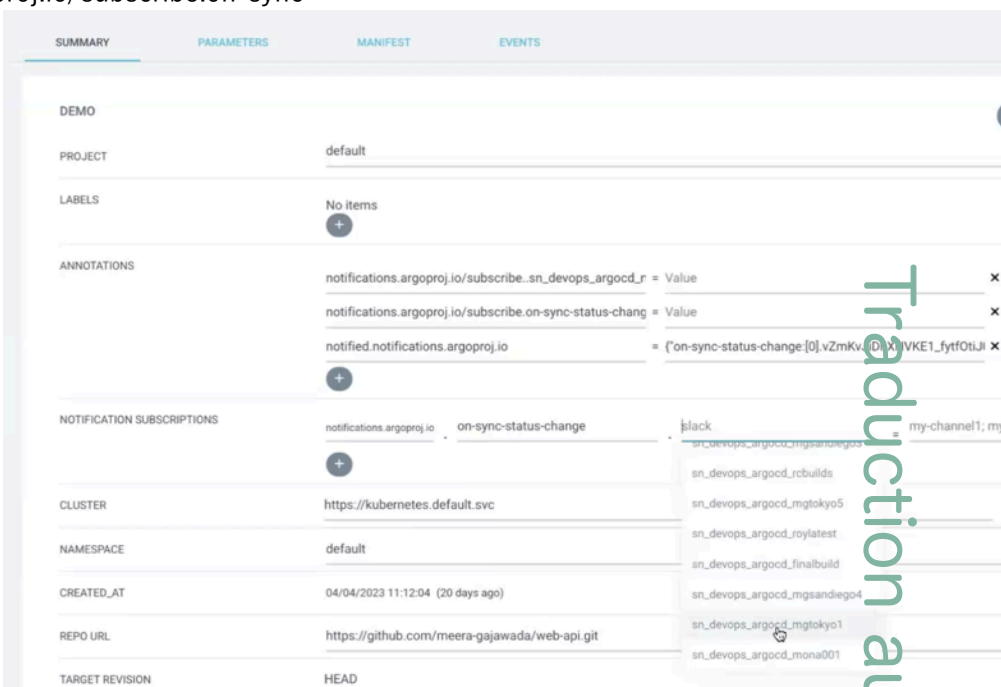
```
apiVersion: v1
kind: configMap
metadata:
  name: argocd-notifications-cm
  namespace: default
data:
  context: |
    argocdUrl: "https://<argocdURL>"
  service.webhook.sn_devops_argocd: |
    url:
 https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=
<toolId>
    basicAuth: #optional username password
      username: ""
      password: ""
  template.app-sync-succeeded: |
    webhook:
      sn_devops_argocd:
        method: POST
        body: |
          {
          "titleLink" : "http://<argocdURL>/applications/{{.app.metadata.name}}",
          "syncStatus" : "{{.app.status.sync.status}}",
          "repo" : "{{.app.spec.source.repoURL}}",
          "revision": "{{.app.status.sync.revision}}",
          "path":
 "/repos/{{call .repo.FullNameByRepoURL .app.spec.source.repoURL}}/statuses/{{.app.statu
s.operationState.operation.sync.revision}}",
          "commitAuthor" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Author}}",
          "commitMessage" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Message}}",
          "commitTags" : "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Tags}}",
          "startedAt" : "{{.app.status.operationState.startedAt}}",
          "finishedAt" : "{{.app.status.operationState.finishedAt}}",
          "message": "{{.app.metadata.name}} app is synced"
          }
  trigger.on-sync-status-unknown: |
    - description: Application status is 'Unknown'
      send:
      - app-sync-status-unknown
      when: app.status.sync.status == 'Unknown'
  trigger.on-sync-succeeded: |
    - description: Application syncing has succeeded
      send:
      - app-sync-succeeded
      when: app.status.operationState.phase in ['Succeeded']
  subscriptions: |
    - recipients:
      - sn_devops_argocd
      triggers:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - on-sync-succeeded
    - on-sync-status-unknown
```

2. Ouvrez l'application Argo CD pour laquelle vous configurez des webhooks.
3. Accédez à **DÉTAILS DE L'APPLICATION > RÉSUMÉ.**
4. Ajoutez l'annotation **notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service> : <destinataire>** avec la condition de déclenchement pour synchroniser l'état du changement de votre instance. Par exemple, notifications.argoproj.io/subscribe.on-sync-succeeded.sn_devops_argocd.



Jira intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre Jira serveur ou instance dans le cloud pour détecter des plans et activer des notifications en temps réel pour les projets, les problèmes et les mises en production.

Vue d'ensemble de l'intégration Jira

Lorsque vous vous connectez et configurez une Jira instance, tous les éléments de travail existants sont importés via des plans, et un webhook est établi pour assurer le suivi des mises à jour en temps réel. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à l'application pour une traçabilité de bout en bout.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Jira. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer Jira à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre serveur ou Jira à votre Jira instance de cloud à partir de l'espace de travail de changement DevOps pour découvrir les plans disponibles et enregistrer des webhooks pour suivre les projets, les stories, les fonctionnalités et les épopées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

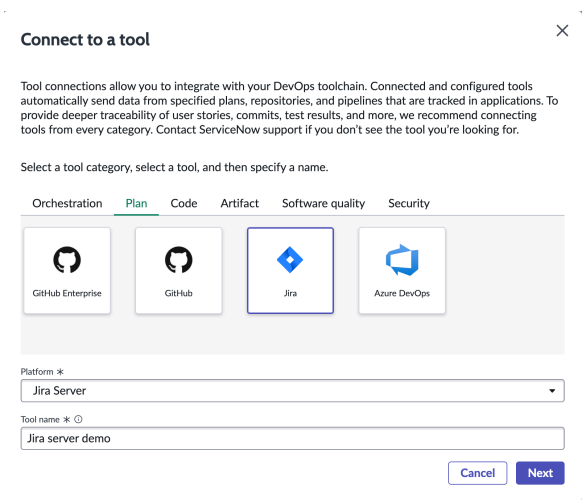
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer Jira.

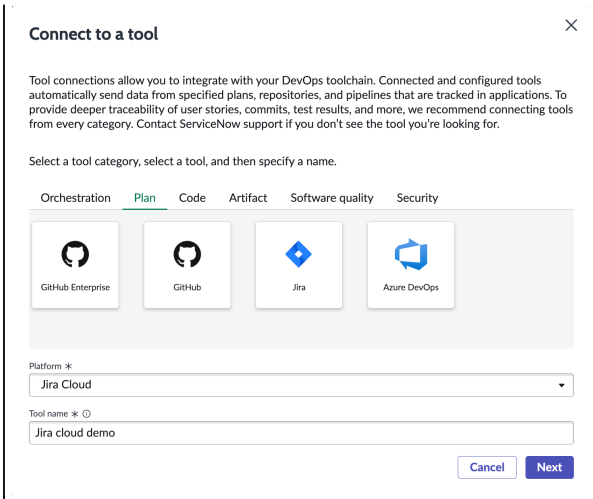
> **Important :**
> Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Connectez-vous à votre serveur ou Jira à votre Jira instance de cloud.

Jira Server	**a.** Dans la liste **Plateformes** , sélectionnez **Jira Server**. **b.** Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil. Ce nom est utilisé pour identifier votre Jira instance dans la liste des outils connectés à Vélocité de changement DevOps. 
Jira Cloud	**a.** Dans la liste **Plateformes** , sélectionnez **Jira Cloud**. **b.** Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil. Ce nom est utilisé pour identifier votre Jira instance dans la liste des outils connectés à Vélocité de changement DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

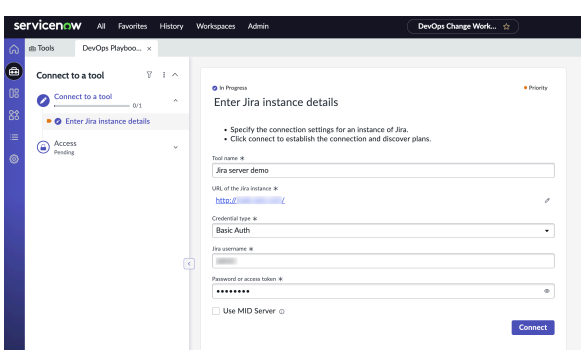


3. Sélectionnez **Suivant**.

   La page Playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à terminer les tâches d'intégration.

4. Terminez la connexion à votre Jira outil à l'aide du playbook.

   a. Entrez les détails de la connexion.

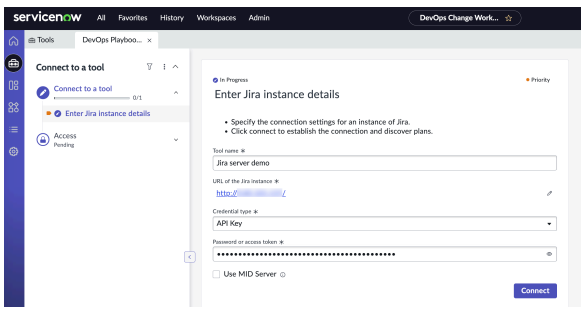
Jira Server	i. Entrez l'URL de votre Jira instance de serveur. ii. Dans la liste **Type d'informations d'identification** , sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre Jira serveur. ▪ **Authentification de base** 1. Entrez votre nom d'utilisateur de serveur Jira . **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer Jira des autorisations Administrateurs. 2. Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Clé API**

  Entrez le jeton d'API pour accéder à l'instance.



iii. Si votre Jira instance est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

Jira Cloud

i. Saisissez l'URL de votre Jira instance dans le cloud.

> **Remarque :**
> Si vous sélectionnez le type d'informations d'identification **OAuth 2.0 avec 3LO** à l'étape suivante, vous devez saisir l'URL de votre instance Jira au format suivant :
>
> `https://api.atlassian.com/ex/jira/<Cloud-ID>`
>
> Pour en savoir plus sur l'obtention de la valeur de l'ID dans le cloud, reportez-vous à la section Obtain the value of Cloud ID .

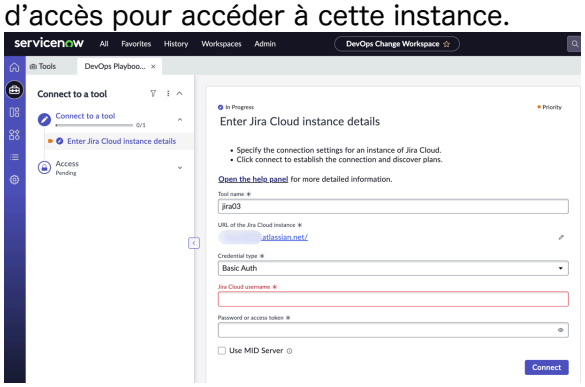
ii. Sélectionnez le type d'informations d'identification **Authentification de base** ou **OAuth 2.0 avec 3LO**.

Authentification de base

1. Saisissez votre Jira nom d'utilisateur dans le cloud.

> **Remarque :**
> L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer Jira des autorisations Administrateurs.

2. Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

OAuth 2.0 avec 3LO

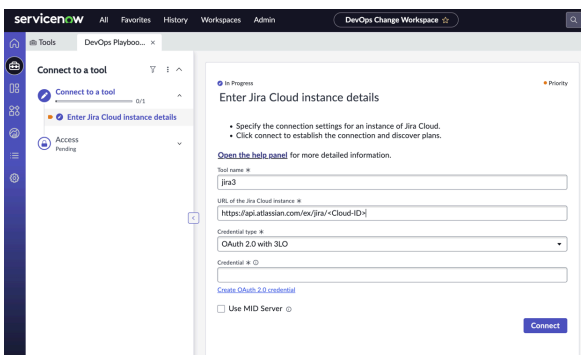
Conditions préalables :

- Create an OAuth 2.0 integration in Jira account
- Create an application registry in ServiceNow instance
- Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud

Sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0 existant dans le champ **Informations d'identification** , ou sélectionnez **Créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0** pour créer un nouvel enregistrement. Pour obtenir des instructions sur la création d'un nouvel enregistrement d'informations d'identification, consultez Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud .

Remarque :

- L'option de création d'un nouvel OAuth 2.0 ne sera disponible que si vous disposez du rôle administrateur de connexion et OAuth.
- Seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés et configurés pour Jira Cloud peuvent être sélectionnés comme enregistrement d'informations d'identification existants.



iii. Si votre Jira instance est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

b. Sélectionnez **Connexion**.

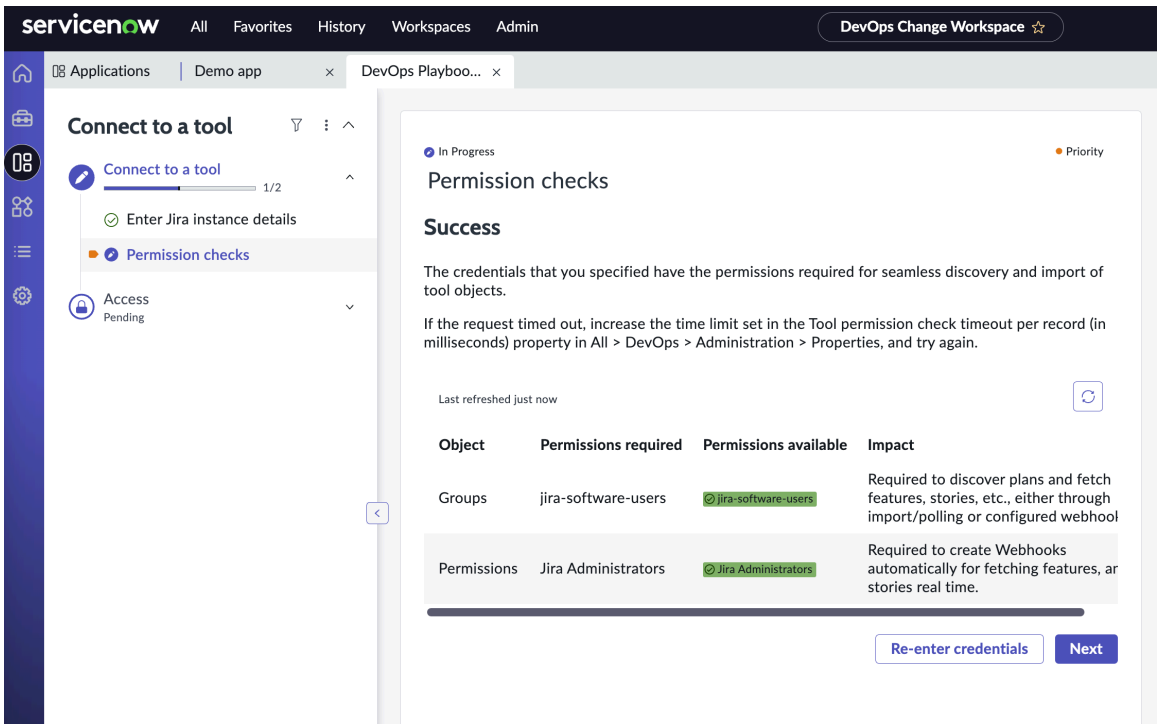
Si la connexion réussit, l'outil est créé dans et Vélocité de changement DevOps connecté à votre Jira instance.

c. Les vérifications d'autorisation portent sur les informations d'identification que vous avez entrées. Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d'identification**. Pour plus d'informations sur toutes les autorisations requises, consultez la section Autorisations Jira dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez choisir de continuer la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



d. Sélectionnez **Suivant**.

5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

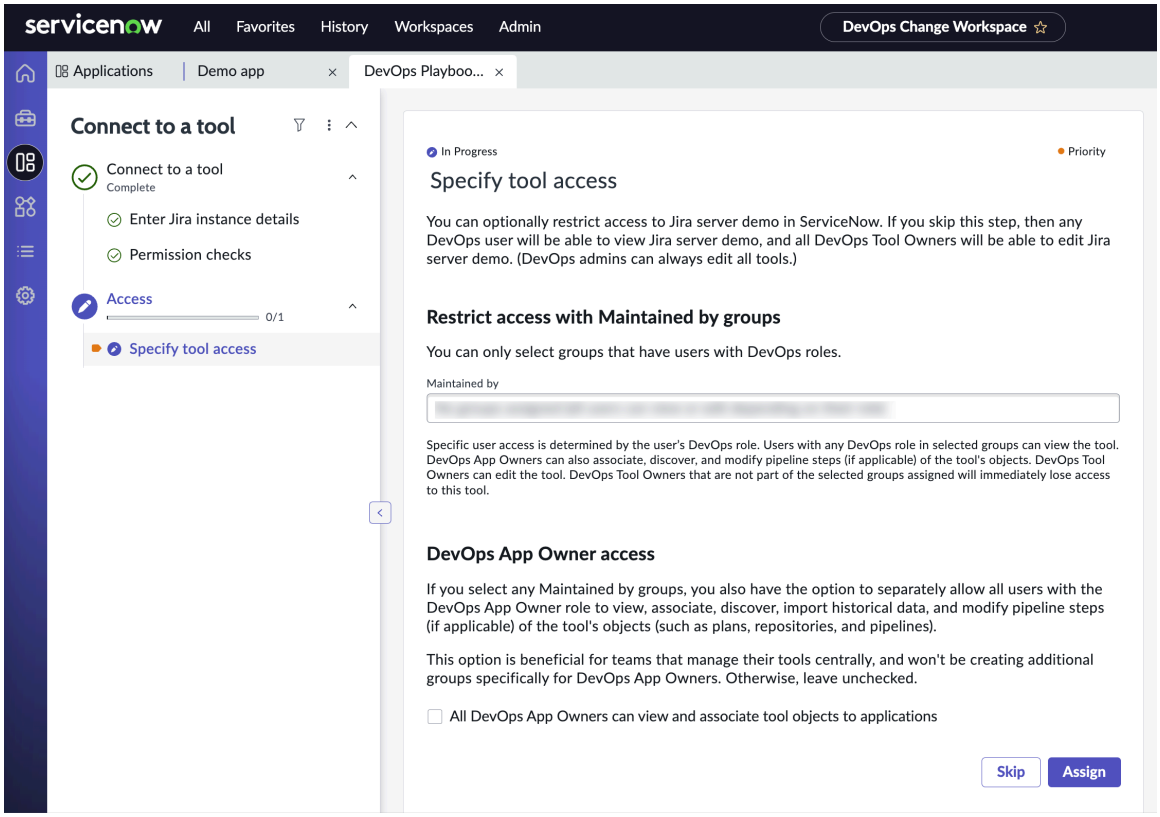
b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Pour envoyer des données en temps réel entre DevOps votre Jira instance, sélectionnez **Configurer**.

Cette action effectue les opérations suivantes :

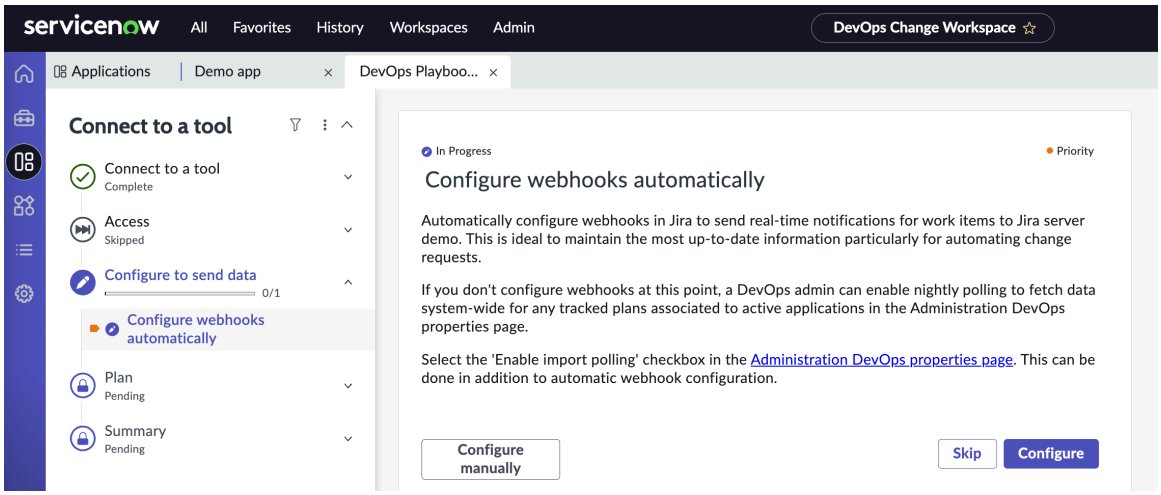
- Enregistre un webhook entre vos Jira instances et ServiceNow permet le transfert de données en temps réel entre les deux.
- Si vous avez connecté votre outil JIRA à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous configurez automatiquement, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira. Si vous choisissez de configurer manuellement les webhooks d'un outil Jira créé à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, un webhook en double peut être créé.

Tous les projets détectés Jira sont répertoriés en tant que plans.

Si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété système sur **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour effectuer une configuration manuelle, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Jira pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre instance Jira sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

7. Sélectionnez les plans à suivre.

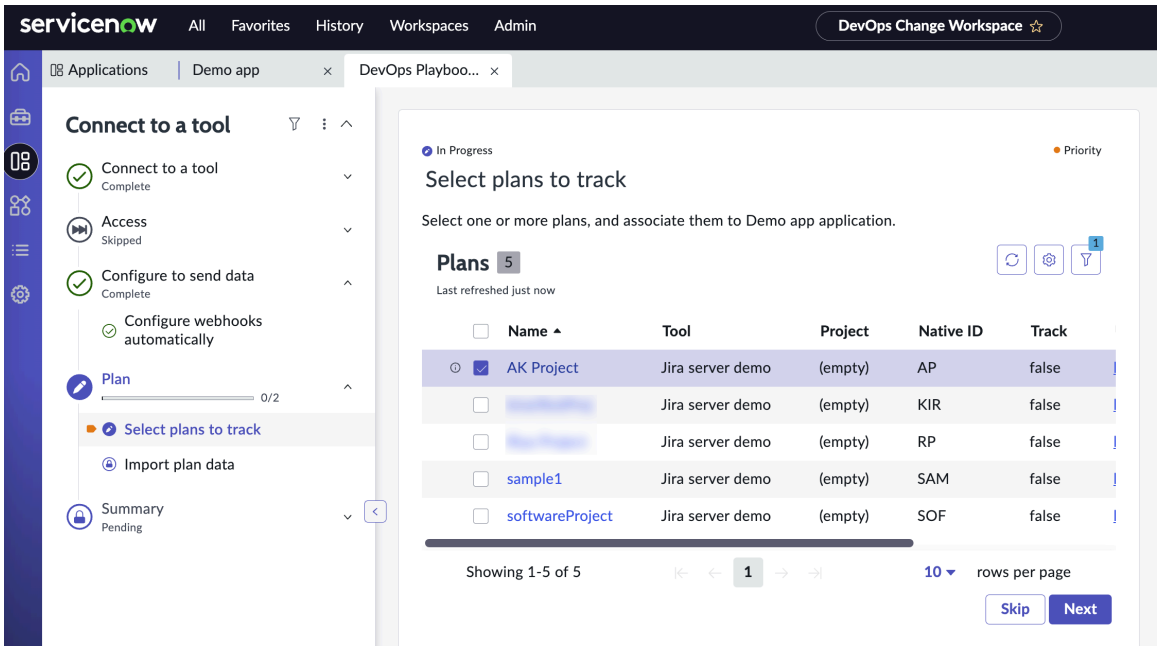
   a. Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application.

      Une fois l'intégration de l'outil terminée, les éléments de travail uniquement pour ces plans sélectionnés sont automatiquement importés.

   b. Sélectionnez **Suivant**.

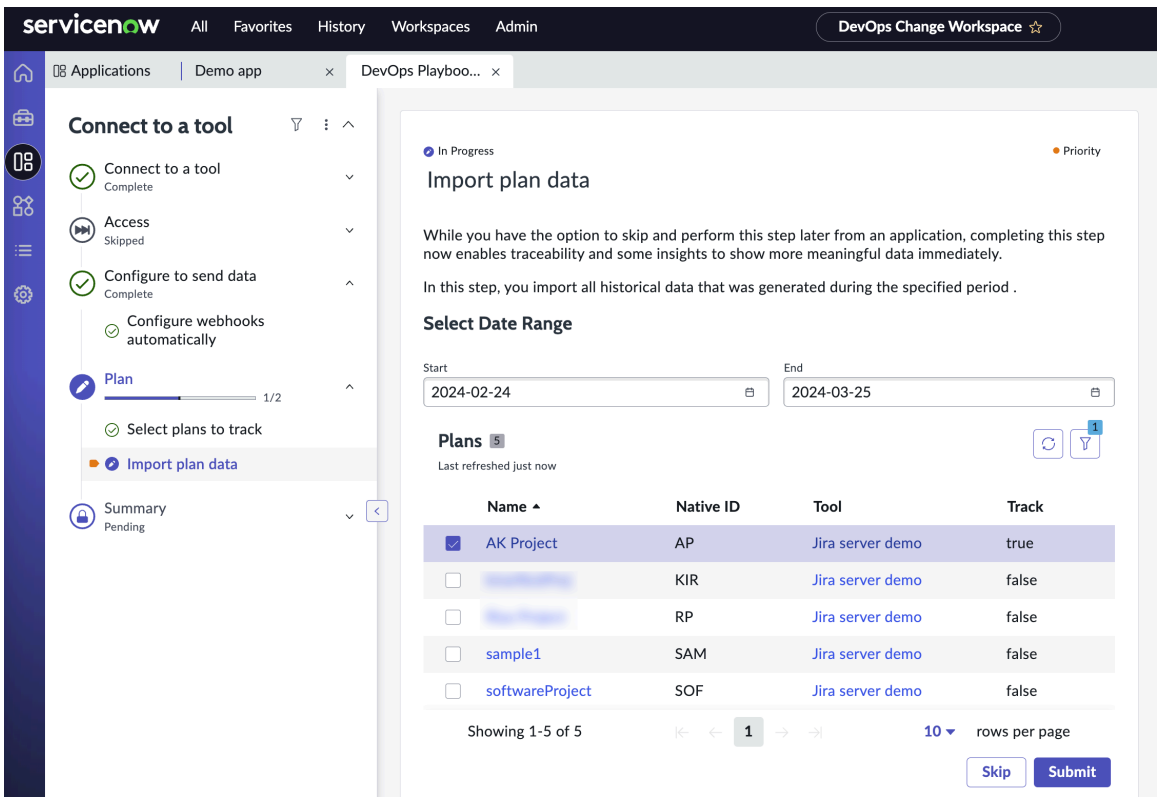
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

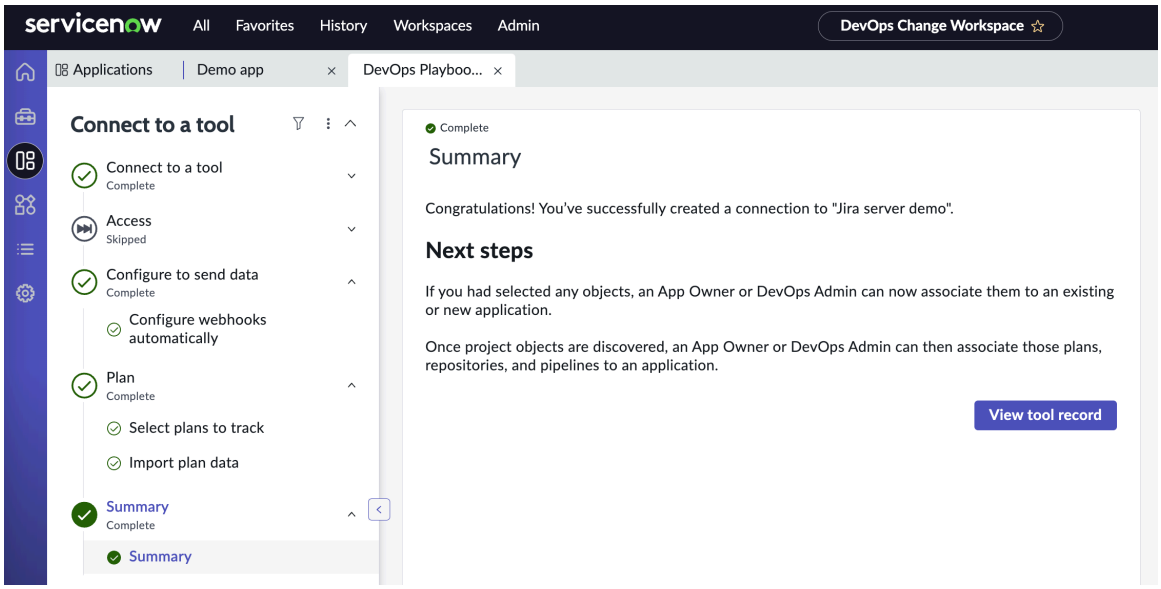
Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et les plans détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré votre Jira outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite

À partir de la page d'enregistrement de l'outil, vous pouvez :

- Voir les détails et l'état de l'outil.
- **Détecter** des plans et **configurer des** webhooks.

  Remarque :

  - Par défaut, les projets sont détectés dans un ensemble de 50 pour Jira le cloud. 50 est la limite maximale de pagination prise en charge par Jira. Si vous souhaitez réduire cette valeur, vous devez modifier la constante respective dans le script DevOpsCommonConstants.
  - Les données de projet et de version découvertes ne sont pas mises à jour ou suivies en temps réel.

- Affectez des groupes pour contrôler l'accès à l'outil à l'aide du champ **Géré par** .
- Vérifiez les autorisations des informations d'identification et mettez à jour les informations d'identification pour l'outil. Pour en savoir plus, consultez Vérifier les autorisations et mettre à jour les informations d'identification pour les outils : espace de travail.
- Dans l'onglet **Plans** , sélectionnez un plan pour afficher ses détails, tels que les éléments de travail importés, les fonctionnalités et autres.
- Pour importer des données historiques à partir des plans, associez les plans à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il est recommandé de ne pas mettre à jour la clé de projet pour les projets dans Jira. Si la clé de projet est mise à jour, les noms d'objets mis à jour ne seront pas reflétés dans Vélocité de changement DevOps. Ce n'est que lorsque l'objet est mis à jour dans , que le nouveau nom est reflété dans JiraVélocité de changement DevOps.

Information associée

Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil

Intégrer Jira à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Jira instance de serveur ou Jira de cloud à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du ou du Centre des employés portail de services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Jira Server	**a.** Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil. **b.** Dans le champ **Intégration d'outils** , recherchez et sélectionnez Jira. **c.** Entrez l'URL de votre Jira instance de serveur. **d.** Dans la liste **Type d'informations d'identification** , sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre Jira serveur. ▪ **Authentification de base** **i.** Entrez votre nom d'utilisateur de serveur Jira . **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer Jira des autorisations Administrateurs. **ii.** Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Clé API**

  Entrez le jeton d'API pour accéder à l'instance.

e. Si vous souhaitez configurer des webhooks pour tous les projets détectés dans votre Jira instance, sélectionnez l'option **Voulez-vous configurer le webhook pour l'outil ?**

f. Sélectionnez **Utiliser MidServer** pour un outil local attaché à un Serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Jira Cloud

a. Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil.

b. Dans le champ **Intégration d'outils** , recherchez et sélectionnez Jira Cloud.

c. dans le champ **URL de l'outil** , saisissez l'URL de votre Jira instance Cloud.

d. Dans le champ **Type d'informations d'identification** , sélectionnez **Authentification de base** ou **OAuth 2.0**.

Authentification de base

i. Saisissez votre Jira nom d'utilisateur dans le cloud.

> **Remarque :**
> L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer Jira des autorisations Administrateurs.

ii. Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

OAuth 2.0

Conditions préalables :

- Create an OAuth 2.0 integration in Jira account
- Obtain the value of Cloud ID
- Create an application registry in ServiceNow instance
- Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud

Dans le champ **Informations d'identification de l'outil** , sélectionnez un enregistrement existant d'informations d'identification de l'outil OAuth 2.0.

> **Remarque :**
> Seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés et configurés pour Jira Cloud peuvent être sélectionnés comme enregistrement d'informations d'identification existants.

e. Si vous souhaitez configurer des webhooks pour tous les projets détectés dans votre Jira instance, sélectionnez l'option **Voulez-vous configurer le webhook pour l'outil ?**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez connecté votre outil JIRA à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous configurez automatiquement, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira.

f. Sélectionnez **Utiliser MidServer** pour un outil local attaché à un Serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jira, consultez Jira Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, configuré et détecté.

6. Parmi les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps** , puis **Essayer**.

7. Dans le formulaire Intégration de DevOps l'application, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté Jira .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Intégrer Jira à Vélocité de changement DevOps — Classique

Connectez votre serveur ou Jira votre Jira instance de cloud pour détecter, configurer et importer des projets et des éléments de travail tels que des stories, des épopées et des fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les tâches en Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Connectez-vous à votre serveur ou Jira à votre Jira instance de cloud.

a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.

b. Entrez les détails de la connexion à votre Jira instance.

Jira Server	**i.** Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil. **ii.** Dans le champ **Intégration d'outils** , recherchez et sélectionnez Jira. **iii.** Entrez l'URL de votre Jira instance de serveur. **iv.** Dans la liste **Type d'informations d'identification** , sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre Jira serveur. ▪ **Authentification de base** **1.** Entrez votre nom d'utilisateur de serveur Jira . **Remarque :** L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer Jira des autorisations Administrateurs. **2.** Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. ▪ **Clé API** Entrez le jeton d'API pour accéder à l'instance.
Jira Cloud	**i.** Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil. **ii.** Dans le champ **Intégration d'outils** , recherchez et sélectionnez Jira Cloud. **iii.** dans le champ **URL de l'outil** , saisissez l'URL de votre Jira instance Cloud. **iv.** Dans le champ **Type d'informations d'identification** , sélectionnez **Authentification de base** ou **OAuth 2.0**. **Authentification de base**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Saisissez votre Jira nom d'utilisateur dans le cloud.

   Remarque :
   L'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer Jira des autorisations Administrateurs.

2. Entrez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

   OAuth 2.0

   Conditions préalables :

   - Create an OAuth 2.0 integration in Jira account
   - Obtain the value of Cloud ID
   - Create an application registry in ServiceNow instance
   - Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud

   Dans le champ **Informations d'identification de l'outil** , sélectionnez un enregistrement existant d'informations d'identification de l'outil OAuth 2.0.

   Remarque :
   Seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés et configurés pour Jira Cloud peuvent être sélectionnés comme enregistrement d'informations d'identification existants.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jira, consultez Jira Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

c. **Facultatif :** Si votre Jira instance est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

d. Sélectionnez **Soumettre**.

L'outil est automatiquement connecté à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification d'authentification de base).

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

Rôle	Description
DevOps Rôle du propriétaire de l'outil	Peut afficher et modifier l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
DevOps Rôle du propriétaire de l'application	Peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
DevOps Rôle d'administrateur	Peut modifier tous les outils.
Autres DevOps rôles	Peut afficher l'outil.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Sélectionnez **Détecter** pour détecter tous les projets existants à partir de Jira.

Remarque :
Par défaut, les projets sont détectés dans un ensemble de 50 pour Jira le cloud. 50 est la limite maximale de pagination prise en charge par Jira. Si vous souhaitez réduire cette valeur, vous devez modifier la constante respective dans le script DevOpsCommonConstants.

4. Sélectionnez **Configurer** pour configurer les webhooks.

   Cette action effectue les opérations suivantes :

   - Enregistre un webhook entre vos Jira instances et ServiceNow permet le transfert de données en temps réel entre les deux.
   - Si vous avez connecté votre outil JIRA à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous configurez automatiquement, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira.

   Tous les projets détectés Jira sont répertoriés en tant que plans.

   Si vous ne choisissez pas de configurer maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété système sur **Oui**.

Remarque :
Si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur pour Jira autoriser la configuration automatique de l'URL Webhook, demandez à votre Jira administrateur de la configurer pour vous. Cette action nécessite la création et la configuration de l'URL Webhook manuellement dans votre instance d'outil. Une fois le webhook configuré dans l'outil, sélectionnez **Entrer en mode de configuration manuelle pour vous** connecter Jira manuellement, puis quittez le mode de configuration manuelle.

5. Sélectionnez le lien connexe **Importer** pour importer des données historiques à partir des Jira projets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments de travail importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Remarque :
Si la clé de projet d'un projet est mise à jour dans Jira, les noms d'objets mis à jour ne seront pas reflétés dans Vélocité de changement DevOps. Ce n'est que lorsque l'objet est mis à jour dans , que le nouveau nom est reflété dans JiraVélocité de changement DevOps.

Configurer manuellement les webhooks Jira

Configurez les webhooks dans votre Jira instance de serveur ou Jira de cloud pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps .

Avant de commencer

Rôle requis :

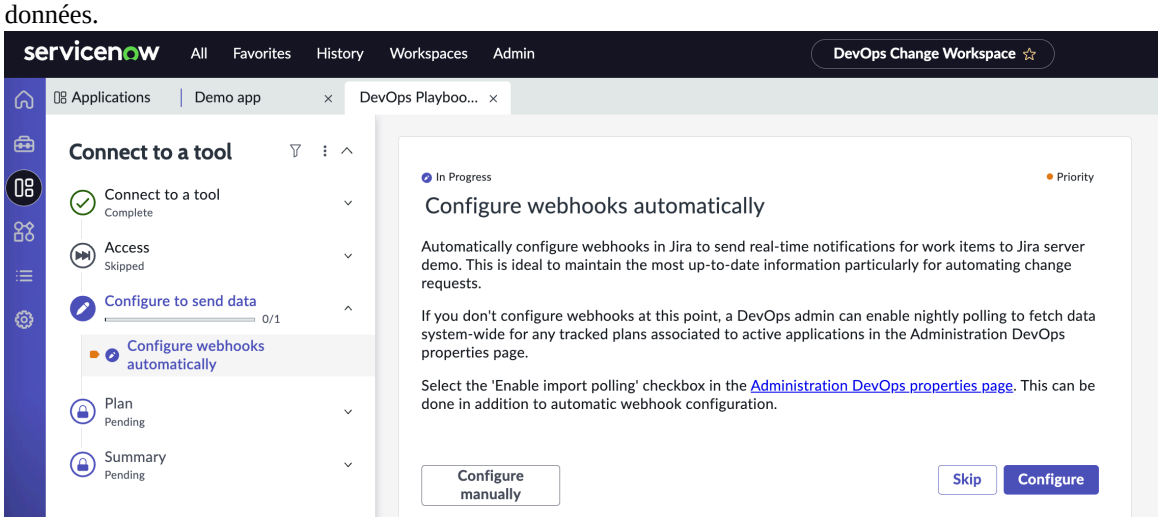
- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps.
- Jira administrateur dans votre Jira instance Serveur ou Jira Cloud.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez connecté votre outil JIRA à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous configurez automatiquement, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira. Si vous choisissez de configurer manuellement les webhooks d'un outil Jira créé à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, un webhook en double peut être créé.

Procédure

1. Dans Vélocité de changement DevOps, dans l'activité de playbook Configurer pour envoyer des données, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.



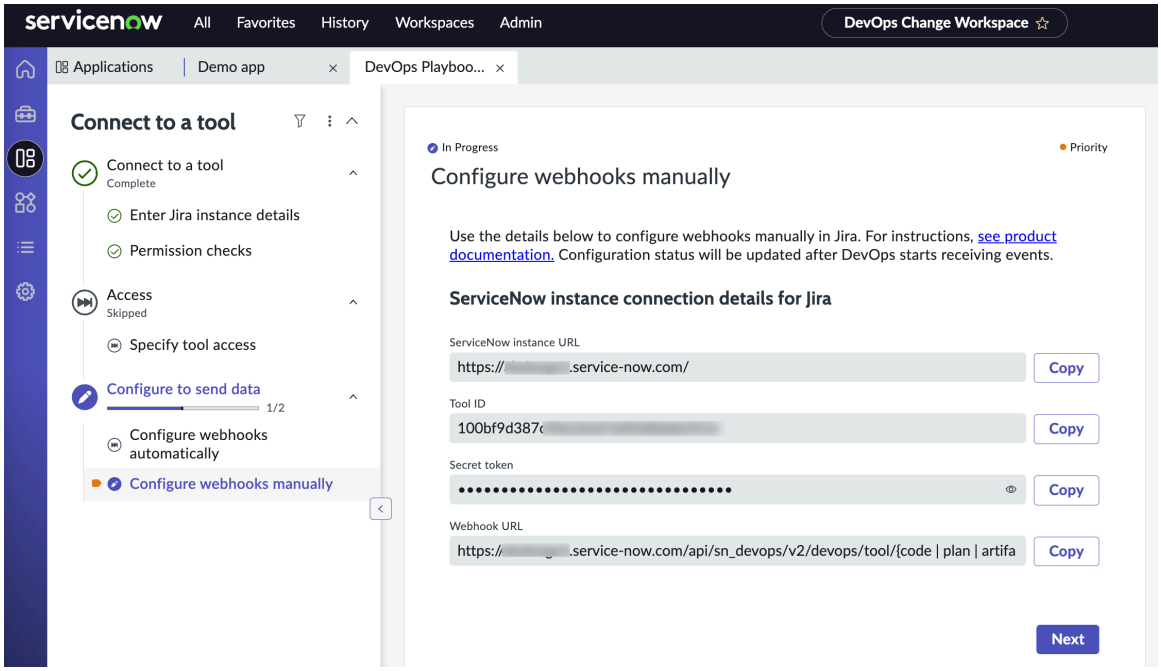
Remarque :
Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement d'outil Jira dans Vélocité de changement DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** > **Configurer manuellement.**.

2. Copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Jira.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

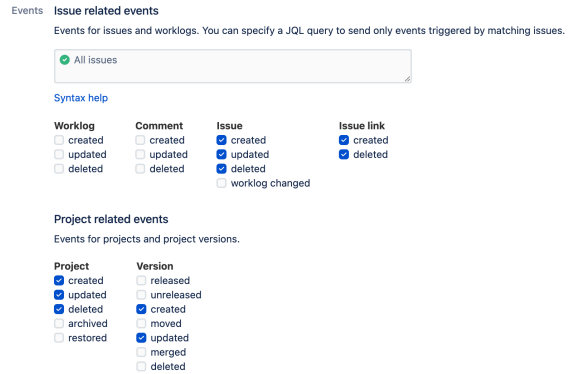


3. Accédez à :
   - Pour Jira le serveur, accédez à **Administration** > **Système** > **Webhooks**.
   - Pour Jira Instance de cloud, accédez à **Paramètres** > **Système** > **Webhooks**.
4. **Sélectionnez Créer un webhook**.
5. Saisissez les détails du webhook.

Champ	Description
Nom	Attribuez un nom au webhook.
Statut	Sélectionnez **Activé**.
URL	Collez l'URL Webhook copiée à partir de Vélocité de changement DevOps. ○ Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter l'aptitude de code. Par exemple, https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your_toolID> ?ni.nolog.token=<Jeton de sécurité> ○ Ajoutez le jeton à la fin de l'URL Webhook.
Événements	Sélectionnez les événements à suivre. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	

6. Sélectionnez **Créer**.
   Si vous souhaitez tester le webhook, reportez-vous à la section dans Jira .Tester les webhooks manuellement

Rally intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Broadcom Rally pour détecter des plans et configurer des notifications en temps réel afin d'activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Rally

Avec cette intégration, vous pouvez configurer et exposer des données telles que des projets, des stories d'utilisateurs et des défauts à partir de Rally. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à une application pour une traçabilité de bout en bout.

Installer le module d'extension Rally

Vous devez installer l'application Rally à partir de ServiceNow Store .

Remarque :

- Les types d'objet par défaut configurés Rally sont « ObjectTypes"["HierarchicalRequirement »,"Defect »,"Feature"].
- **L'aide de mappage de l'état de l'include de** script de fichier Rally est modifiable. Vous pouvez remplacer ce fichier par votre personnalisation spécifique si nécessaire.
- Scheduledstate dans Rally est utilisé lors du mappage de l'état de l'objet à l'état de l'élément de travail interne ServiceNow.
- Pour les mappages d'outils, reportez-vous à la section Mappages d'outils.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Rally. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer Rally à : espace de Vélocité de changement DevOps travail

Connectez-vous à votre Rally instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour configurer les webhooks et détecter des plans.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

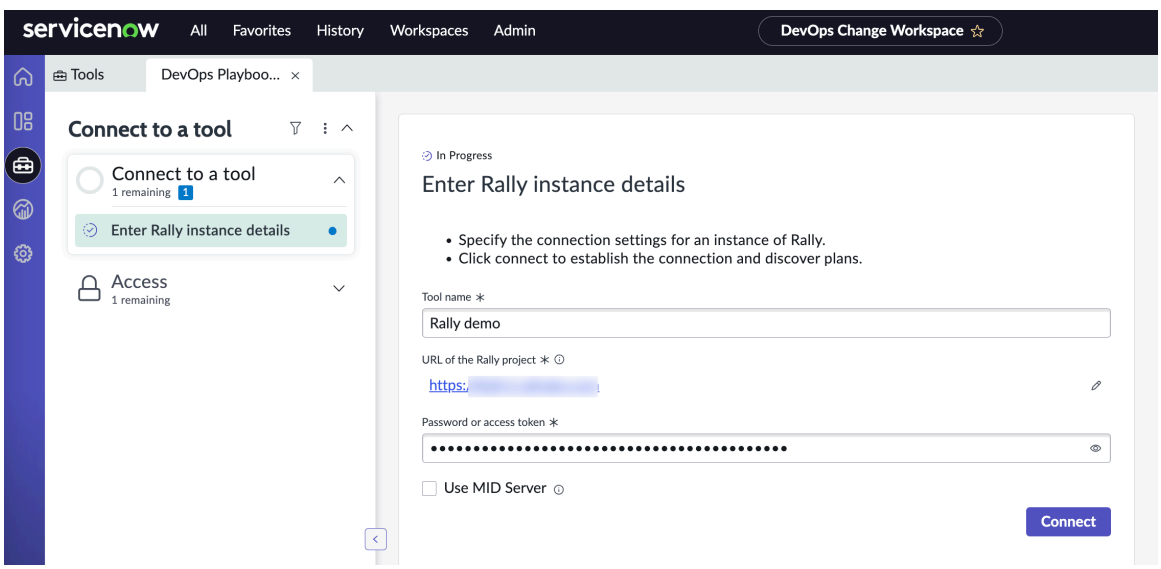
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer Rally.

> **Important :**
> Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Saisissez un nom d'outil pour identifier votre outil et sélectionnez **Suivant**.
3. Dans l'activité de playbook Saisir les détails de l'instance Rally, saisissez les détails suivants :
   a. Dans le champ **URL du projet Rally, saisissez l'URL de** votre Rally projet.
   b. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès** , saisissez le jeton d'API de votre Rally instance.
   c. (Facultatif) Si votre Rally instance est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et entrez ses détails.

      Un Serveur MID est requis si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .
4. Sélectionnez **Connexion**.
   Une fois la connexion réussie, l'outil est créé dans ServiceNow et connecté à votre Rally instance.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

Traduction automatique

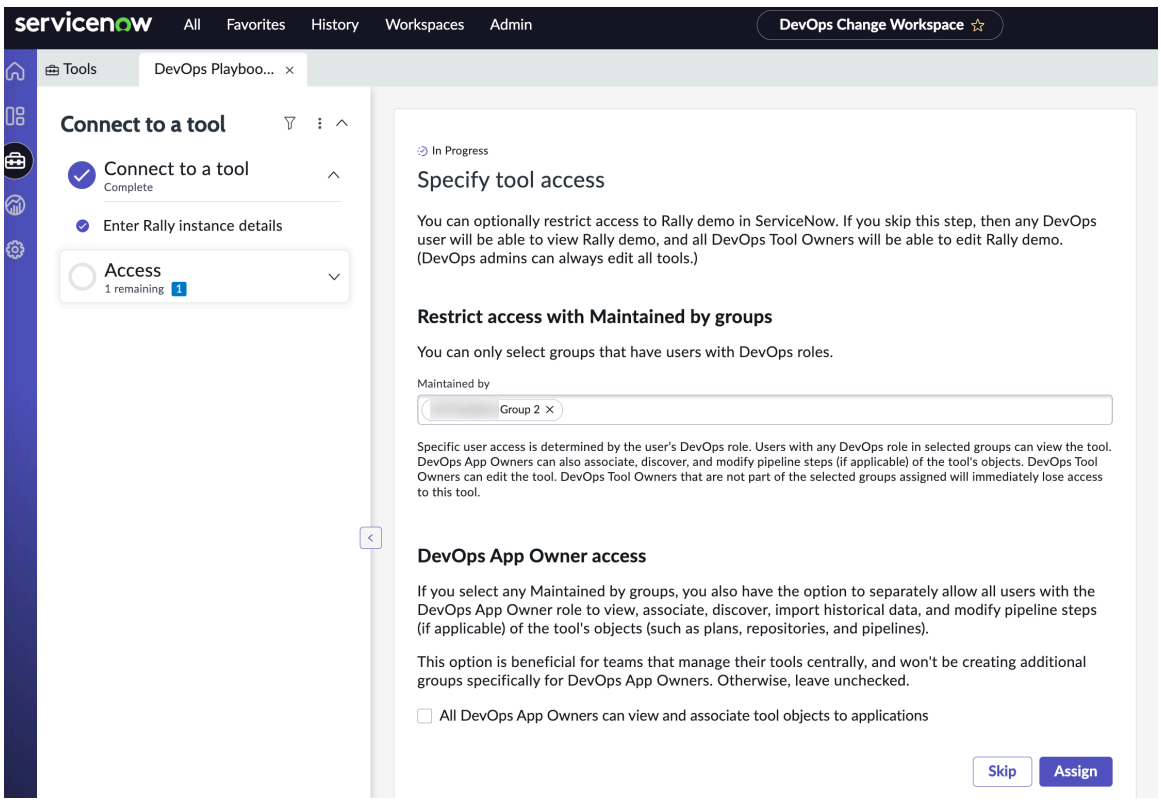
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.
Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Configurez automatiquement les webhooks afin d'envoyer Rally des notifications en temps réel.

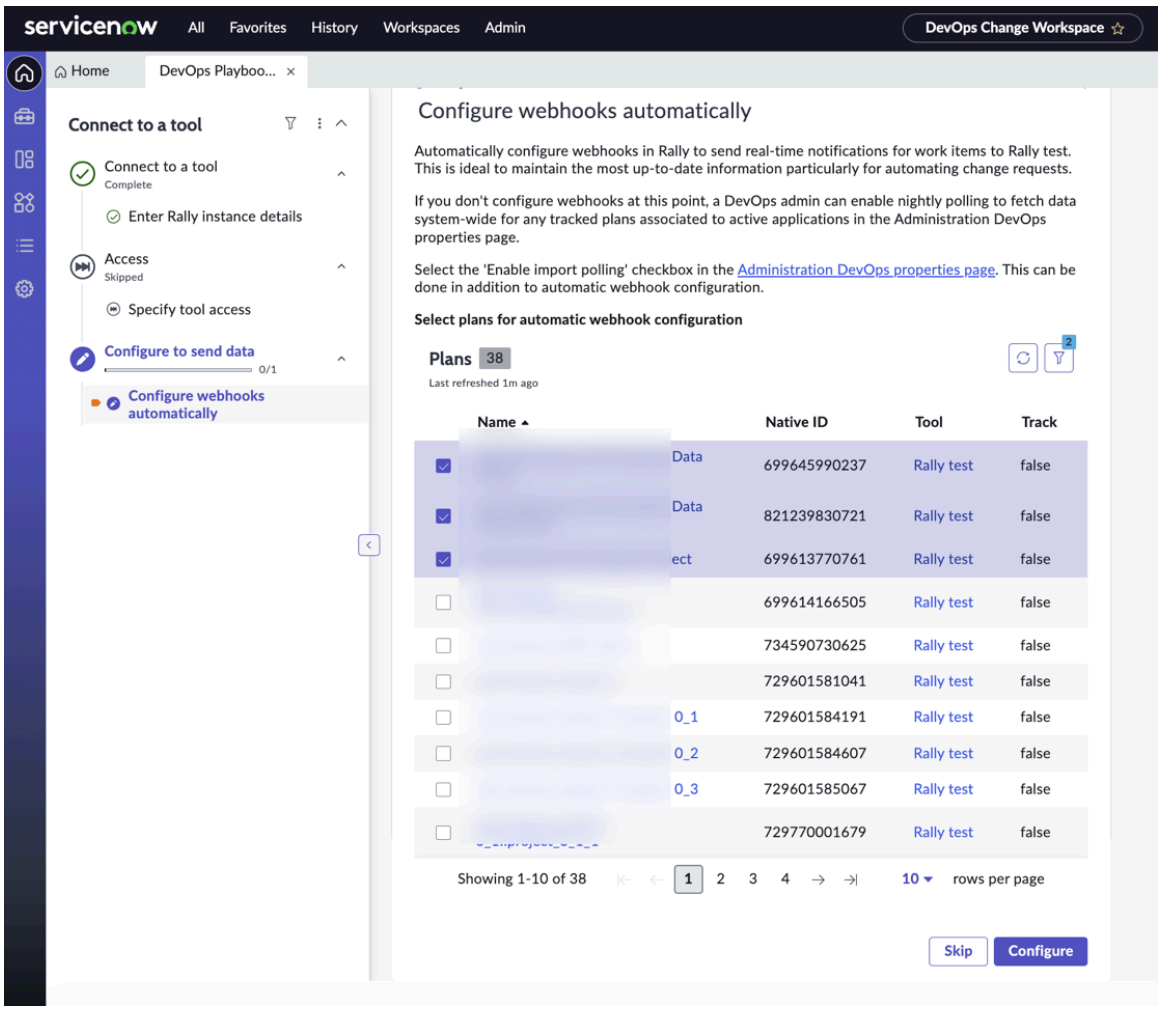
Remarque :
Si vous préférez ne pas configurer de webhooks, vous pouvez activer l'interrogation nocturne pour extraire les données de tous les plans suivis en cochant la case **Activer l'interrogation d'importation** dans les propriétés DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les plans que vous souhaitez suivre.

b. Sélectionnez **Configurer**.



Important :

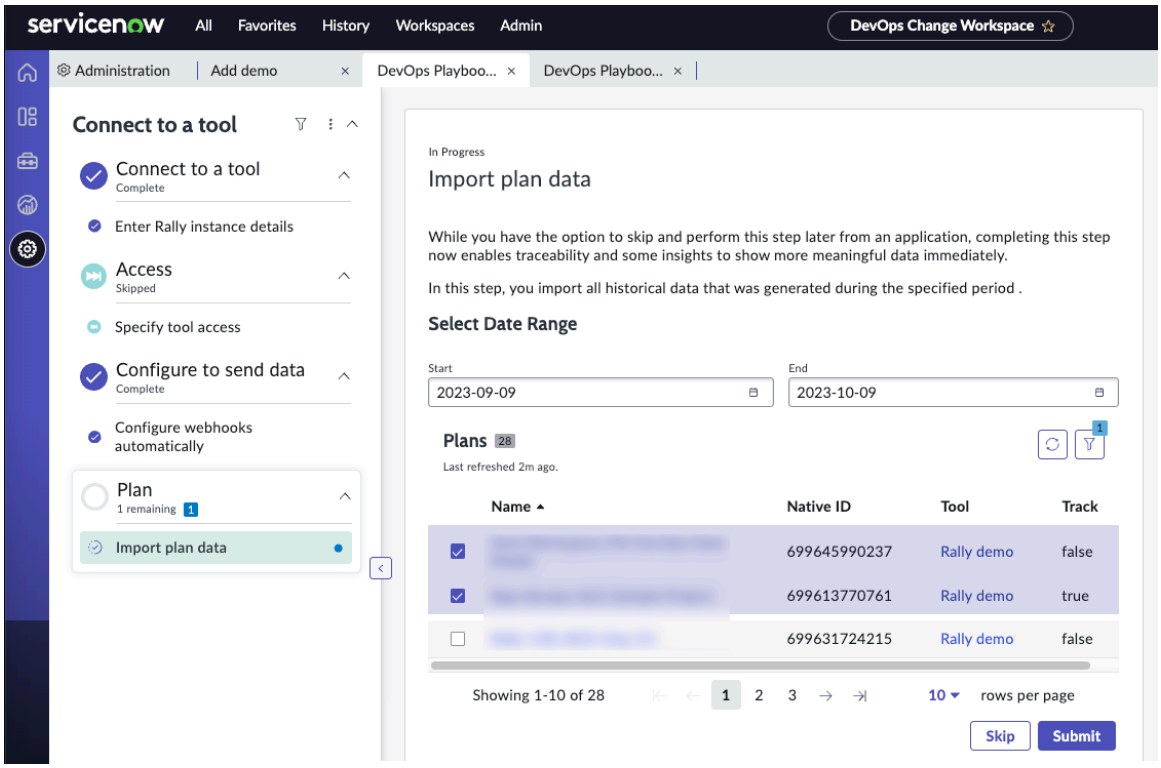
- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

7. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

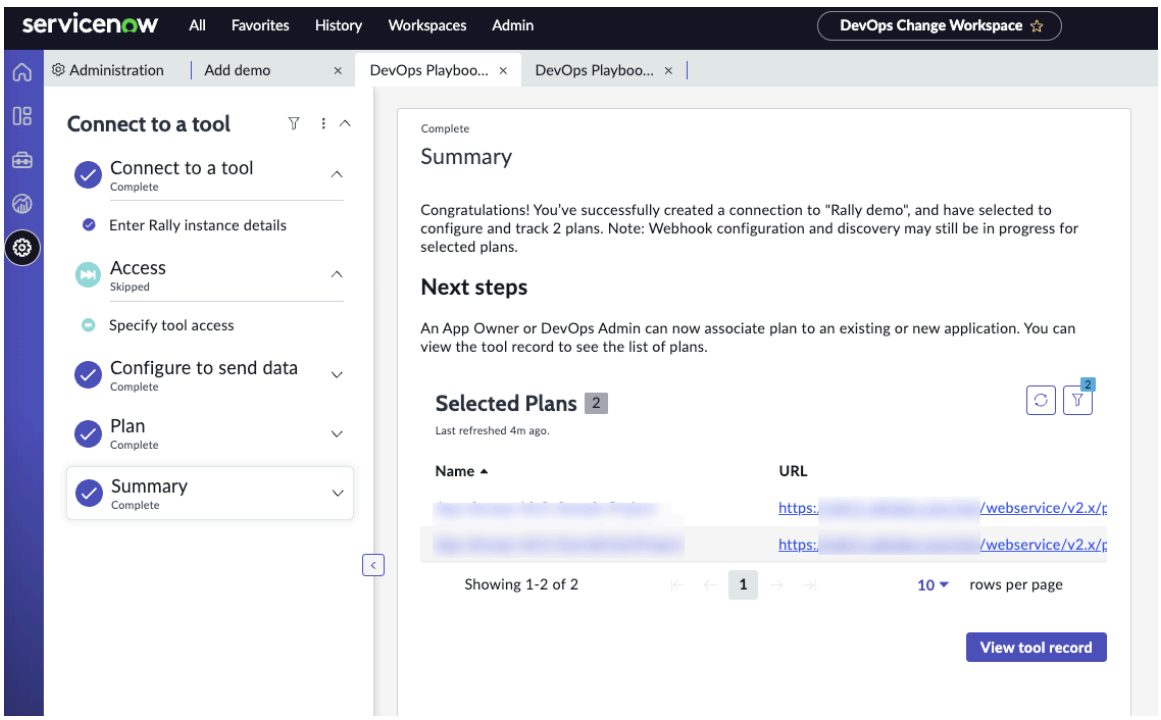
Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Dans l'onglet **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et les plans détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré votre Rally outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite

À partir de la page d'enregistrement de l'outil, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Voir les détails et l'état de l'outil.
- Détecter des plans et configurer des webhooks.
- Affectez des groupes pour contrôler l'accès à l'outil à l'aide du champ **Géré par** .
- Dans l'onglet **Plans** , sélectionnez un plan pour afficher ses détails, tels que les éléments de travail importés, les fonctionnalités et autres.
- Pour importer des données historiques à partir des plans, associez les plans à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Information associée

Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil

Intégrer Rally à DevOps Change Velocity : Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Rally instance à l'aide de Catalogue de services ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **l'intégration de l'application DevOps et l'intégrationde l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre Rally intégration.
Intégration d'outils	Sélectionnez Rally.
URL de l'outil	URL de votre Rally instance à intégrer.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Entrez la clé API pour Rally.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, détecté et configuré.
6. Parmi les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps** , puis **Essayer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans le formulaire d'intégration de l'application DevOps, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté Rally .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Intégrer Rally à Vélocité de changement DevOps — Classique

Avec cette intégration, vous pouvez configurer et exposer des données telles que des Rally projets, des stories d'utilisateurs et des défauts du . Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à l'application pour une traçabilité de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer DevOps un outil, saisissez les détails de l'outil :

Nom de l'outil	Nom de l'outil que vous intégrez.
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Sélectionnez Rally.
URL de l'outil	URL de votre Rally instance à intégrer.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Entrez la clé API pour Rally.
Utiliser un serveur MID	Serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. La valeur Application est automatiquement définie et DevOps la valeur Aptitude est définie sur REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, voir Sélection du Serveur MID .

3. Cliquez sur **Soumettre** pour vous connecter à votre Rally instance.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

5. Cliquez sur **Détecter** pour importer les projets existants associés à Rally.
   Les enregistrements du plan sont ajoutés aux liens connexes des **plans** .

6. Pour configurer des webhooks pour Rally les projets :

   a. Cliquez sur **Configurer**.

   b. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis cliquez sur **Continuer**.

7. **Facultatif :** Pour importer des données historiques, sélectionnez un plan et cliquez sur **Importer**.
   Sélectionnez les dates pour importer les Rally données historiques du projet. Vous pouvez voir les données importées sous **Éléments de travail**. Sélectionnez un élément de travail pour afficher les détails, y compris les validations effectuées.

   Remarque :
   Scheduledstate dans Rally est utilisé lors du mappage de l'état de l'objet à l'état de l'élément de travail interne ServiceNow .

   L'ID formaté est utilisé pour l'élément de travail NativeID, pour associer des éléments de travail et des validations.

Configurer manuellement les webhooks pour Rally

Configurez les webhooks pour que Rally envoie des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

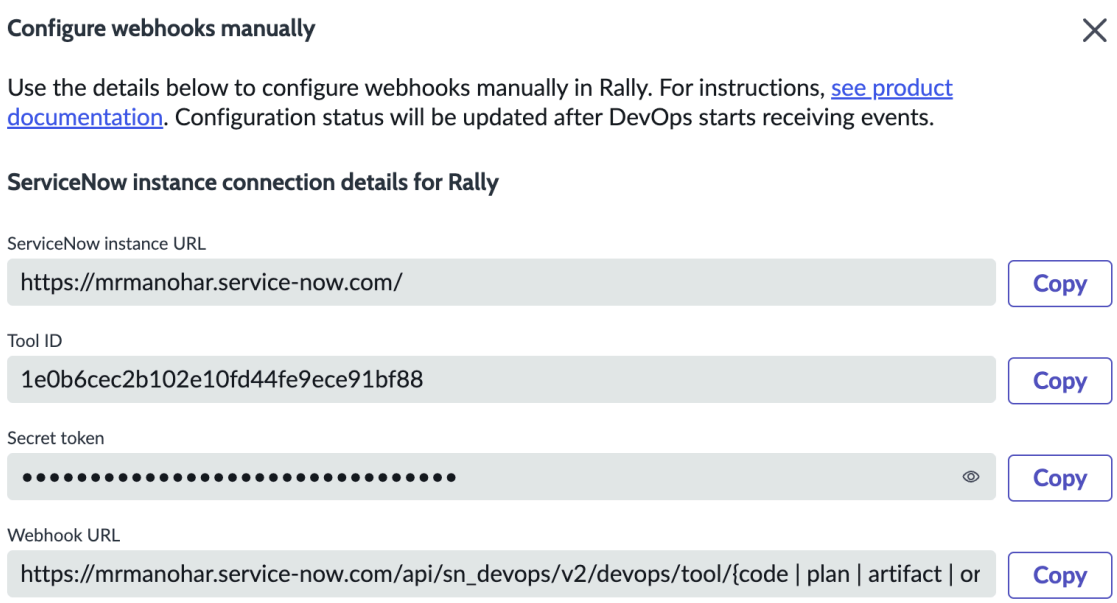
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour envoyer des événements entrants à une instance ServiceNow pour Rally, vous devez utiliser la structure de point de terminaison d'API suivante : `<instance_url>/api/sn_devops/v2/devops/tool/plan ?toolId=<toolId>&&ni.nolog.token=<token>`

Procédure

1. Dans Vélocité de changement DevOps, dans l'activité de playbook Configurer pour envoyer des données, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.



Remarque :
Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement d'outil Jira dans Vélocité de changement DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** > **Configurer manuellement.**.

2. Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.
3. Utilisez la structure de point de terminaison d'API suivante pour envoyer des événements entrants à votre instance ServiceNow. `<instance_url>/api/sn_devops/v2/devops/tool/plan ?toolId=<toolId>&&ni.nolog.token=<token>`.
   Pour plus d'informations, consultez Création de webhooks pour envoyer des événements entrants à DevOps Change Velocity à l'aide d'un jeton.

Agile Development 2.0 intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre ServiceNow Agile Development 2.0 instance pour suivre vos produits ainsi que les stories, les épopées et les versions de version qui lui sont associées.

Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Agile Development 2.0 la section Agile Development 2.0 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Agile Development 2.0. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience ou l'expérience Catalogue de services classique.

Intégrer Agile Development 2.0 à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre Agile Development 2.0 instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour activer le suivi des stories et des épopées.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Activez le module d'extension Agile Development 2.0 . Pour plus d'informations, consultez Activate Agile Development 2.0 .

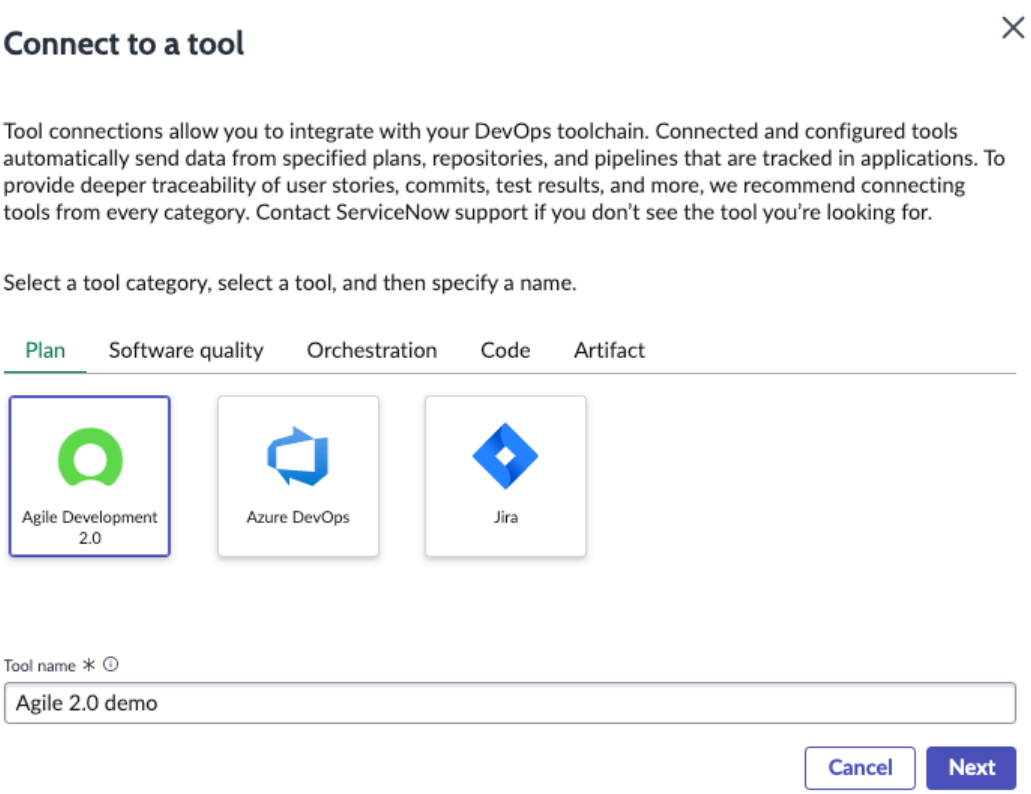
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer Agile Development 2.0.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil.



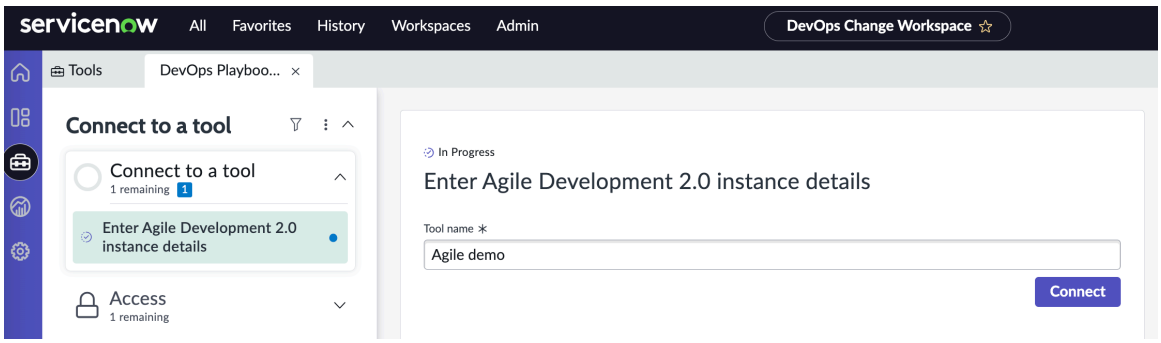
3. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à terminer les tâches d'intégration.

4. Sélectionnez **Connexion**.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
      - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

      Remarque :
      Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

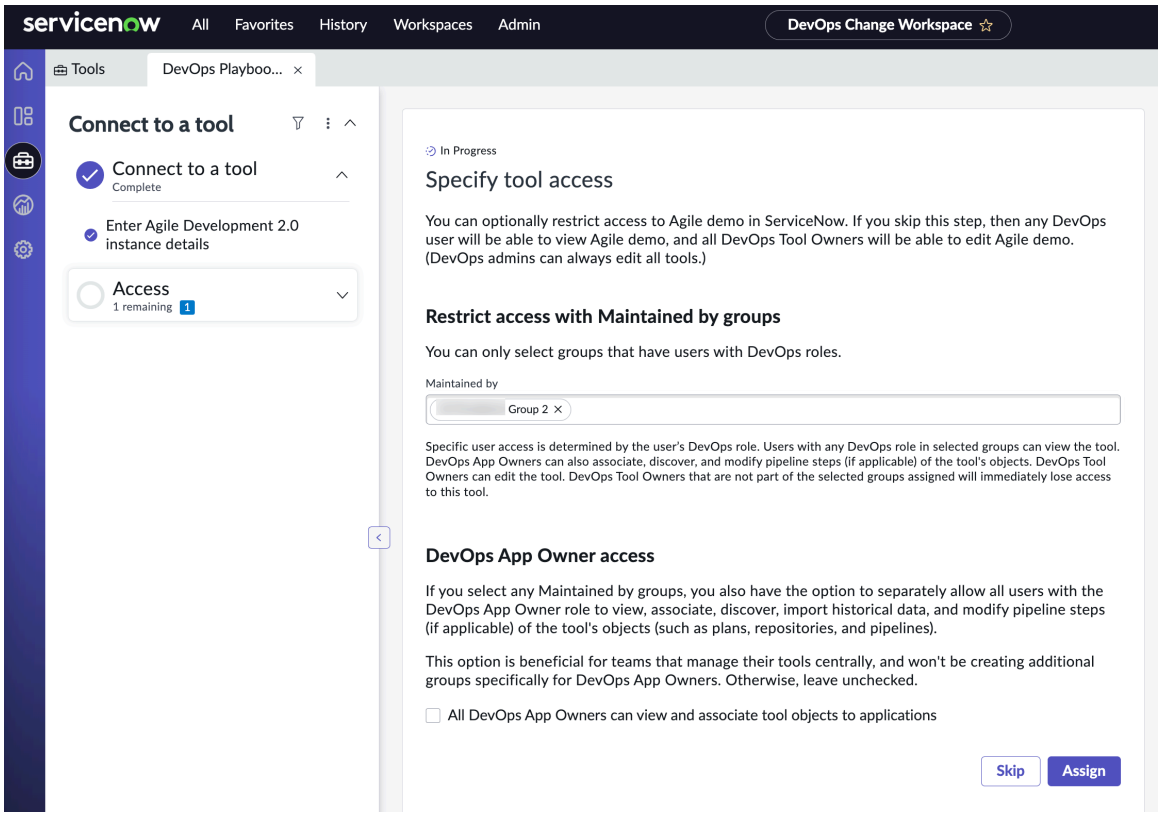
   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

      Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Important :

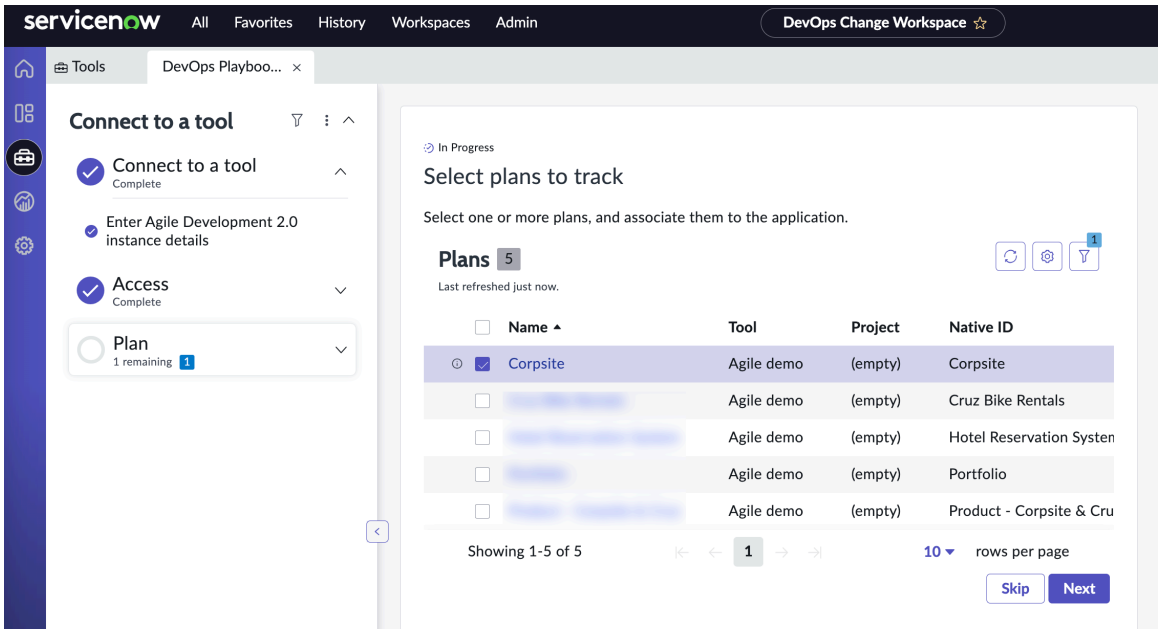
- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

6. Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez suivre les mises à jour et associez-les à l'application, puis sélectionnez **Suivant**.

   Si vous ne choisissez pas de sélectionner des plans maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété système sur **Oui**.

Traduction automatique

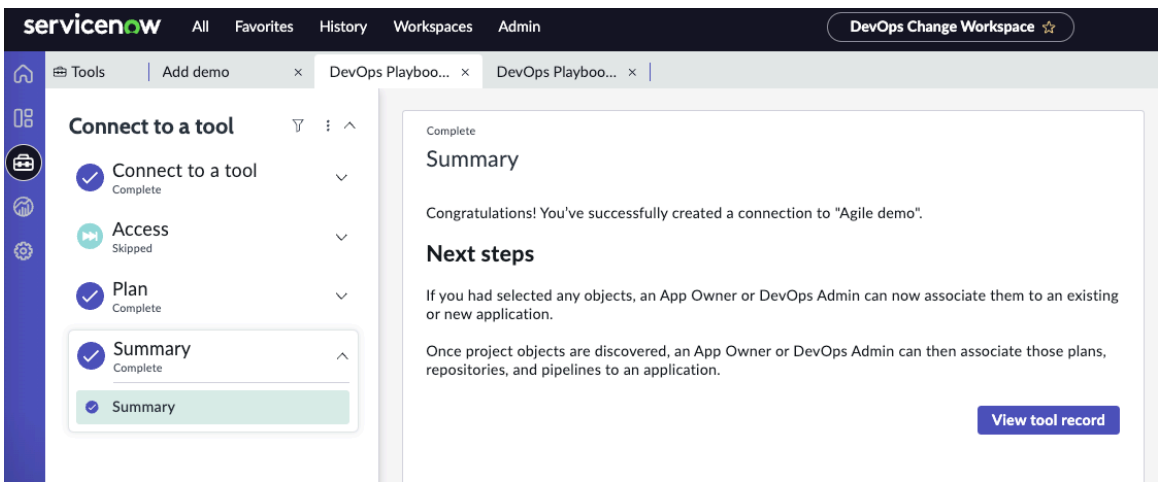
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis sélectionnez **Soumettre**.

   Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

8. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et les plans détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré votre Agile Development 2.0 outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer Agile Development 2.0 à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Agile Development 2.0 instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

La version cloud de Jira n'est pas prise en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du ou du Centre des employés portail de services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre Agile Development 2.0 intégration.
Intégration d'outils	Sélectionnez Agile Development 2.0.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, configuré et détecté.
6. Parmi les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps** , puis **Essayer**.
7. Dans le formulaire Intégration de DevOps l'application, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté Agile Development 2.0 .
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer des données historiques.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Agile Development 2.0 à Vélocité de changement DevOps — Classique

Connectez-vous et Agile Development 2.0 découvrez des plans à partir de celui-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil dans DevOps pour vous connecter automatiquement à l'URL Webhook Agile Development 2.0 et l'obtenir.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Nom de l'outil	Nom de votre choix pour identifier l'outil.
Intégration d'outils	**Sélectionnez Agile Development 2.0**

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour détecter les produits de Agile Development 2.0.

   Les enregistrements détectés sont ajoutés à la liste connexe des plans.

4. Importez les données des plans détectés en cliquant sur le lien connexe **Importer** à partir de l'enregistrement d'un plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les épopées, les stories et les versions de mise en production associées à ce plan sont répertoriées dans les listes connexes respectives.

- La liste connexe des éléments de travail affiche les stories et les défauts.

  Les champs État natif et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

- La liste connexe des versions du plan affiche les versions.
- La liste connexe des fonctionnalités affiche des épopées.

Bitbucket intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre Bitbucket instance pour suivre Bitbucket les dépôts, les validations, les branches et les demandes d'extraction.

Vue d'ensemble de l'intégration Bitbucket

Vélocité de changement DevOps prend en charge l'aptitude Code (référentiel) de l'outil Bitbucket .

Méthodes d'authentification

Vous pouvez vous connecter au Bitbucket cloud à l'aide de l'une des méthodes d'authentification suivantes :

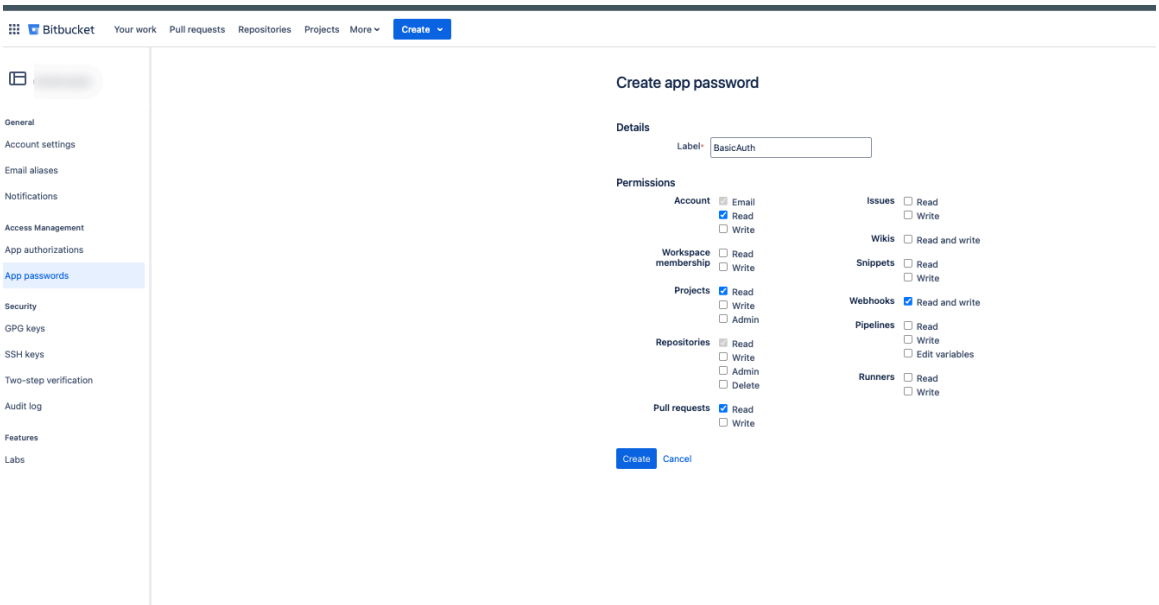
Authentification de base

Lorsque vous sélectionnez le type d'informations d'identification Authentification de base, les référentiels de tous les espaces de travail de l'organisation sont détectés. Vous pouvez obtenir le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'authentification de base à partir des paramètres de votre Bitbucket compte. Pour copier le nom d'utilisateur, accédez à **Paramètres > paramètres généraux > compte**et copiez le nom d'utilisateur à partir de la section Paramètres du profil Bitbucket. Pour copier le mot de passe, accédez à **Paramètres > paramètres Bitbucket personnels > Mots de passe des applications**et sélectionnez **Créer un mot de passe d'application**. Saisissez les détails nécessaires et sélectionnez les autorisations requises, puis sélectionnez **Créer** et copiez le mot de passe. Les autorisations suivantes doivent être sélectionnées lors de la création des informations d'identification :

- Compte : Lire
- Projets : Lire
- Webhooks : lecture et écriture
- Demandes d'extraction : lecture

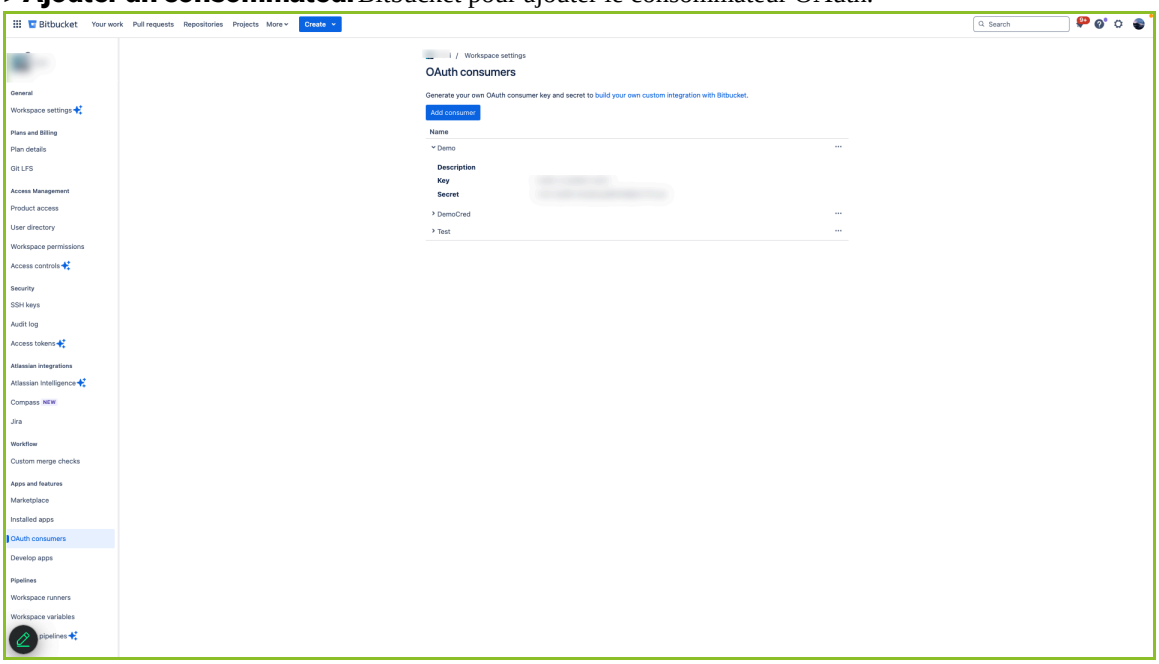
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



OAuth 2.0 : code d'autorisation

Vous devez créer le consommateur OAuth dans l'outil Bitbucket avec les autorisations requises avant de créer l'enregistrement OAuth pour le code d'autorisation. Vous pouvez accéder aux **paramètres de l'espace de travail > les consommateurs OAuth > Ajouter un consommateur**Bitbucket pour ajouter le consommateur OAuth.



Sélectionnez les autorisations suivantes pour le consommateur OAuth.

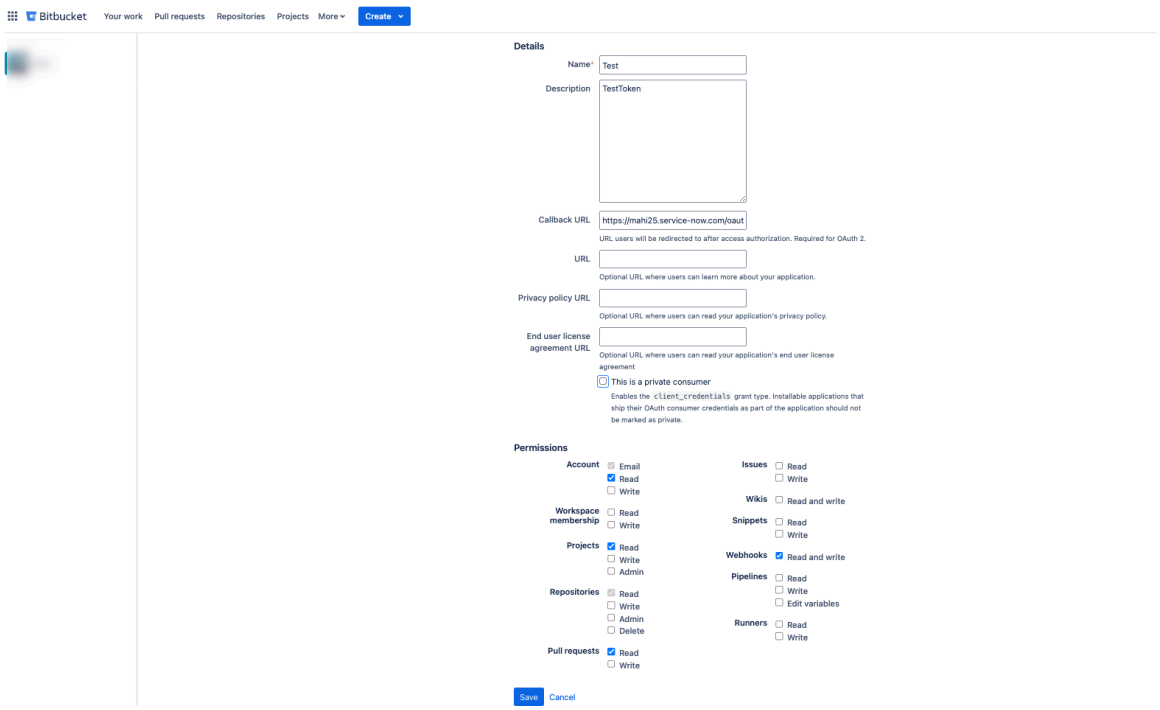
- Compte : Lire
- Projets : Lire
- Webhooks : lecture et écriture
- Demandes d'extraction : lecture

Assurez-vous que l'option **Ceci est un consommateur privé** n'est pas sélectionnée. Vous devez saisir l'URL de votre instance ServiceNow dans le champ **URL de rappel** au format suivant.

```
https://<instanceurl>/oauth_redirect.do
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez créer des informations d'identification OAuth 2.0 - Code d'autorisation en effectuant les étapes spécifiées dans la Configurer le code d'autorisation OAuth 2.0 pour Bitbucket le cloud procédure.

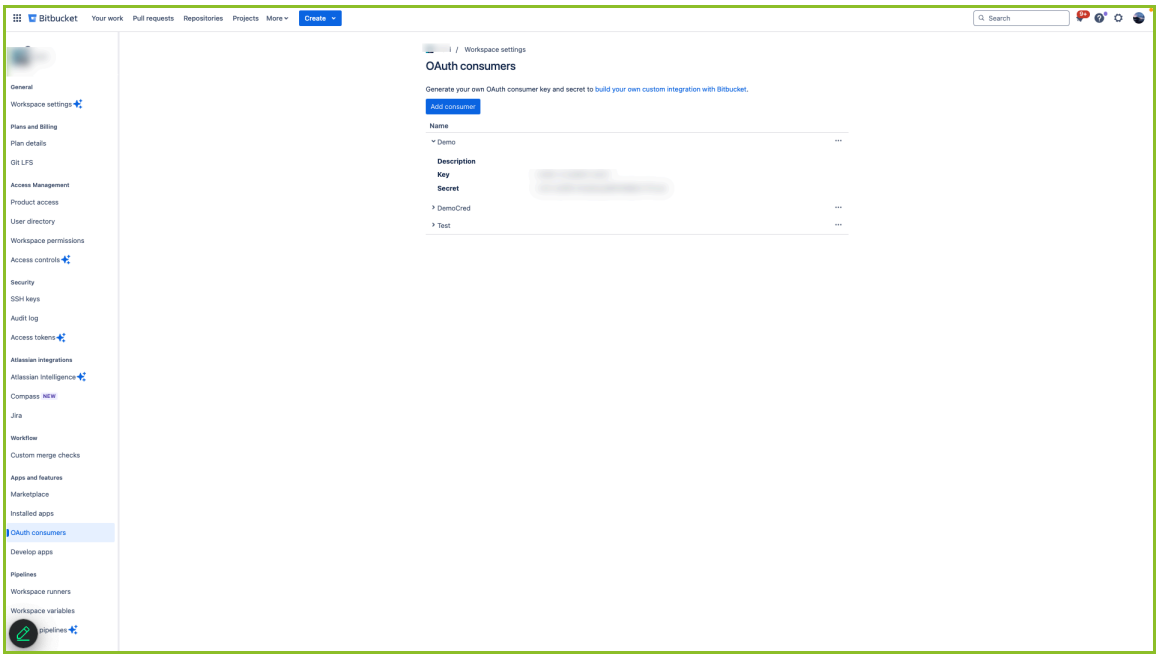
Remarque :
Lorsque vous sélectionnez le type d'informations d'identification OAuth 2.0 : code d'autorisation pour Bitbucket le cloud, les référentiels de tous les espaces de travail sont détectés. Il s'agit d'une limitation du Bitbucket côté

OAuth 2.0 : informations d'identification du client

Vous devez créer le consommateur OAuth dans l'outil Bitbucket avec les autorisations requises avant de créer l'enregistrement OAuth pour les informations d'identification du client. Vous pouvez accéder aux **paramètres de l'espace de travail > les consommateurs OAuth > Ajouter un consommateur** dans Bitbucket pour ajouter le consommateur OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

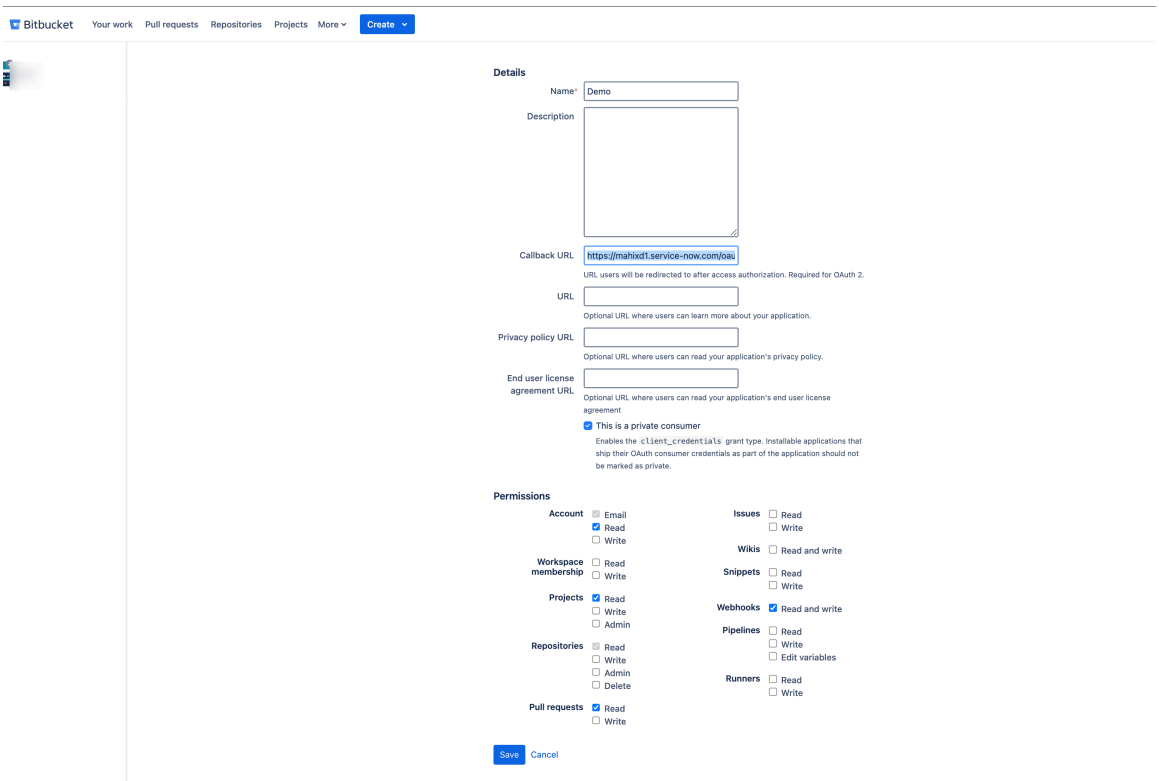


Sélectionnez les autorisations suivantes pour le consommateur OAuth.

- Compte : Lire
- Projets : Lire
- Webhooks : lecture et écriture
- Demandes d'extraction : lecture

Assurez-vous que l'option **Il s'agit d'un consommateur privé** est également sélectionnée. Vous devez saisir l'URL de votre instance ServiceNow dans le champ **URL de rappel** au format suivant.

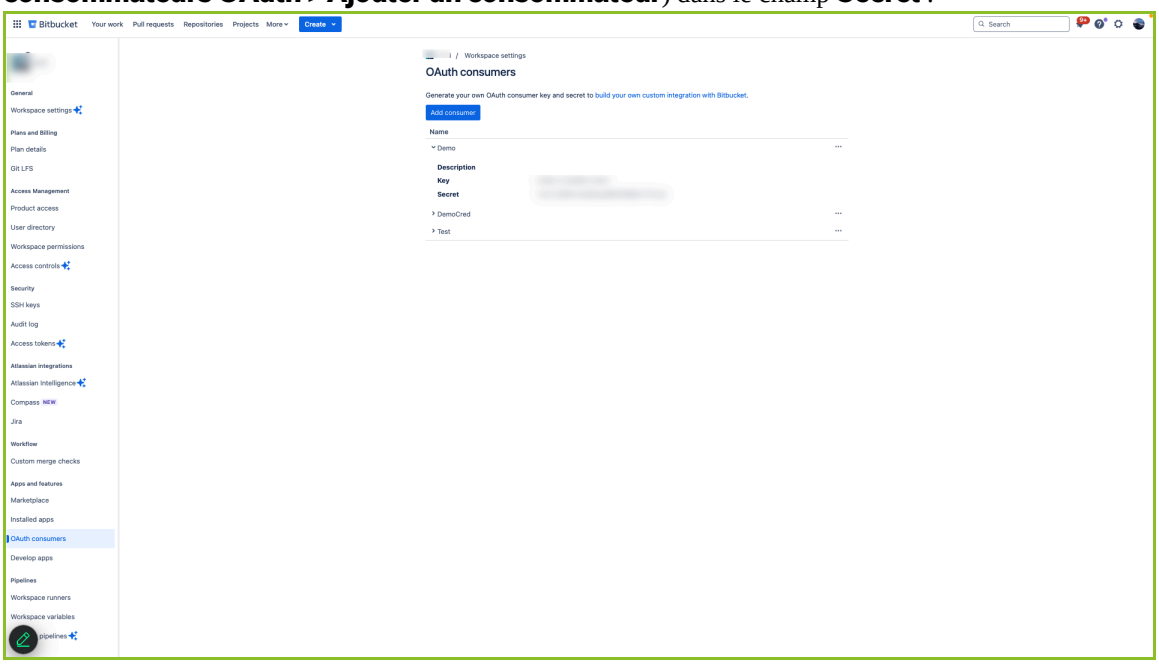
```
https://<instanceurl>/oauth_redirect.do
```



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer un enregistrement OAuth 2.0 : informations d'identification du client dans l'interface utilisateur de l'espace de travail lors de l'intégration de l'outil. Vous avez besoin des valeurs **ID client** et **Secret client** de votre Bitbucket espace de travail. L'ID client de votre Bitbucket outil est disponible dans la section Consommateurs OAuth des paramètres de votre espace de travail (**Paramètres de l'espace de travail > Consommateurs OAuth > Ajouter un consommateur**) dans le champ **Clé** . Le secret client de votre Bitbucket outil est disponible dans la section Consommateurs OAuth des paramètres de votre espace de travail (**Paramètres de l'espace de travail > consommateurs OAuth > Ajouter un consommateur**) dans le champ **Secret** .



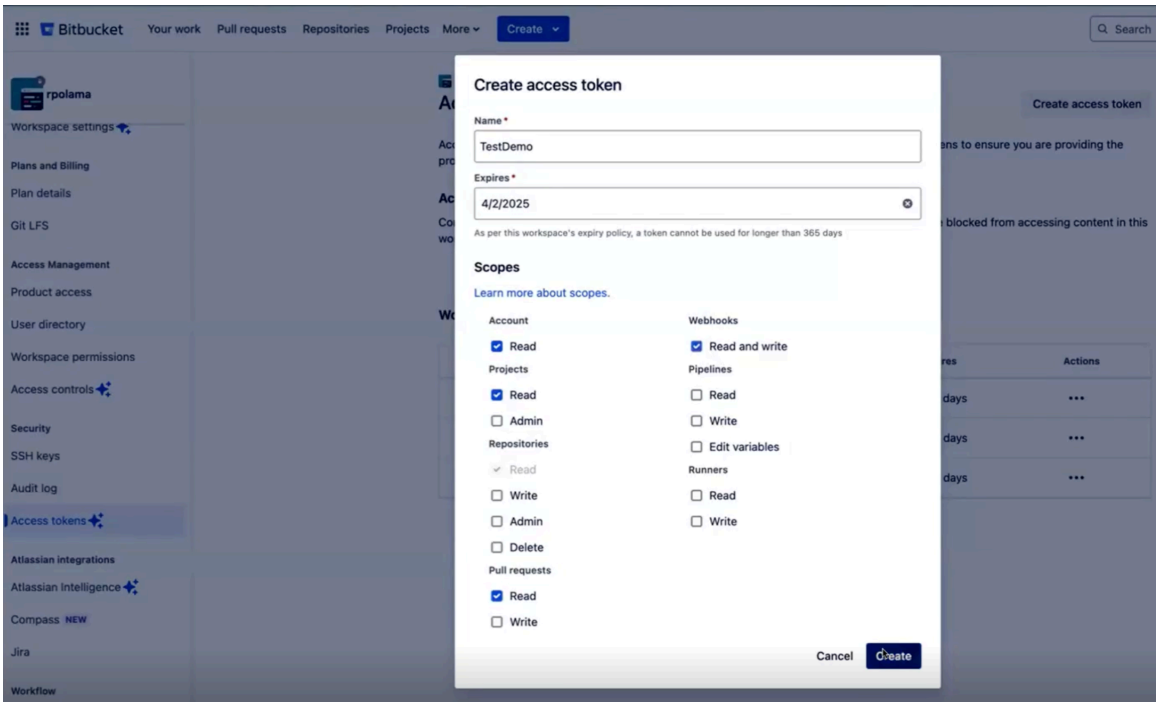
Jeton d'accès

Vous pouvez créer le jeton d'accès en effectuant les étapes spécifiées dans la documentation Atlassian . Assurez-vous que les autorisations suivantes sont fournies lors de la création du jeton d'accès :

- Compte : Lire
- Projets : Lire
- Webhooks : lecture et écriture
- Demandes d'extraction : lecture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous avez également besoin de l'ID de votre espace de Bitbucket travail. Copiez-le à partir du champ **ID de l'espace de travail** dans les paramètres de l'espace de travail de votre Bitbucket compte cloud.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Bitbucket. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer Bitbucket à : espace de Vélocité de changement DevOps travail

Créez, connectez, détectez et configurez votre Bitbucket instance à l'aide de l'espace de Vélocité de changement DevOps travail.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

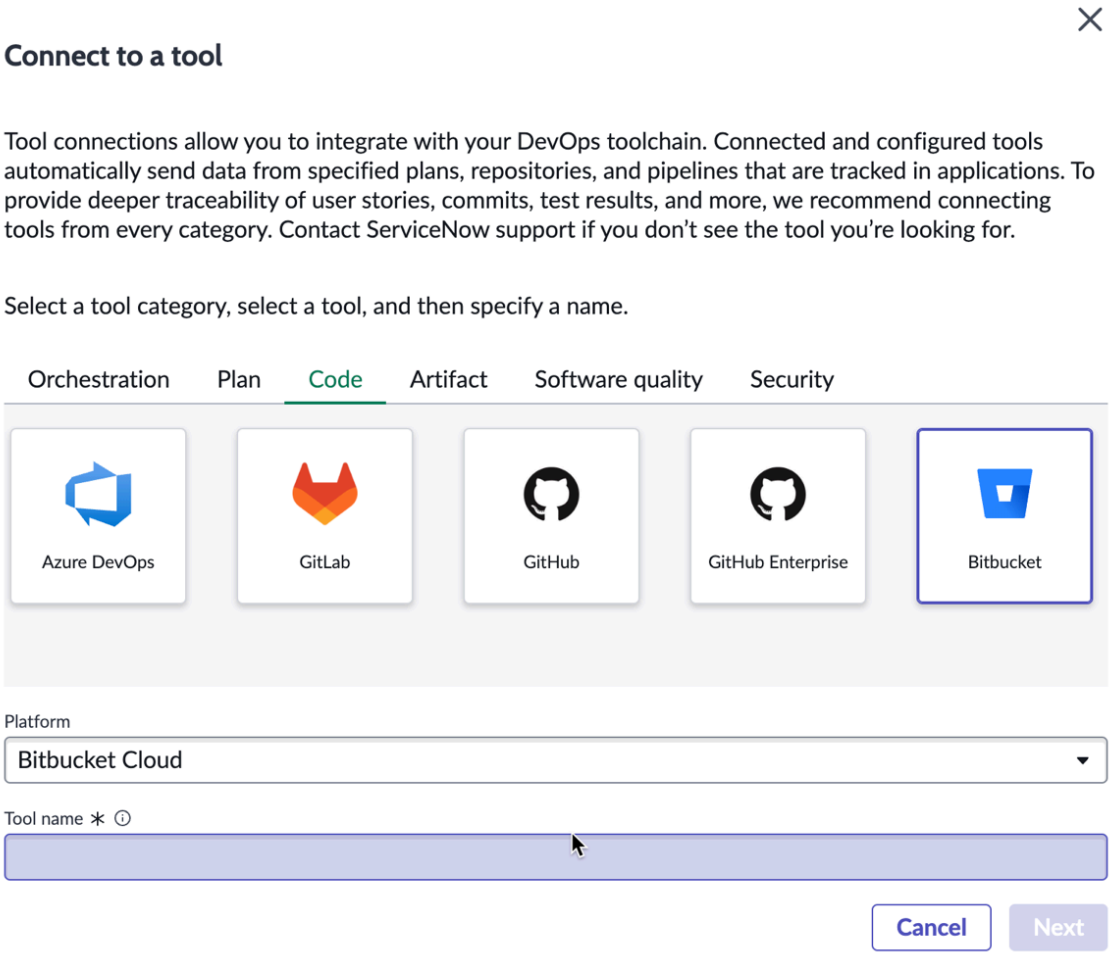
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer Bitbucket.

   Important :
   Si vous souhaitez détecter et suivre les objets d'outil tels que les référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Sélectionnez **Bitbucket Cloud** ou **BitBucket Server** dans la liste déroulante Plateforme, saisissez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil** , puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans l'activité du playbook des détails de l'instance Bitbucket , saisissez les détails suivants.

4. Sélectionnez **Connexion**.

5. Les vérifications d'autorisation portent sur les informations d'identification que vous avez entrées.

   Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section Bitbucket Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

   Vous pouvez choisir de continuer la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

6. Sélectionnez **Suivant**.

7. Spécifiez l'accès pour l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

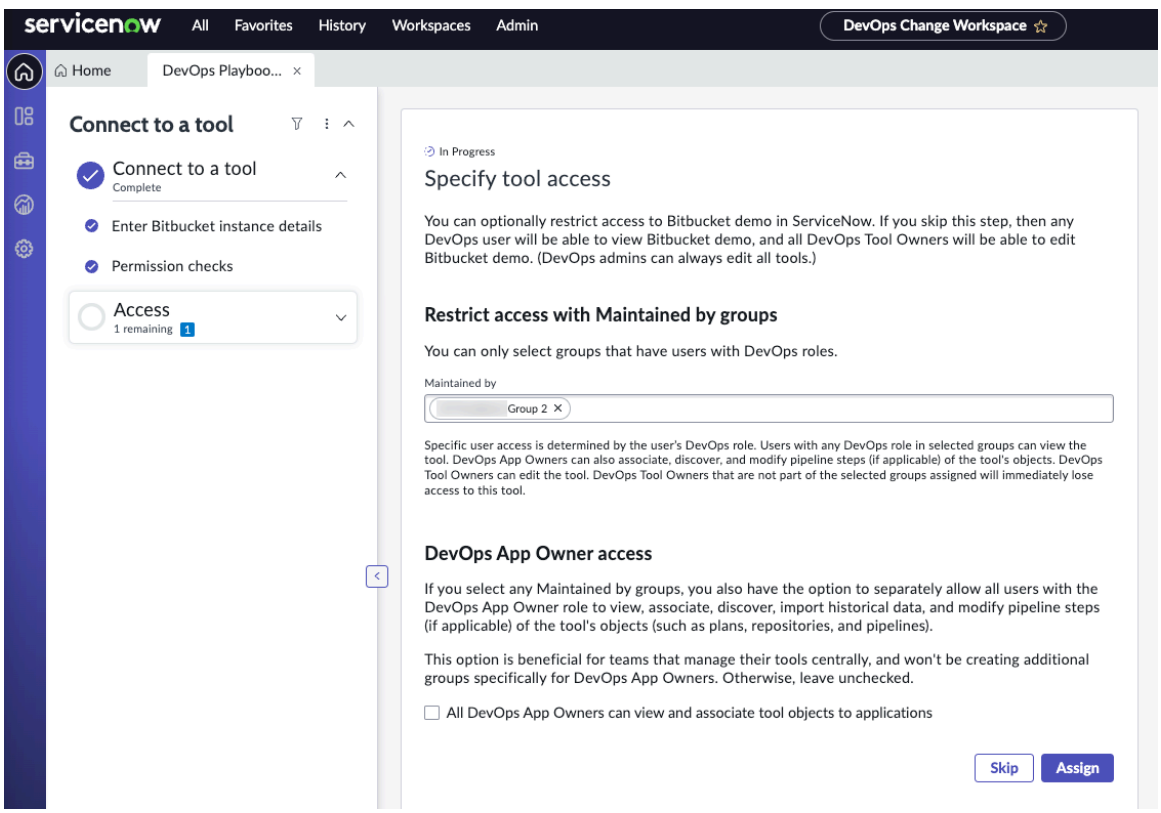
- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



8. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer automatiquement les webhooks.

Les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations les plus à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement.

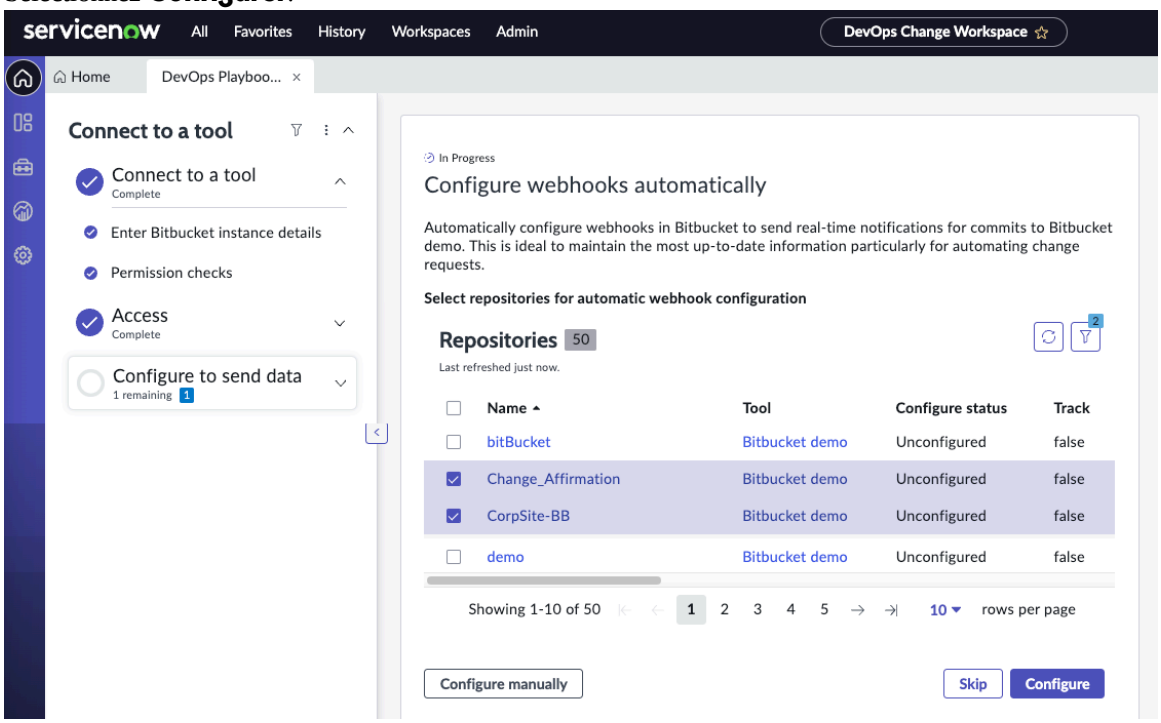
Vous pouvez également configurer le Webhook en le configurant manuellement. Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données pour tous les référentiels suivis en définissant la propriété **Activer l'interrogation** sur **Oui**.

9. Sélectionnez **Configurer**.



Pour effectuer une configuration manuelle, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement les webhooks Bitbucket pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les référentiels disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez suivre et importer des données historiques à partir de ces données.

10. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez associer à l'application, puis sélectionnez **Associer les référentiels**.
11. Dans l'étape Importer les données historiques, sélectionnez la plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin** , puis sélectionnez **Importer les données**.

Remarque :
Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

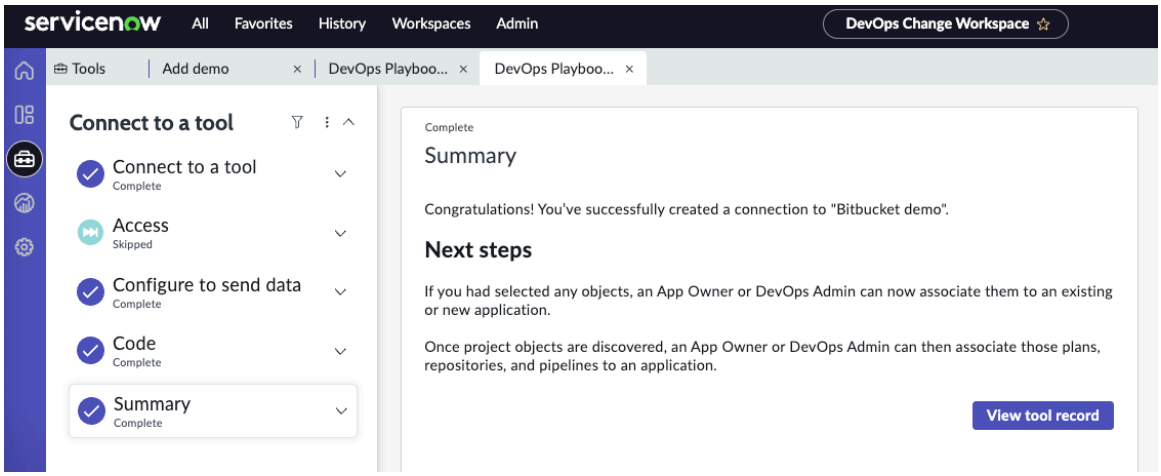
Les validations, les branches et les enregistrements de demande d'extraction importés du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

12. Sélectionnez **Suivant**.
13. Dans la page **Résumé** , passez en revue les détails de l'outil correctement connecté Bitbucket .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et des référentiels détectés à partir de celle-ci.



Résultats

Vous avez intégré votre Bitbucket outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Information associée

Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil

Intégrer Bitbucket à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre Bitbucket instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps , saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre Bitbucket intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intégration d'outils	Sélectionnez Bitbucket.
URL de l'outil	URL de votre Bitbucket instance.
Type d'informations d'identification	Sélectionnez le type d'informations d'identification comme l'un des suivants : ○ Authentification de base ○ Jeton d'accès ○ OAuth 2.0 : code d'autorisation ○ OAuth 2.0 : informations d'identification du client Pour plus d'informations, consultez Bitbucket intégration avec Vélocité de changement DevOps.
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Bitbucket, consultez Bitbucket Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de DevOps catalogue, sélectionnez **Intégration de l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration de DevOps l'application, saisissez les détails :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Sélectionnez parmi les options s'il faut créer une nouvelle application ou utiliser une application existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	Entrez le nom de l'outil connecté Bitbucket .
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer des données d'historique.
Importer depuis et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez choisir d'importer des données pour une période maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez cette case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets du référentiel sont associés à l'enregistrement de l'application et des webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les référentiels sélectionnés. Le champ **Suivi** est automatiquement activé pour les référentiels importés.

Intégrer Bitbucket à Vélocité de changement DevOps — Classique

Créez, connectez, détectez et configurez votre Bitbucket instance à l'aide de l'interface utilisateur classique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'aide des détails de votre Bitbucket instance.
- **Découvrir** les référentiels.
- **Configurez** pour créer automatiquement le webhook dans le Bitbucket référentiel.
- Importez des validations, des branches et des enregistrements de demande **d'extraction**.

Procédure

1. Entrez les détails de l'instance Bitbucket à laquelle Vélocité de changement DevOps vous connecter en accédant à **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Entrez une valeur dans le champ **Nom de l'outil**et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **Bitbucket**.
URL de l'outil	URL de l'instance existante Bitbucket à intégrer.
Nom d'utilisateur de l'outil, mot de passe de l'outil/ jeton d'accès	Informations d'identification de connexion de l'instance existante Bitbucket .

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Bitbucket, consultez Bitbucket Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

3. Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site attaché à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les référentiels existants pour l'outil de codage.
   Les enregistrements du référentiel sont ajoutés à la liste connexe **Référentiels** .
7. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans un Bitbucket référentiel pour envoyer des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également choisir d'activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels suivis en définissant la *`Enable Polling`* propriété sur **Oui**.
8. Sélectionnez **Importer** pour importer des données historiques à partir du référentiel.

   Remarque :
   Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez mettre à jour les informations d'identification dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.

   Les validations, les branches et les enregistrements de demande d'extraction importés du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.
9. Dans le champ **Application** , cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Configurer le code d'autorisation OAuth 2.0 pour Bitbucket le cloud

Configurez les informations d'identification du code d'autorisation OAuth 2.0 pour Bitbucket utiliser Vélocité de changement DevOps une méthode d'authentification plus sécurisée.

Avant de commencer
Le consommateur OAuth doit être créé dans l'outil Bitbucket avec les autorisations requises avant de créer l'enregistrement d'informations d'identification OAuth. Vous pouvez accéder aux **paramètres de l'espace de travail > les consommateurs OAuth > Ajouter un consommateur**Bitbucket pour ajouter le consommateur OAuth. Les autorisations suivantes doivent être sélectionnées lorsque vous créez les informations d'identification pour OAuth 2.0.

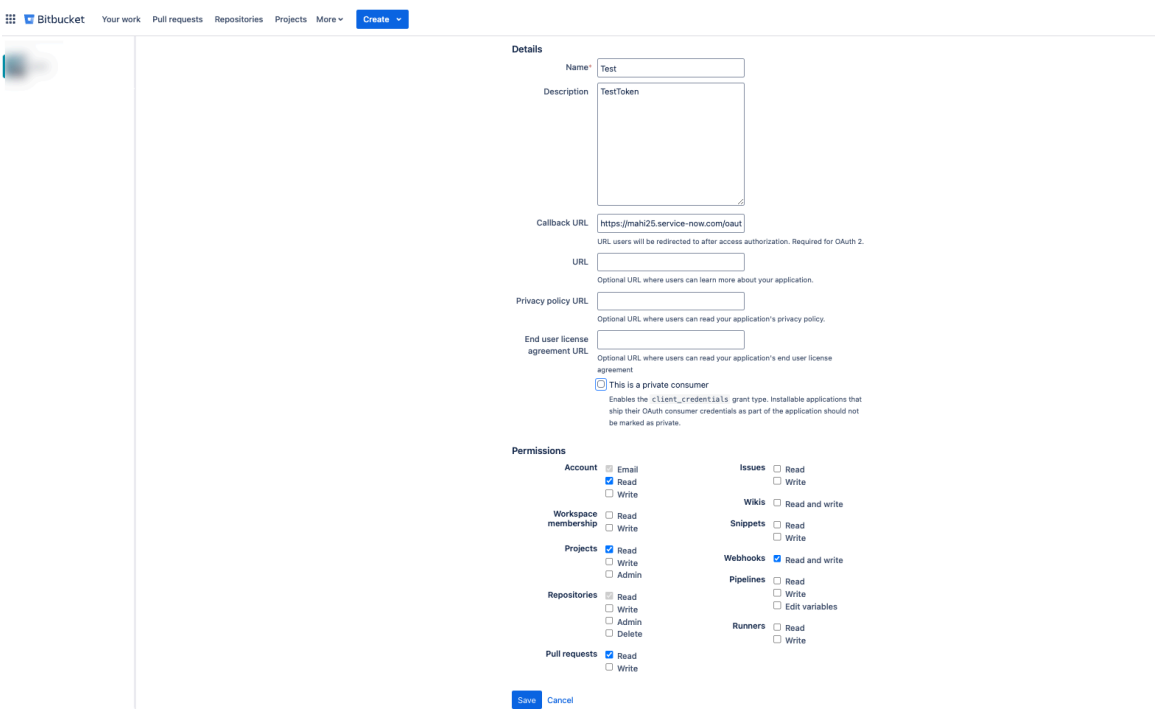
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Compte : Lire
- Projets : Lire
- Webhooks : lecture et écriture
- Demandes d’extraction : lecture

L’option Il s’agit d’un consommateur privé doit être désélectionnée. Vous devez saisir l’URL de votre instance ServiceNow dans le champ **URL de rappel** au format suivant.

```
https://<instanceurl>/oauth_redirect.do
```

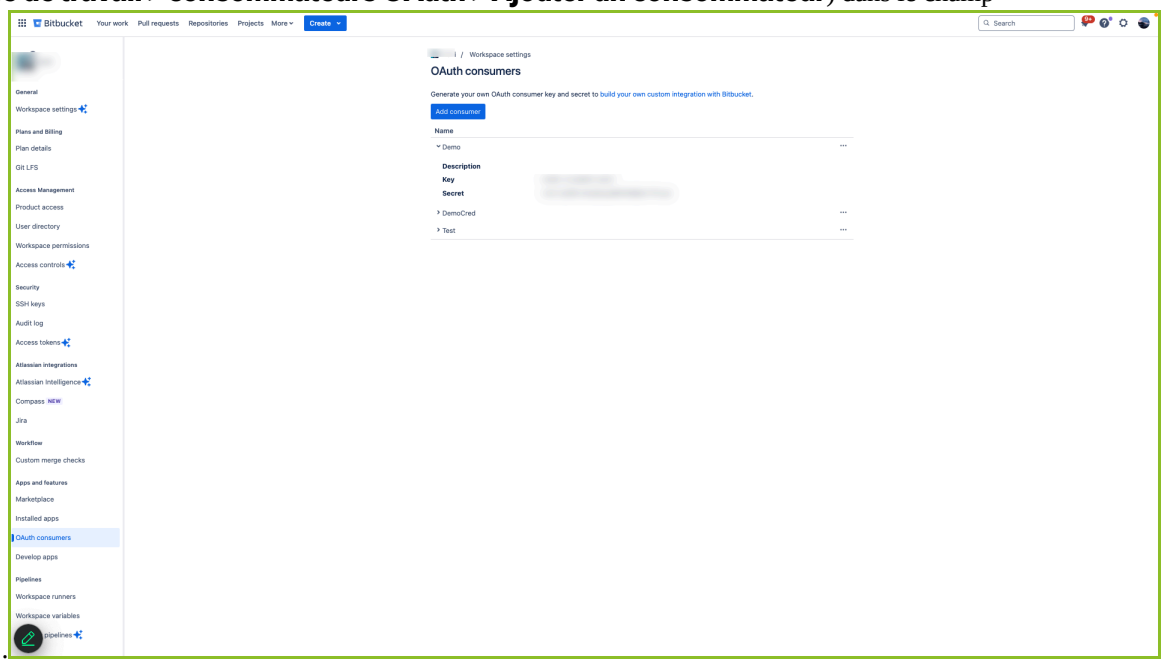


Vous avez besoin des valeurs **ID client** et **Secret client** de votre Bitbucket espace de travail. L’ID client de votre Bitbucket outil est disponible dans la section Consommateurs OAuth des paramètres de votre espace de travail (**Paramètres de l’espace de travail > Consommateurs OAuth > Ajouter un consommateur**) dans le champ **Clé** . Le secret client de votre Bitbucket outil est disponible dans la section Consommateurs OAuth des paramètres de votre espace de travail (**Paramètres de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'espace de travail > consommateurs OAuth > Ajouter un consommateur) dans le champ **Secret** .



Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez le type d'informations d'identification OAuth 2.0 : code d'autorisation pour Bitbucket le cloud, les référentiels de tous les espaces de travail sont détectés. C'est une limitation du Bitbucket côté.

Procédure

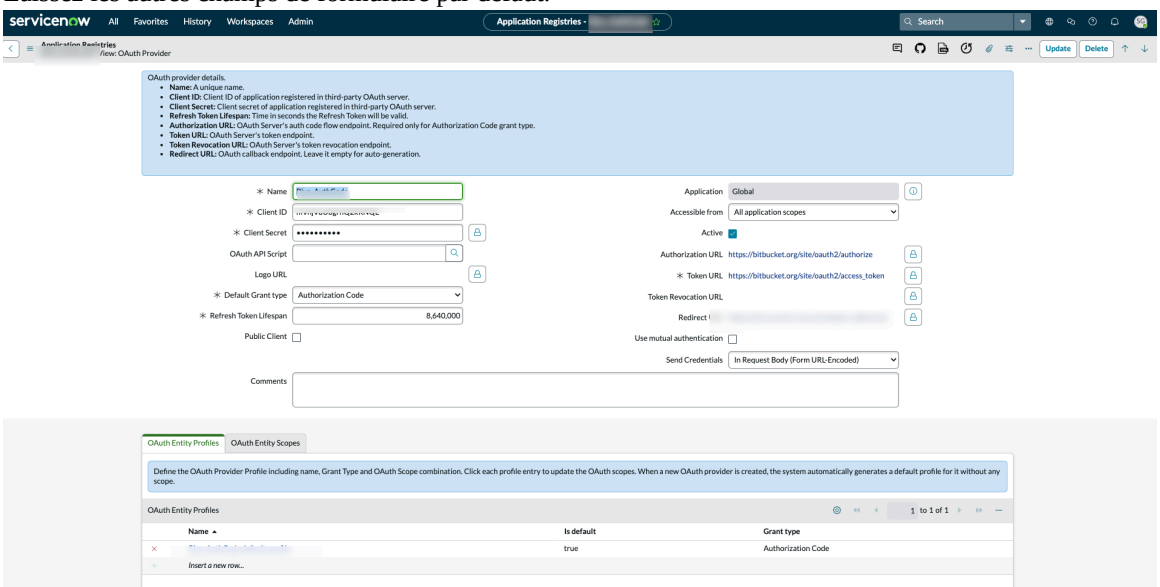
1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'application OAuth ?**
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
   Le système affiche un formulaire Registres d'application vide.
4. Renseignez les champs suivants dans le formulaire.

Champ	Valeur requise
Nom	Entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique.
ID client	ID client de votre Bitbucket outil, disponible dans la section Consommateurs OAuth des paramètres de votre espace de travail dans le champ **Clé** de Bitbucket Cloud.
Secret client	Secret client de votre Bitbucket outil, disponible dans la section Consommateurs OAuth des paramètres de votre espace de travail dans le champ **Secret** du Bitbucket cloud.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Entrer `https://bitbucket.org/site/oauth2/authorize`
URL de jeton	Entrer `https://bitbucket.org/site/oauth2/access_token`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.



6. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - Le système valide les informations d'identification OAuth et remplit **l'URL de redirection** (indice : elle doit correspondre à **l'URL de rappel d'autorisation utilisateur** précédemment fournie dans votre configuration Bitbucket Cloud).
   - Le système remplit le **profil d'entité OAuth** avec le **type d'accord** comme **code d'autorisation**. Par exemple, **le profil d'entité OAuth** est créé avec le **nom** par défaut, **mon fournisseur d'applications Bitbucket default_profile**
7. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?**.
9. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   La fenêtre contextuelle affiche un formulaire d'informations d'identification OAuth 2.0 vide.
10. Renseignez ces valeurs.

Champ	Valeur requise
Nom	Entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique.
Actif	Activer
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut que vous avez créé à l'étape 6.
Concerne	Sélectionnez les serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**. **Remarque :** Vous devez vous connecter à votre instance d'outil Bitbucket à l'aide de Serveur MID pour utiliser ces informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
Ordre	Sélectionnez l'ordre dans lequel appliquer ces informations d'identification. Par exemple, saisissez 100.

11. Enregistrez l'enregistrement.
12. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.

Configurer manuellement les webhooks Bitbucket

Configurez des webhooks pour Bitbucket envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps .

Avant de commencer

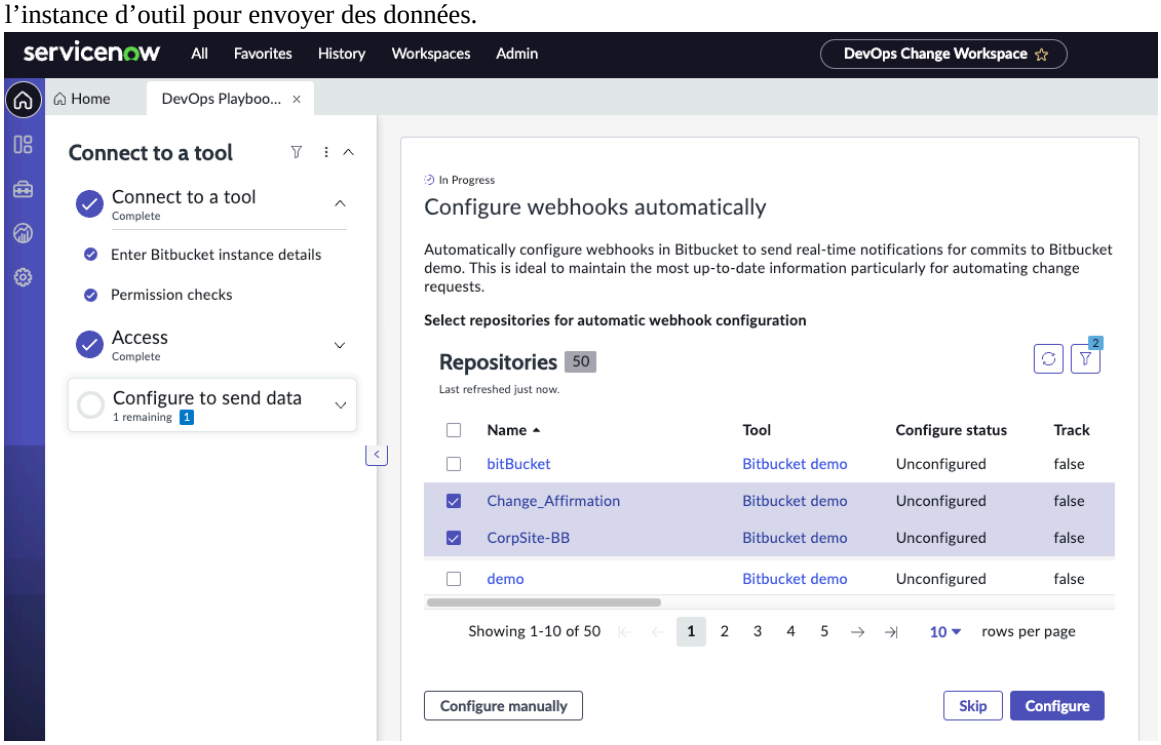
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, Bitbucket admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement d'outil Bitbucket dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

1. Dans Bitbucket, accédez à **Paramètres** > **Webhooks** pour le référentiel spécifié, et ajoutez un webhook.
2. Dans Vélocité de changement DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

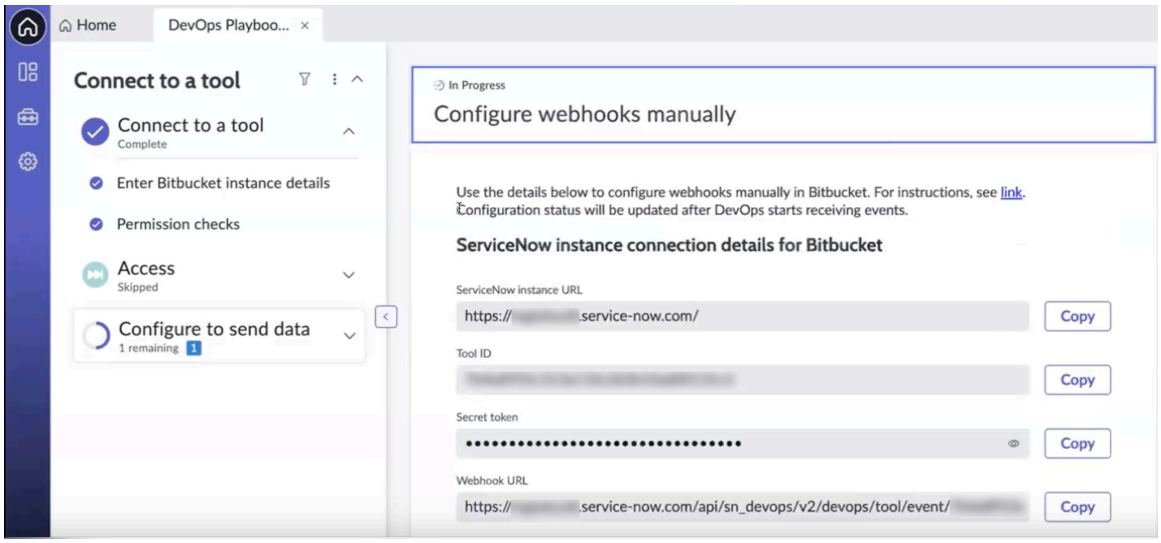


3. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez le champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Bitbucket.

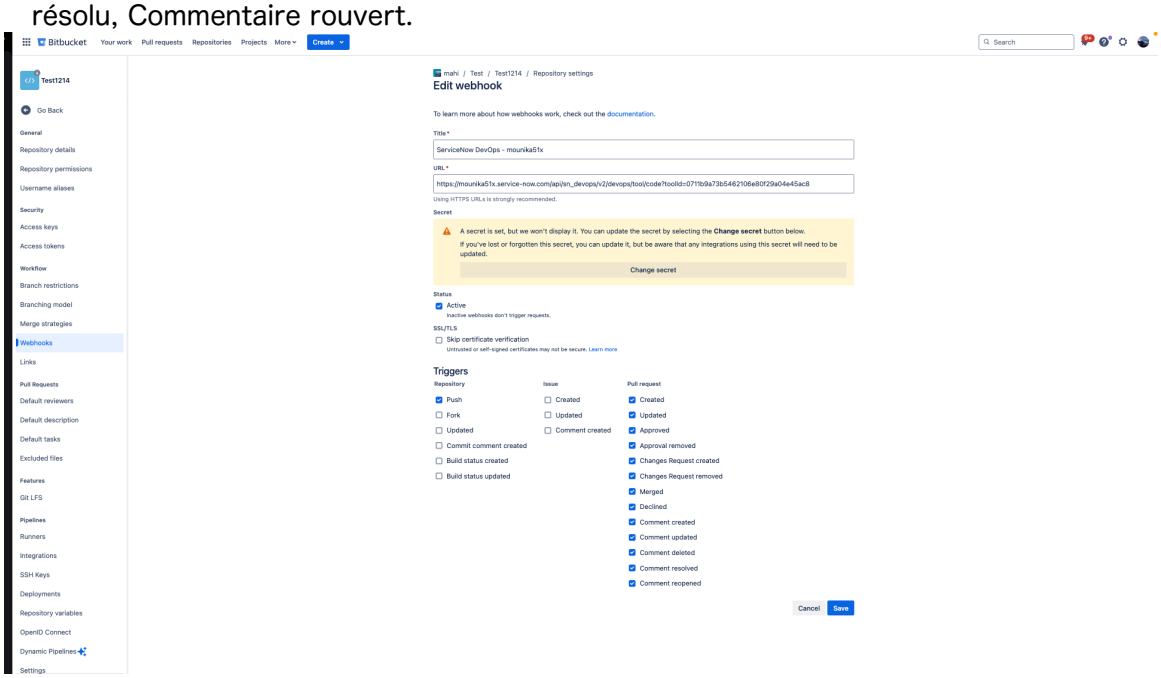
Remarque :
Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans Bitbucket, accédez aux **paramètres du référentiel > Webhooks > Modifier le webhook**, puis collez l'URL Webhook copiée dans le champ **URL** .
5. Sélectionnez les déclencheurs suivants.
   - Référentiel : push
   - Demande d'extraction : Créé, Mis à jour, Approuvé, Approbation supprimée, Demande de changements créée, Demande de changements supprimée, Fusionné, Refusé, Commentaire créé, Commentaire mis à jour, Commentaire supprimé, Commentaire résolu, Commentaire rouvert.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.

JFrog intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre JFrog instance pour suivre les artefacts publiés à JFrog partir des exécutions de pipelines dans Jenkins, GitHub Actions, Azure DevOps et GitLab.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour Jenkins, vous devez activer le module d'extension Jenkins Artifactory sur votre Jenkins serveur pour générer les artefacts dans le cadre de l'exécution de votre pipeline et les publier dans les référentiels de l'artefact JFrog .

Remarque :
L'importation historique d'artefacts n'est JFrog pas prise en charge. Vous pouvez importer JFrog des artefacts créés à l'aide Jenkins du processus d'importation de données historiques de Catalogue de services. Pour plus d'informations, consultez Importation de données historiques pour DevOps les outils. La détection et la configuration ne sont également pas prises en charge pour JFrog.

Premiers pas

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer JFrog. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer JFrog à Vélocité de changement DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre JFrog instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour suivre les référentiels d'artefacts publiés sur JFrog.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

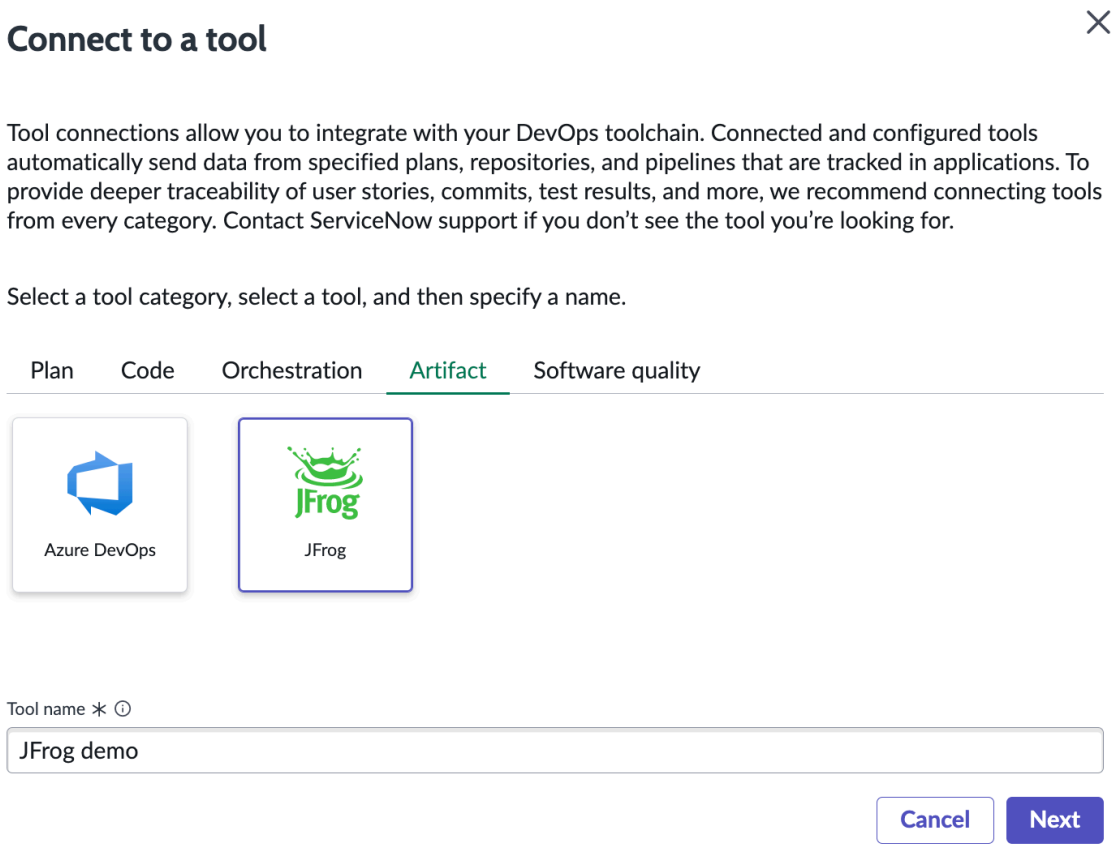
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer JFrog.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil** , puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sur l'activité du playbook des détails de l'instance JFrog :

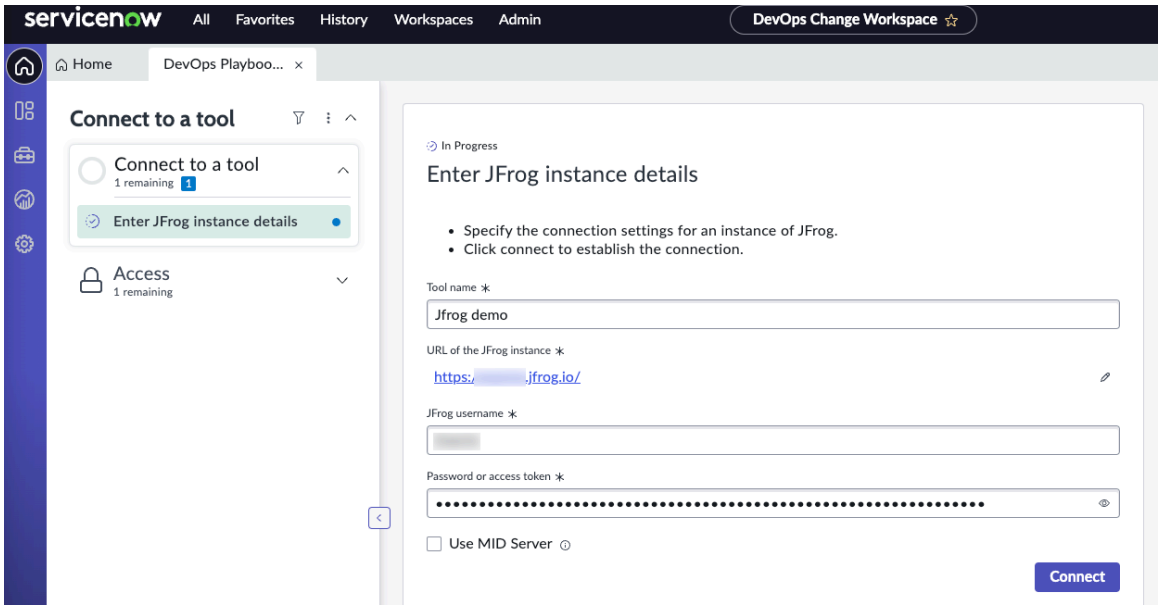
a. Entrez l'URL de votre JFrog instance.

b. Saisissez les informations d'identification de connexion de l'administrateur général pour l'instance JFrog .

c. Facultatif : Sélectionnez l'option Serveur MID et entrez ses détails si votre JFrog instance est connectée à un serveur MID.
Un Serveur MID est requis si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .

Traduction automatique

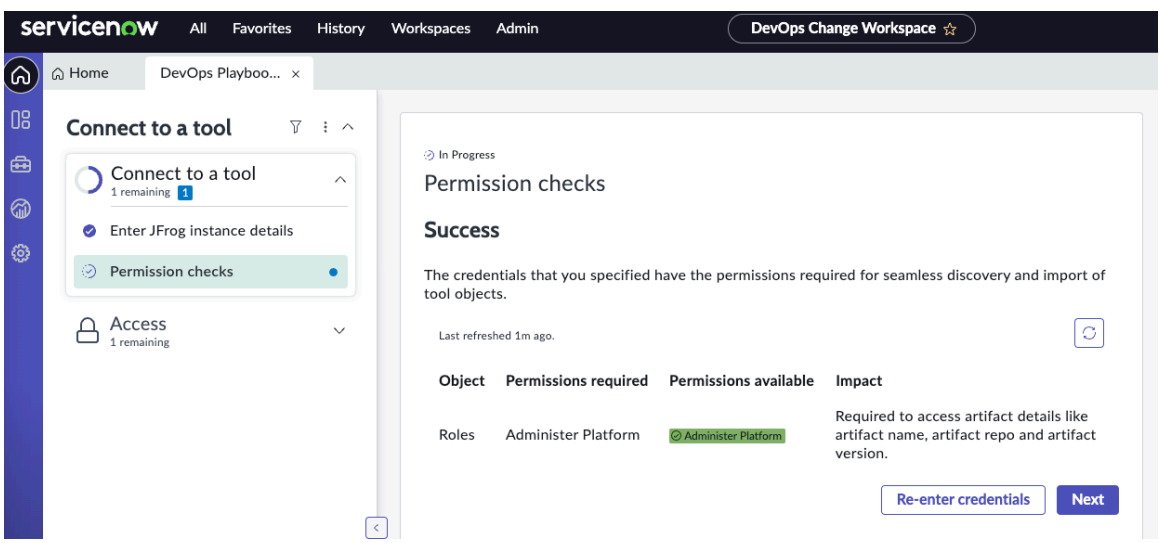
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Connexion**.
5. Les vérifications d'autorisation portent sur les informations d'identification que vous avez entrées. Les autorisations requises et les autorisations disponibles sont affichées. Si vous souhaitez entrer les informations d'identification avec de meilleures autorisations, sélectionnez **Ressaisir les informations d'identification**. Les informations d'identification que vous avez spécifiées doivent avoir le rôle Administrer la plateforme pour JFrog une découverte et une importation transparentes d'objets d'outil. Il s'agit d'une limitation de JFrog. Pour plus d'informations sur toutes les autorisations requises, consultez la section Autorisations Jira dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

   Vous pouvez choisir de continuer la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

   Remarque :
   Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez mettre à jour les informations d'identification dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès pour l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

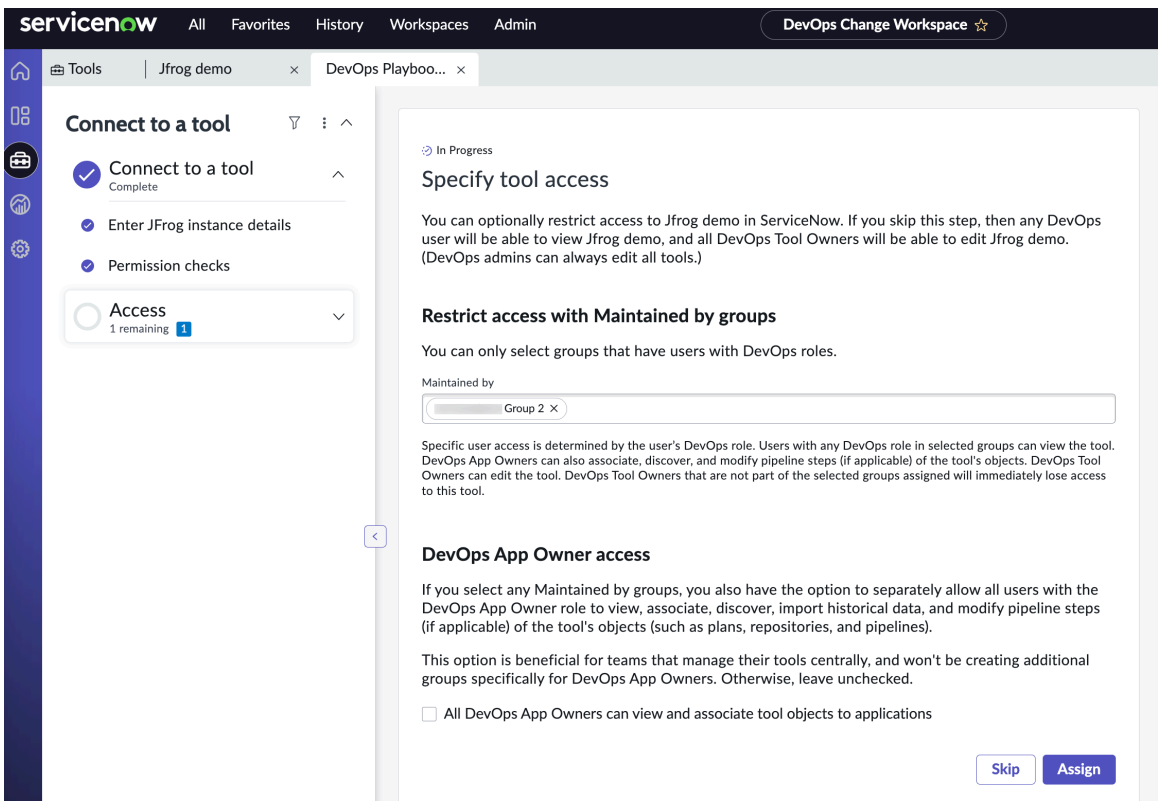
- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

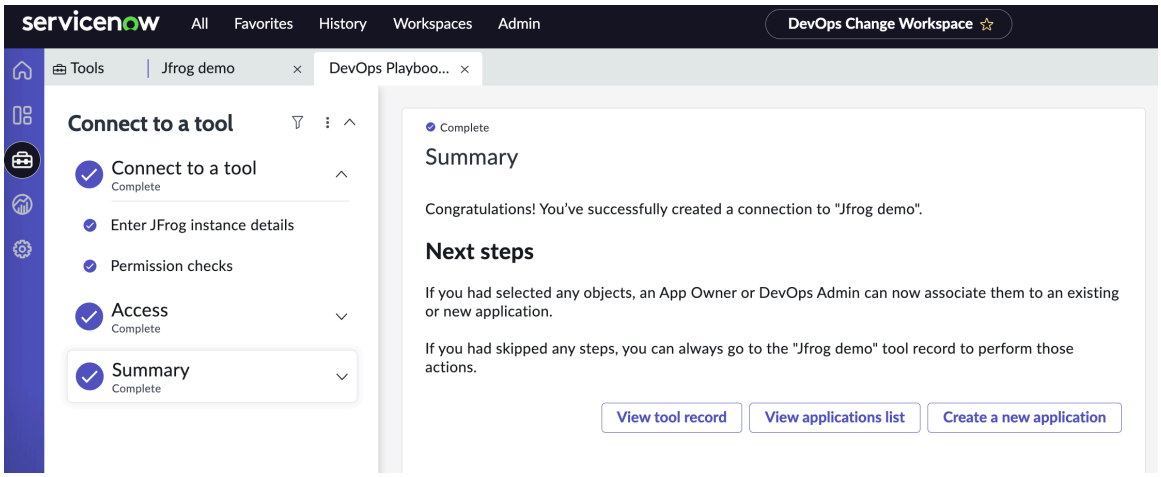
c. Sélectionnez **Affecter**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré votre JFrog outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer JFrog à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Connectez votre JFrog instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de services fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre JFrog intégration.
Intégration d'outils	Sélectionnez JFrog.
URL de l'outil	URL de votre JFrog instance.
Nom d'utilisateur, mot de passe ou jeton d'accès de l'outil	Informations d'identification de connexion de l'administrateur général pour l'instance existante JFrog .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à JFrog, consultez JFrog Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Intégrer JFrog à Vélocité de changement DevOps — Classique

Connectez-vous à une instance de l'outil JFrog d'artefact pour vous permettre de suivre les artefacts publiés sur JFrog.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Effectuez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de vous connecter à un outil.

Procédure

1. Entrez les détails de l'instance JFrog à laquelle Vélocité de changement DevOps vous connecter en accédant à **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Entrez une valeur dans le champ **Nom de l'outil**et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **JFrog**.
URL de l'outil	URL de l'instance existante JFrog à intégrer.
Nom d'utilisateur de l'outil, mot de passe de l'outil/ jeton d'accès	Informations d'identification de connexion de l'administrateur général pour l'instance existante JFrog .

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à JFrog, consultez JFrog Autorisations dans Autorisations requises pour les DevOps outils.

3. Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site attaché à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez mettre à jour les informations d'identification dans votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Si la connexion réussit, l'outil est créé ServiceNow et connecté à votre JFrog instance.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Associer les étapes de GitHub, GitLab et Azure DevOps avec JFrog

JFrog La prise en charge d'Artifactory pour GitHub Actions, Azure DevOps et GitLab dans Vélocité de changement DevOps vous permet d'importer les données d'artefact publiées JFrog dans Artifactory pour les exécutions de pipelines correspondantes. Elles peuvent ensuite être liées à toutes les données DevOps collectées dans DevOps Change Velocity, telles que les éléments de travail, les validations, le résumé de la qualité, les exécutions de tests, etc., ce qui permet de tracer et d'identifier les causes premières.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Azure DevOps Les pipelines de mise en production ne sont pas pris en charge.

Associez les étapes à partir de GitHub, GitLab et Azure DevOps vers votre JFrog outil. Avant de pouvoir associer des étapes, vous devez :

- Connectez et configurez vos GitHub outils , GitLab ou Azure DevOps dans Vélocité de changement DevOps.
- Exécutez les pipelines dans les instances respectives GitHub, GitLab, ou Azure DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

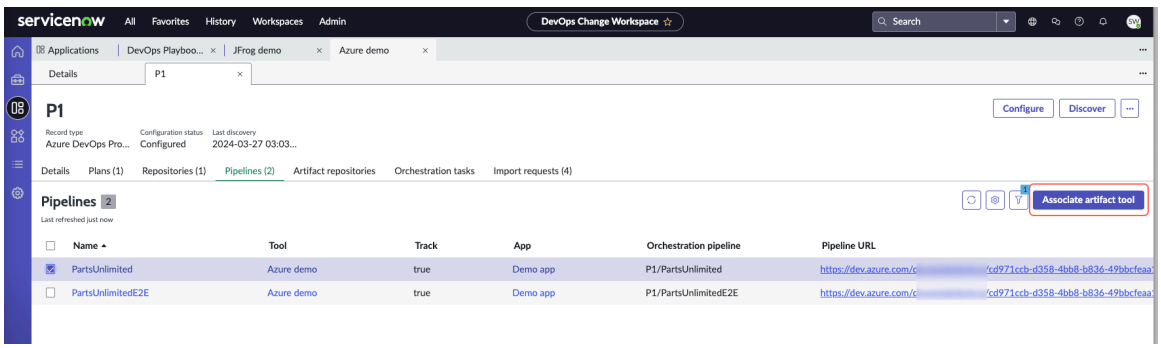
- Découvrez les pipelines et les étapes dans les outils respectifs dans Vélocité de changement DevOps.
- Connectez l'outil JFrog dans Vélocité de changement DevOps. L'outil doit être à l'état connecté.

Important :

- Les informations sur la version doivent être publiées avec JFrog les artefacts.
- Les informations sur la version doivent contenir les informations sur l'URL et les modules ou dépendances.

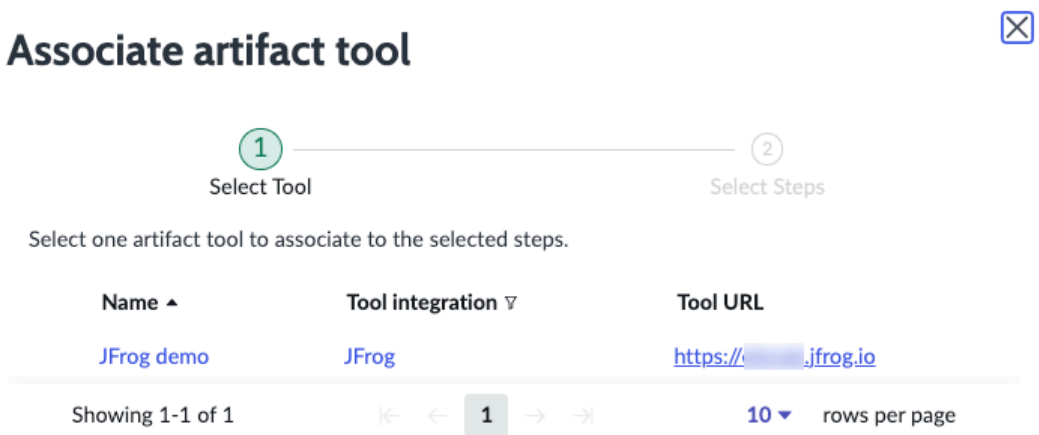
Associer les étapes à partir de pipelines

1. Ouvrez la page d'enregistrement de l'outil de votre GitHub outil , GitLab ou Azure DevOps et sélectionnez l'onglet **Pipelines** .
2. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à votre JFrog outil.
3. Sélectionnez **Associer l'outil d'artefact**.



4. Sélectionnez l'outil JFrog à associer à vous.

Remarque :
Seuls les outils connectés JFrog peuvent être sélectionnés.

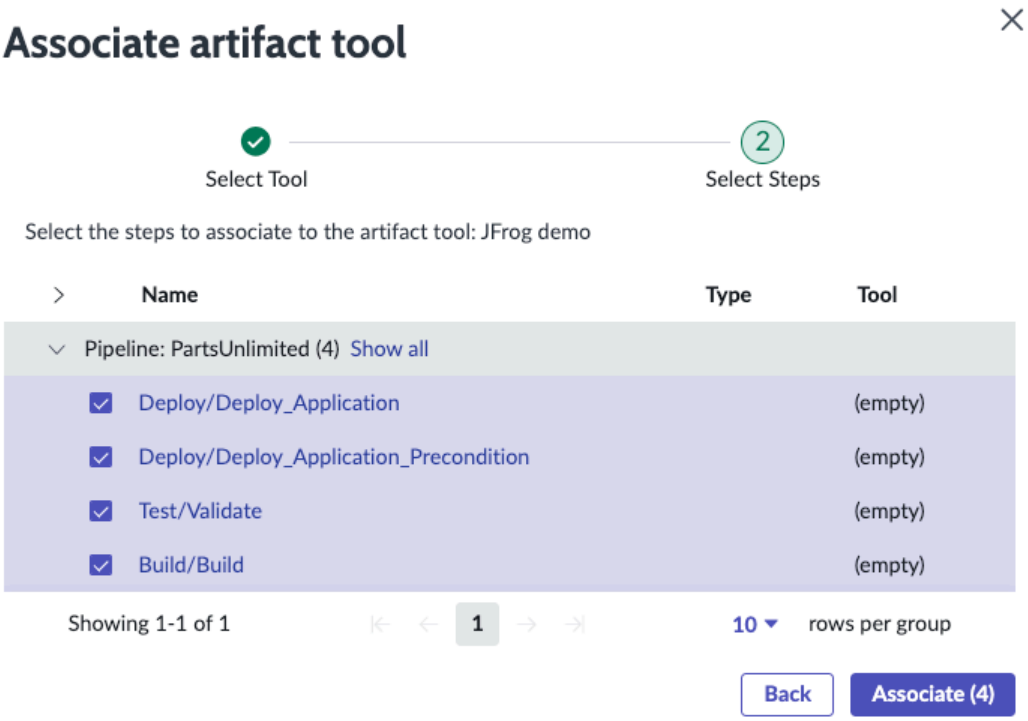


5. Sélectionnez les étapes du pipeline que vous souhaitez associer à l'outil sélectionné, JFrog puis sélectionnez **Associer**.

Traduction automatique

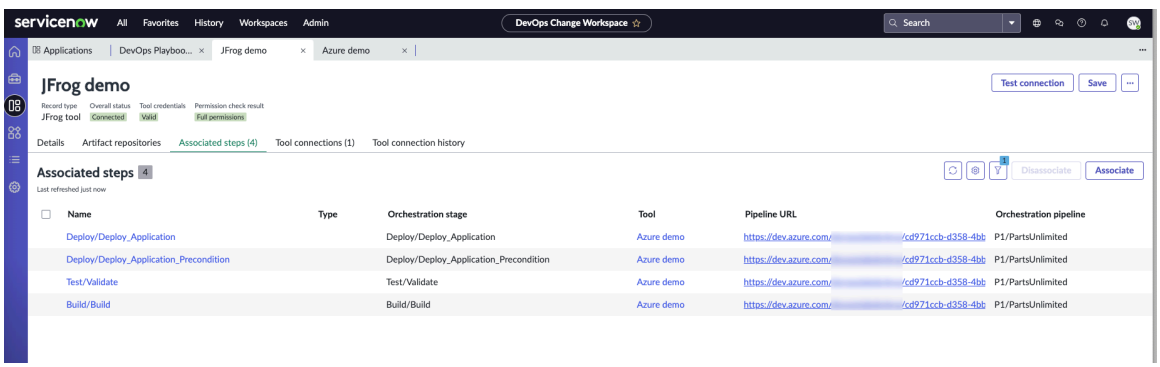
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une étape ne peut être associée qu'à un seul outil.



Les étapes sont associées à l'outil JFrog . Vous pouvez afficher les étapes associées dans votre JFrog enregistrement d'outil, sous l'onglet **Étapes associées** .

Pour dissocier une étape, sélectionnez-la dans l'onglet **Étapes associées** de votre JFrog enregistrement d'outil et sélectionnez **Dissocier**.

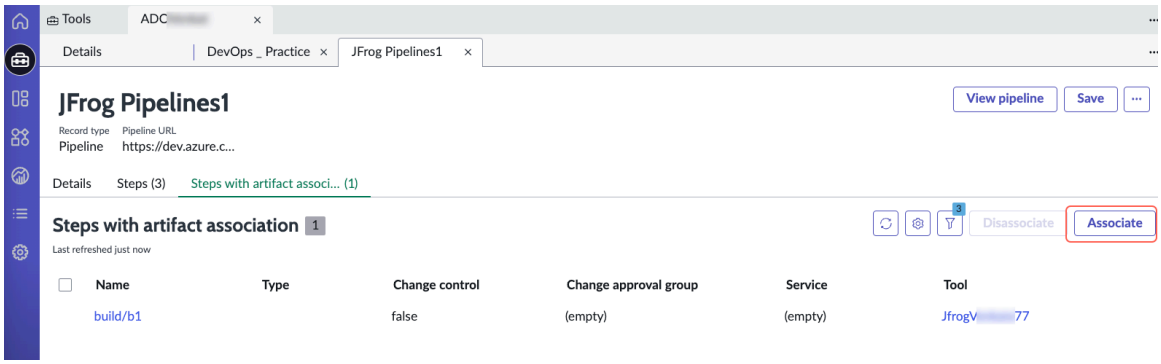


Associer des étapes à partir de la table Étapes

1. Ouvrez la page d'enregistrement de l'outil de votre GitHub outil , GitLab ou Azure DevOps et sélectionnez le pipeline dont vous souhaitez associer les étapes à votre JFrog outil.
2. Dans l'enregistrement du pipeline, sélectionnez l'onglet **Étapes avec association d'artefacts** , puis sélectionnez **Associer**.

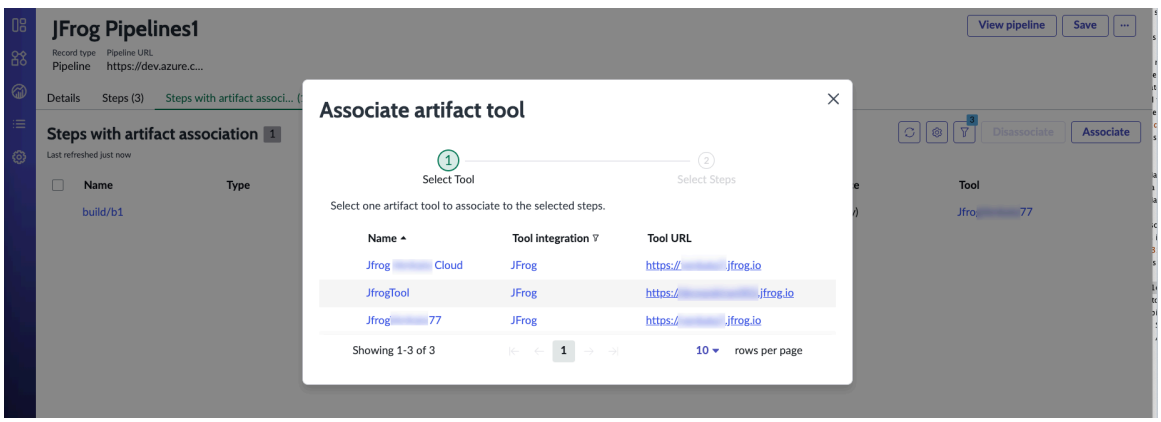
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



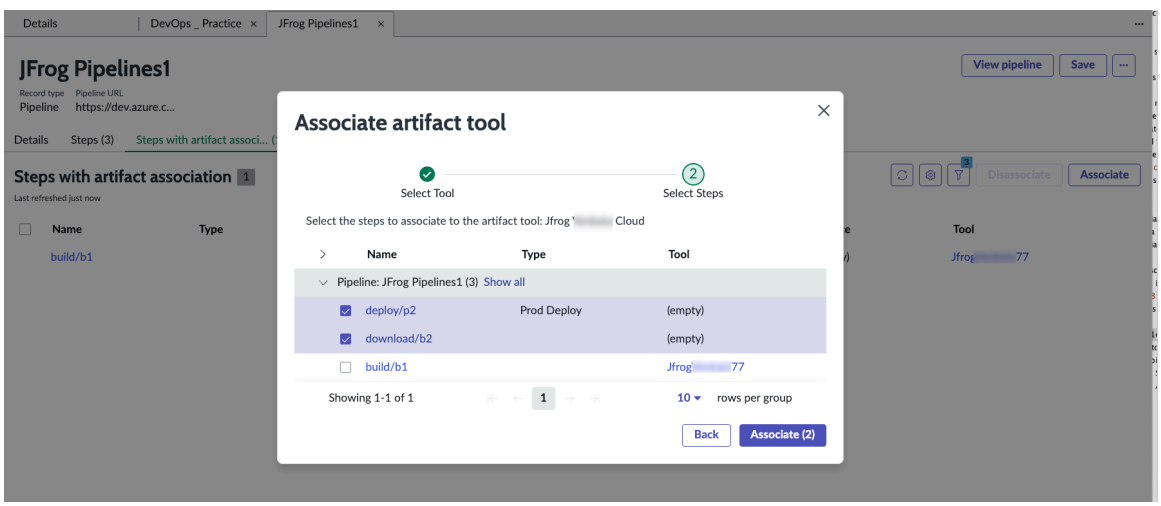
3. Dans la liste des outils connectés JFrog , sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer les étapes.

Remarque :
Seuls les outils connectés JFrog peuvent être sélectionnés.



4. Dans la liste des étapes du pipeline, sélectionnez celles que vous souhaitez associer à l'outil sélectionné JFrog , puis sélectionnez **Associer**.

Remarque :
Si vous sélectionnez une étape qui est déjà associée à un autre JFrog outil, elle est dissociée de cet outil, puis associée à l'outil actuel JFrog .



Les étapes sélectionnées sont associées à l'outil JFrog . Pour dissocier une étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

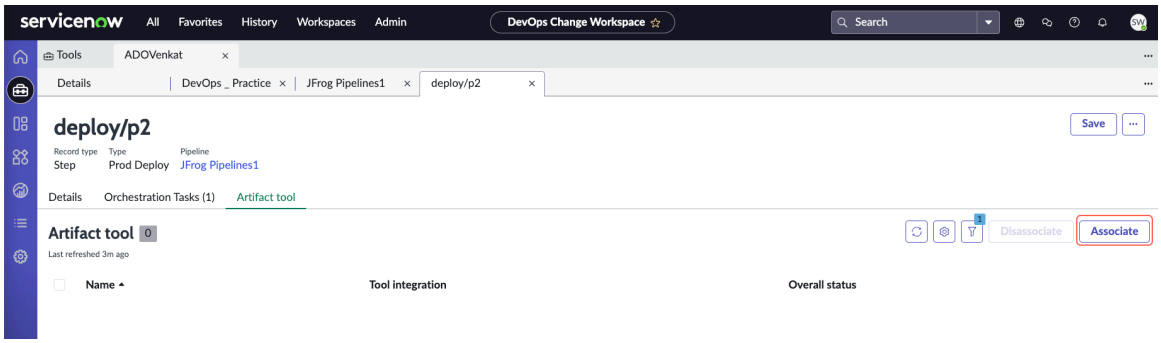
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer l'étape à partir de l'enregistrement d'étape

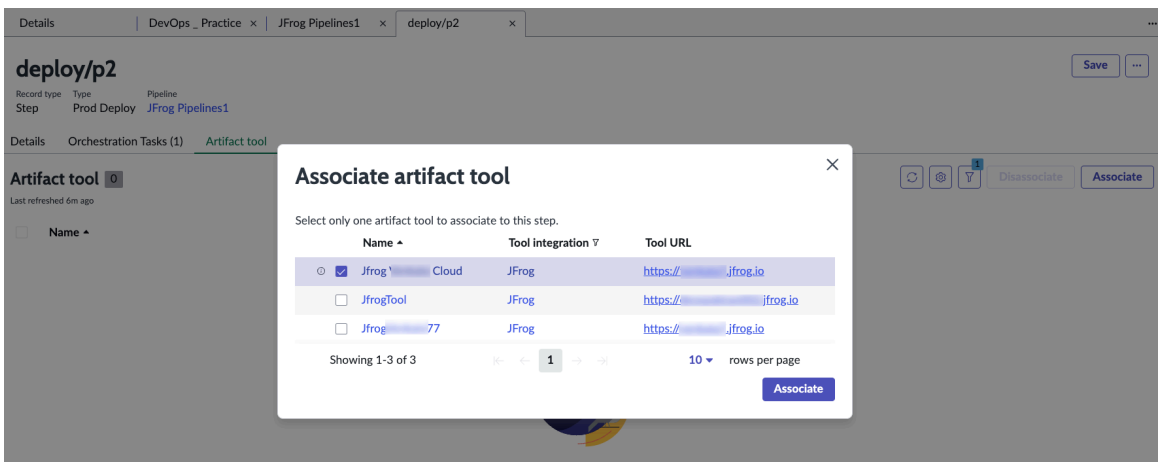
Pour des étapes individuelles, vous pouvez associer un outil connecté JFrog directement à partir de l'enregistrement d'étape.

1. Ouvrez la page d'enregistrement de l'étape que vous souhaitez associer à votre JFrog outil.
2. Sélectionnez l'onglet **de l'outil Artefact,** puis sélectionnez **Associer**.



3. Dans la liste des outils connectés JFrog , sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer l'étape, puis sélectionnez **Associer**.

> **Remarque :**
> Seuls les outils connectés JFrog peuvent être sélectionnés.



L'étape est associée à l'outil sélectionné JFrog . Pour dissocier l'étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

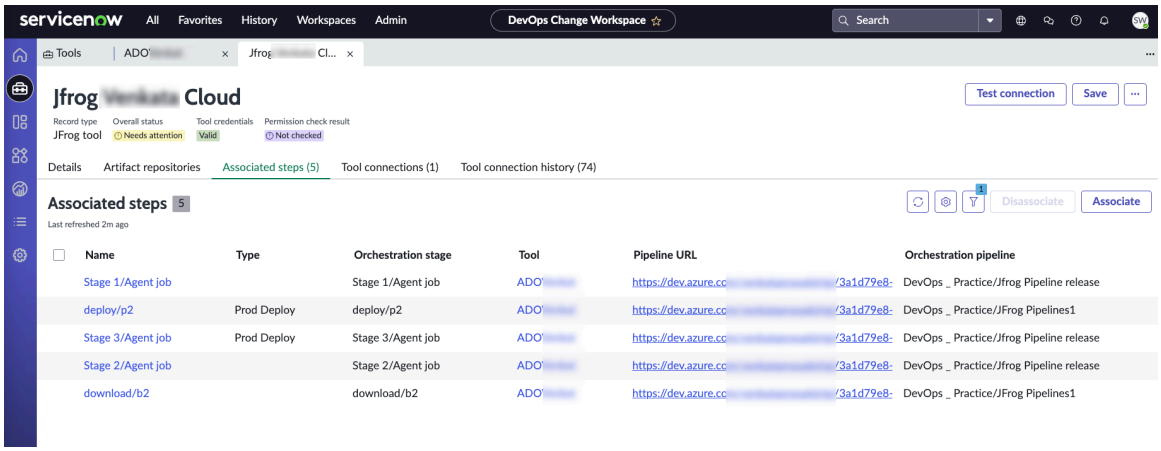
Associer des étapes à partir de l'outil JFrog

Vous pouvez associer des étapes directement depuis l'outil JFrog .

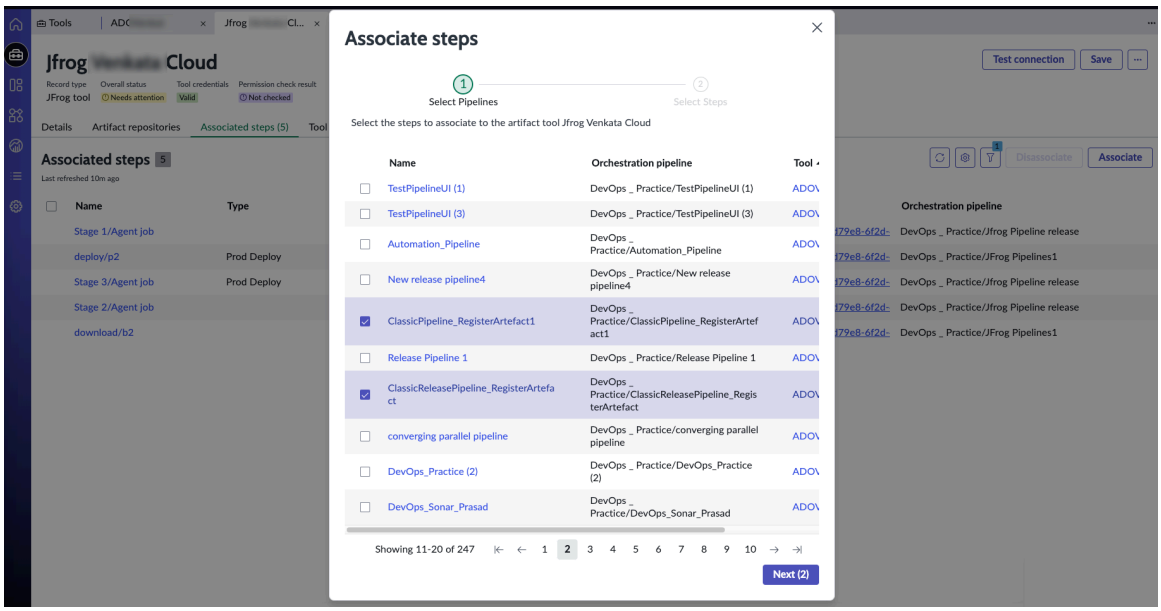
1. Accédez à l'outil connecté JFrog .
2. Sélectionnez l'onglet **Étapes associées** , puis sélectionnez **Associer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez les pipelines dont vous souhaitez associer les étapes à l'outil, JFrog puis sélectionnez **Suivant**.

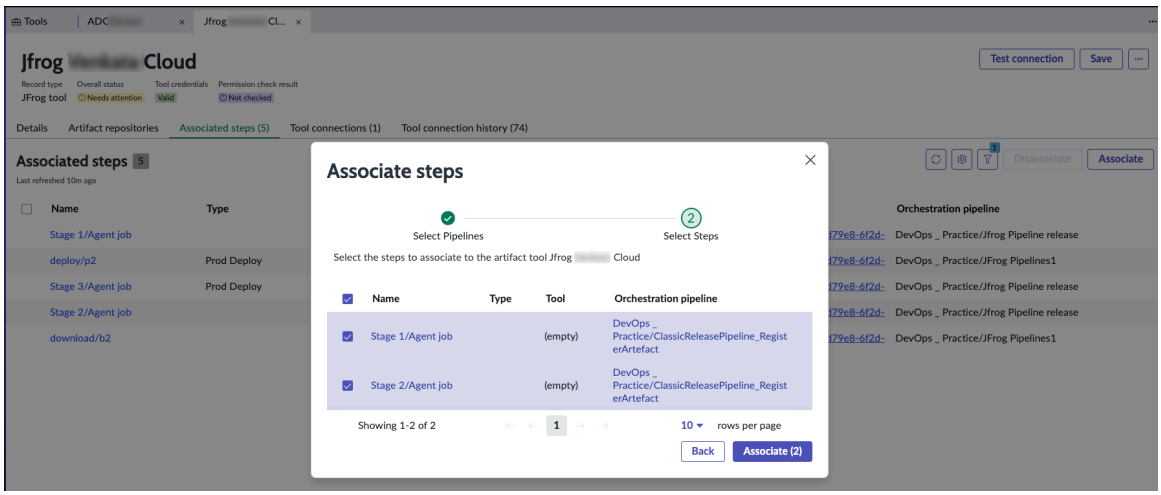


4. Sélectionnez les étapes dans les pipelines que vous souhaitez associer à l'outil, JFrog puis sélectionnez **Associer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous sélectionnez une étape qui est déjà associée à un autre JFrog outil, elle est dissociée de cet outil, puis associée à l'outil actuel JFrog .



Les étapes sélectionnées sont associées à l'outil JFrog . Pour dissocier une étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

Configurer Azure DevOps pour JFrog

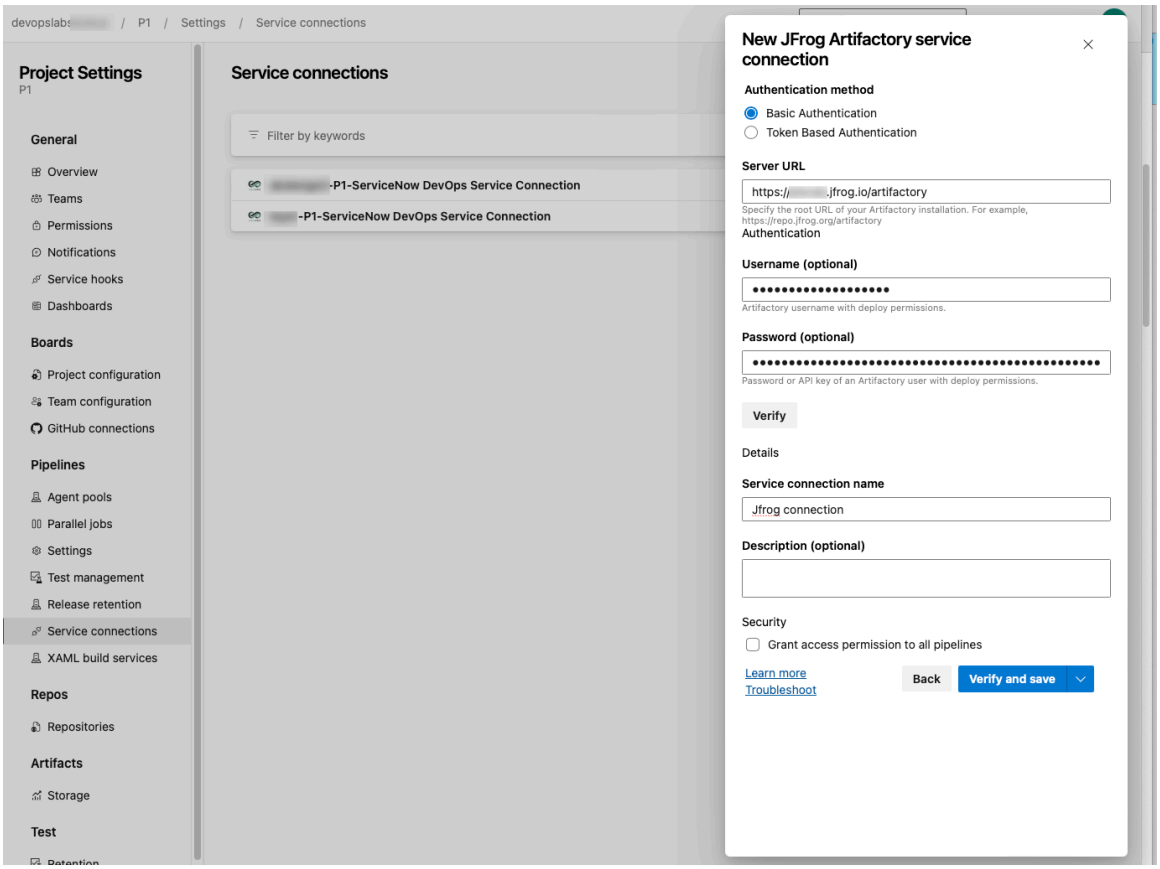
Configurez votre instance pour activer le Azure DevOps chargement et le téléchargement d'artefacts JFrog .

Les paramètres suivants sont requis dans votre Azure DevOps instance :

1. Installez le module d'extension JFrog Artifactory .
2. Sélectionnez votre projet et accédez à **Paramètres du projet** > **Pipelines** > **Connexions de service**.
3. Sélectionnez **Nouvelle connexion de service**, recherchez et sélectionnez le module d'extension **JFrog Artifactory** installé, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Entrez les détails de votre JFrog instance et créez une connexion de service pour JFrog.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** doivent contenir les informations d'identification de votre JFrog instance saisies dans le champ **URL du serveur** .

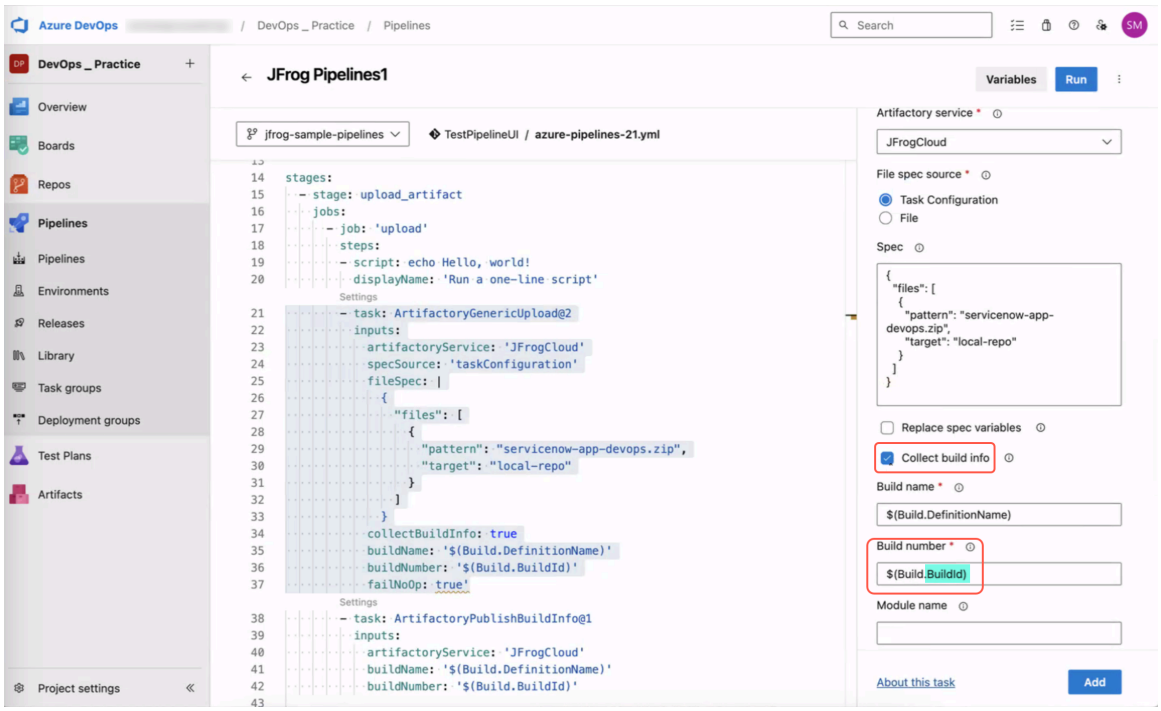
Charger des artefacts depuis Azure DevOps vers JFrog

Pour charger des artefacts :

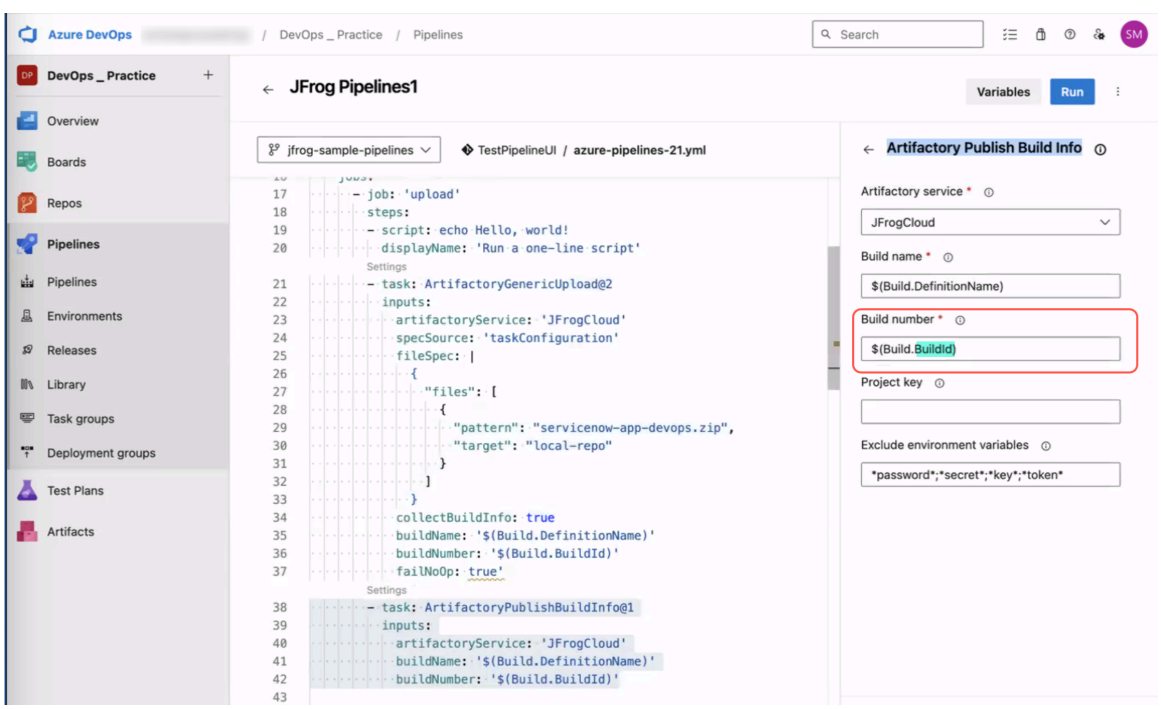
1. Accédez à votre pipeline de projets.
2. Dans votre étape de chargement, ajoutez la tâche **Chargement générique d'artefact** pour le chargement des artefacts.
3. Pour la tâche **de chargement générique d'Artifactory** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Dans le champ **Spec** , intégrez la spécification de votre fichier.
   c. Cochez la case **Collecter les informations sur la version** .
   d. Le champ **Numéro de version** doit contenir le `BuildId` paramètre.
   e. Sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Ajouter la tâche Informations sur la **version de publication d'artefact** pour publier des informations sur la version.
5. Pour la tâche **d'informations sur la version de publication d'artefact** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Le champ **Numéro de version** doit contenir le *BuildId* paramètre.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.



Exemple de pipeline pour charger des artefacts d'Azure DevOps vers JFrog

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: upload_artifact
    jobs:
      - job: 'upload'
        steps:
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'Run a one-line script'
        - task: ArtifactoryGenericUpload@2
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "local-repo"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true'
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Traduction automatique

Télécharger les artefacts de JFrog à Azure DevOps

Pour télécharger des artefacts :

1. Accédez à votre pipeline de projets.
2. Dans votre étape de téléchargement, ajoutez la tâche **Téléchargement générique d'artefact** pour télécharger des artefacts.
3. Pour la tâche **de téléchargement générique d'Artifactory** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Dans le champ **Spec** , intégrez la spécification de votre fichier.
   c. Cochez la case **Collecter les informations sur la version** .
   d. Le champ **Numéro de version** doit contenir le *`BuildId`* paramètre.
   e. Sélectionnez **Ajouter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajouter la tâche Informations sur la **version de publication d'artefact** pour publier des informations sur la version.
5. Pour la tâche **d'informations sur la version de publication d'artefact** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Le champ **Numéro de version** doit contenir le *BuildId* paramètre.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.

Exemple de pipeline pour télécharger des artefacts d'Azure DevOps vers JFrog

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: download_artifact
    jobs:
      - job: 'download'
        steps:
        - task: ArtifactoryGenericDownload@3
          inputs:
            connection: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "local-repo/servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "/tmp/"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Exemple de pipeline pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub

Exemples de pipelines contenant GitHub des étapes pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charger des artefacts depuis GitHub vers JFrog

```
name: JFrogUploadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main
jobs:
  upload_to_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

      - name: Upload Artifact to Jfrog
        run: |
          export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
          #upload artifacts
          jf rt u "servicenow-app-devops.zip" "local_repo"
          # Publish build info
          jf rt bp
```

Télécharger les artefacts de JFrog à GitHub

```
name: JFrogDownloadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main

jobs:
  download_from_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
steps:
  - name: Checkout code
    uses: actions/checkout@v2

  - name: Set up JFrog CLI
    uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
    with:
      version: latest
    env:
      JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
      JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
      JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

  - name: download artifacts from jfrog
    run: |
      export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
      # download artifact from jfrog
      jf rt dl "local_repo/servicenow-app-devops.zip" ./
      # Publish build info
      jf rt bp
```

Exemple de pipeline pour charger et télécharger des artefacts pour GitLab

Exemples de pipelines contenant GitLab des étapes pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub.

Pour charger et télécharger des artefacts de GitLab à JFrog, les paramètres *JFROG_URL*, *JFROG_USER*et *JFROG_PASSWORD* doivent être définis en tant que variables CI/CD dans votre GitLab instance.

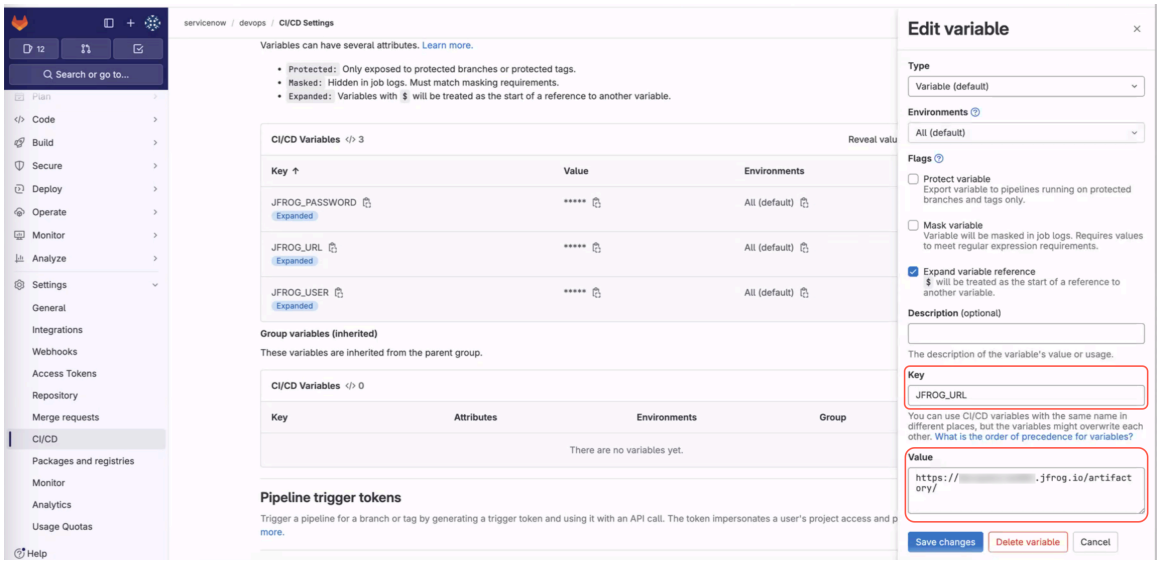
1. Accédez à votre projet, puis accédez à **Paramètres** > **CI/CD** > **Variables**.
2. Sélectionnez **Ajouter une variable**.
3. Entrez le paramètre dans le champ **Clé** et entrez la valeur du paramètre dans le champ **Valeur** .
4. Sélectionnez **Ajouter une variable** pour enregistrer.

Créez une variable CI/CD pour les 3 paramètres suivants :

- *JFROG_URL*
- *JFROG_USER*
- *JFROG_PASSWORD*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple de pipeline à partir duquel charger les artefacts vers GitLabJFrog

```
stages:
  - upload

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

upload:
  stage: upload
  script:
    - export BUILD_URL=${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/pipelines/$CI_PIPELINE_ID
    # upload artifact
    - jfrog rt u "servicenow-app-devops.zip"  "${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}"
  --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
    - jfrog rt bp "${CI_PROJECT_NAME}" "${CI_PIPELINE_ID}"
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
  --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
  --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de pipeline à partir duquel télécharger les artefacts vers JFrogGitLab

```
stages:
  - download

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

download:
  stage: download
  script:
    # download artifact
     - jfrog rt dl ${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}/servicenow-app-devops.zip --include-dirs
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
     - jfrog rt bp ${CI_PROJECT_NAME} ${CI_PIPELINE_ID}
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre SonarQube instance intégrée à vos pipelines CI/CD pour récupérer les résultats de qualité et de sécurité du code.

Vue d'ensemble de l'intégration SonarQube

Les analyses Sonar configurées sur GitHub Actions, Jenkins et les pipelines Azure DevOps sont prises en charge dans Vélocité de changement DevOps. SonarCloud et SonarQube (sur site) sont pris en charge.

Vous pouvez afficher les résultats de la qualité du code et du résumé de la sécurité du code dans la liste connexe d'une demande de changement ou dans l'exécution des tâches du pipeline dans votre ServiceNow instance. Vous pouvez également utiliser les résultats de la qualité du code et de la sécurité du code pour définir des politiques de changement et des conditions pour l'automatisation des changements.

Vélocité de changement DevOps capture à la fois les mesures de code globales et nouvelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Vous pouvez intégrer votre instance Sonar en utilisant un utilisateur Sonar administrateur ou non-administrateur.

Configuration préalable requise pour l'utilisateur administrateur

Dans SonarQube: Accès au niveau du projet à votre SonarQube instance pour configurer les scans de tous vos projets.

Configuration préalable requise pour les utilisateurs non-administrateurs

- Dans SonarQube :
  - L'utilisateur non-administrateur doit avoir accès à une branche créée à l'aide de l'analyse de branche. Pour plus d'informations, consultez Analyse de branche .
  - L'utilisateur non-administrateur doit disposer des autorisations Parcourir et exécuter l'analyse pour les projets (privés et publics) pour lesquels vous souhaitez exécuter et afficher les résultats de l'analyse.

  Remarque :
  Vous pouvez configurer l'analyse de branche pour permettre à SonarCloud d'analyser les branches de vos projets en dehors de la branche principale. Vous ne pouvez pas configurer ou effectuer d'analyse de branche sur SonarQube les licences Community Edition. Effectuez une mise à niveau vers SonarQube les éditions Developer ou Enterprise pour configurer l'analyse de branche sur SonarQube les implémentations locales.

- Dans Vélocité de changement DevOps
  1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
  2. Activez la propriété Marqueur de résumé de la **qualité logicielle non administrateur DevOps** en sélectionnant l'option **Oui** .

L'action personnalisée et l'extension Sonar sont disponibles respectivement dans GitHub et Azure DevOps Marketplace. Pour Jenkins, les résultats de l'analyse Sonar sont récupérés à l'aide du module d'extension ServiceNow Jenkins .

Pour plus d'informations sur les résultats de l'analyse capturés dans , reportez-vous à ServiceNow la section Résultats de qualité logicielle.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer SonarQube. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer SonarQube à : espace de Vélocité de changement DevOps travail

Connectez-vous à votre instance Sonar à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

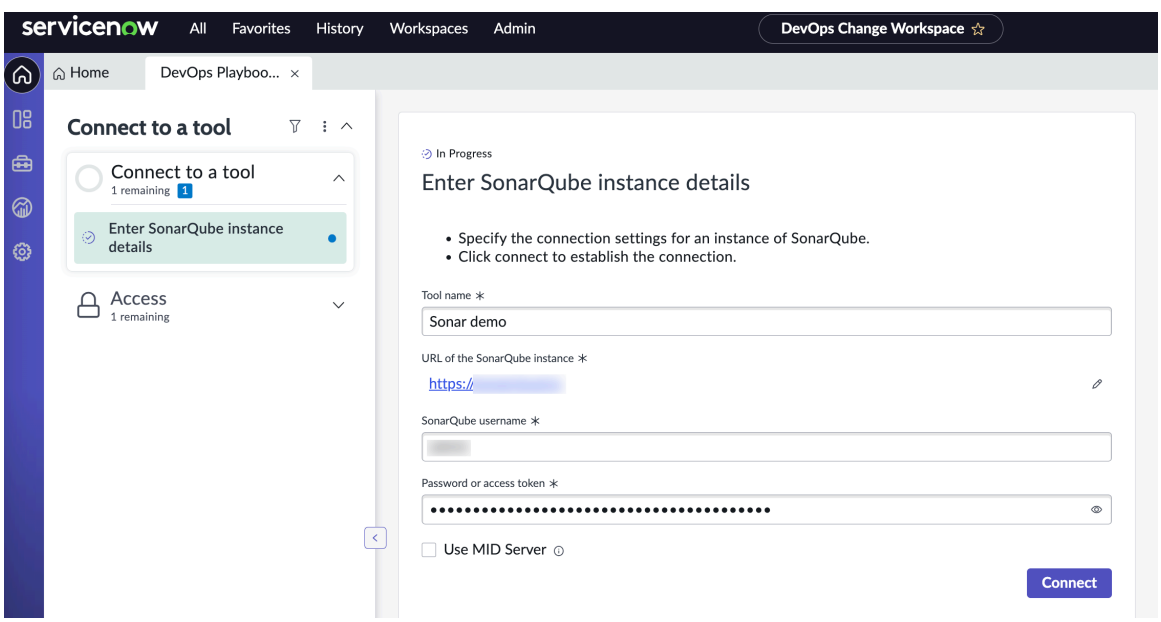
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer SonarQube.

2. Entrez un nom pour identifier votre outil et cliquez sur **Suivant**.
3. Dans la section Activité du playbook Saisir les détails de l'instance Sonar, saisissez les détails suivants :
   a. Dans le champ **URL de l'instance SonarQube** , saisissez l'URL de l'instance ou SonarCloud SonarQube .

      Par exemple, https://sonarcloud.io.

   b. Dans le champ **Nom d'utilisateur SonarQube** , saisissez le nom d'utilisateur de votre compte Sonar.
   c. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès** , saisissez le jeton généré dans Sonar.
   d. Si votre instance Sonar est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et saisissez ses détails.

      Un Serveur MID est requis si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .
4. Cliquez sur **Connecter** et passez en revue les détails de l'instance Sonar correctement connectée.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

      Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
      - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

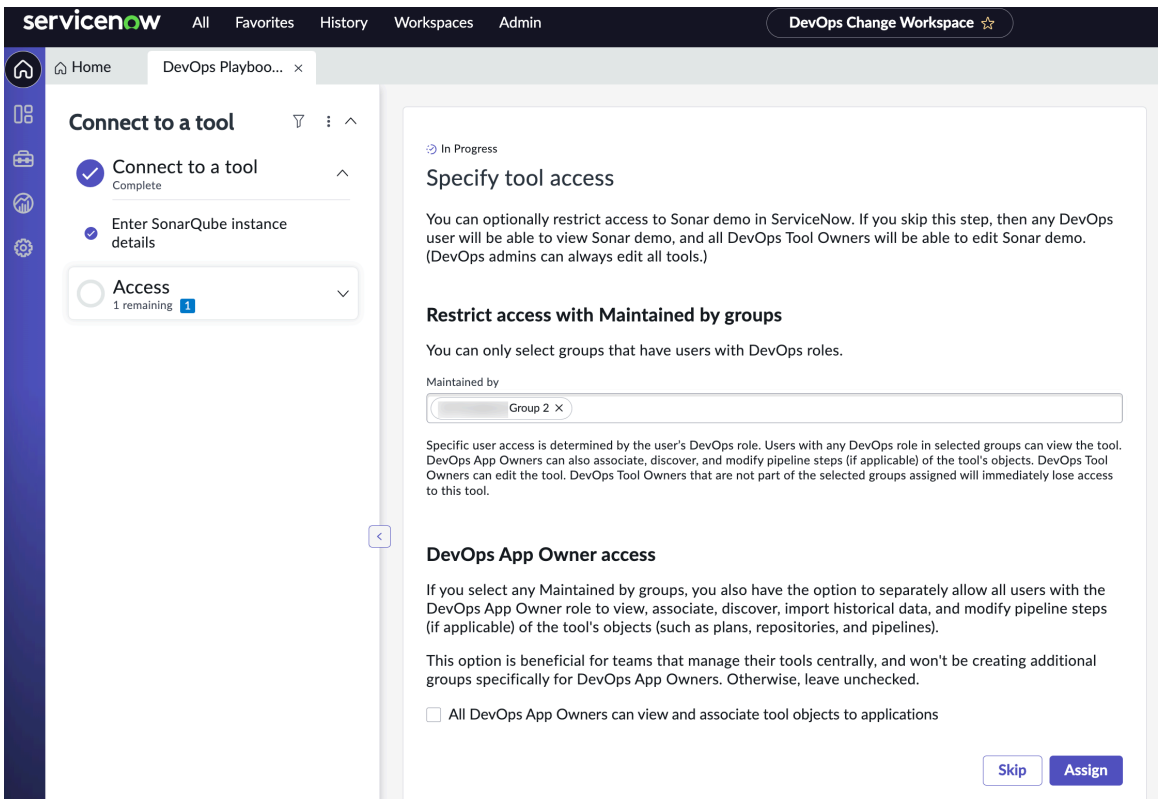
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

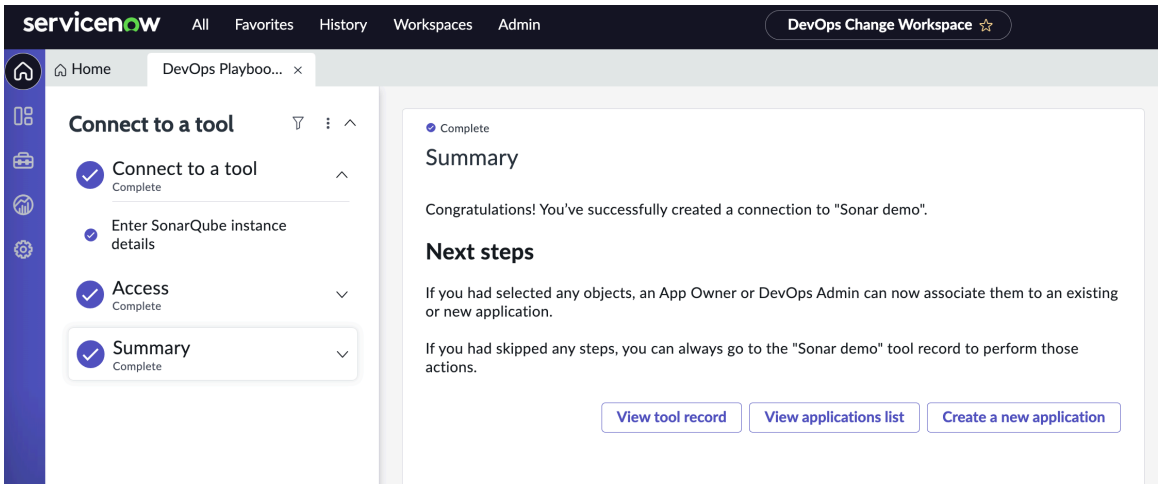
c. Sélectionnez **Affecter**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré votre SonarQube outil avec succès à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps — Catalogue de services

Connectez votre instance Sonar à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez DevOps DevOps**App Onboarding** et **DevOps Tool Onboarding**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Sonar.
Intégration d'outils	Sélectionnez SonarQube.
URL de l'outil	URL d'instance SonarQube/SonarCloud. Par exemple, https ://sonarcloud.io.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	SonarQube Jeton de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser MidServer	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps — Classique

Connectez-vous à votre instance Sonar pour récupérer les résultats de l'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer DevOps un outil, saisissez les détails de l'outil :

Nom de l'outil	Nom de l'outil que vous intégrez.
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Sélectionnez SonarQube.
URL de l'outil	URL d'instance SonarQube/SonarCloud. Par exemple, https ://sonarcloud.io **Remarque :** Ne saisissez pas la barre oblique (/) à la fin de l'URL de votre outil Sonar.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	SonarQube Jeton de l'utilisateur **Remarque :** Seuls les jetons d'utilisateur générés à partir de **Utilisateur** > **Mon compte** > **Sécurité** dans votre instance Sonar sont pris en charge. Avant de générer le jeton pour un SonarQube utilisateur, assurez-vous d'accorder l'autorisation Parcourir pour tous vos projets Sonar. api : accorde un accès complet en lecture/écriture à l'API, y compris à tous les groupes et projets, au registre de conteneurs et au registre de packages.
Utiliser un serveur MID	Serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. La valeur Application est automatiquement définie et DevOps la valeur Aptitude est définie sur REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Pour plus d'informations, voir Sélection du Serveur MID .

3. Cliquez sur **Soumettre** pour vous connecter à votre instance Sonar.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

   L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Que faire ensuite

- Configurer les analyses SonarQube sur Azure DevOps les pipelines
- Configurer les analyses SonarQube sur Jenkins les pipelines

Split.io intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Split.io pour gérer les demandes de marqueurs de fonctionnalités directement depuis votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble de l'intégration fractionnée

Les marqueurs de fonctionnalités sont utilisés pour activer et désactiver le code dans votre environnement de production.

Cette intégration étend la ServiceNow plateforme pour gérer le processus d'approbation CHG pour les marqueurs de fonctionnalités et les segments de Split. Cette fonctionnalité permet de gérer les mises à jour des marqueurs de fonctionnalités à partir de Vélocité de changement DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Split.io prise en charge de l'intégration de l'outil de marqueur de fonctionnalité permet de détecter des espaces de travail, des environnements, des segments et des marqueurs de fonctionnalités.
- Les utilisateurs peuvent définir les champs de demande CHG pour activer Split.io pour le contrôle CHG.
- Lors de l'approbation/du rejet d'une demande CHG, l'URL de rappel dans Split.io pour la division ou le segment est appelée pour reprendre l'implémentation de la mise à jour de la division et du segment.

Activer l'intégration avec ServiceNow DevOps dans l'outil Split

Activez l'intégration avec l'outil ServiceNow DevOps dans Split et limitez les approbateurs à l'intégration activée pour votre environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin dans l'organisation fractionnée

Procédure

1. Dans Marché d'outils fractionnés, accédez à **Paramètres administrateur > intégrations**.
2. Ajoutez ServiceNow DevOps dans le champ **Nom de l'intégration** , puis sélectionnez

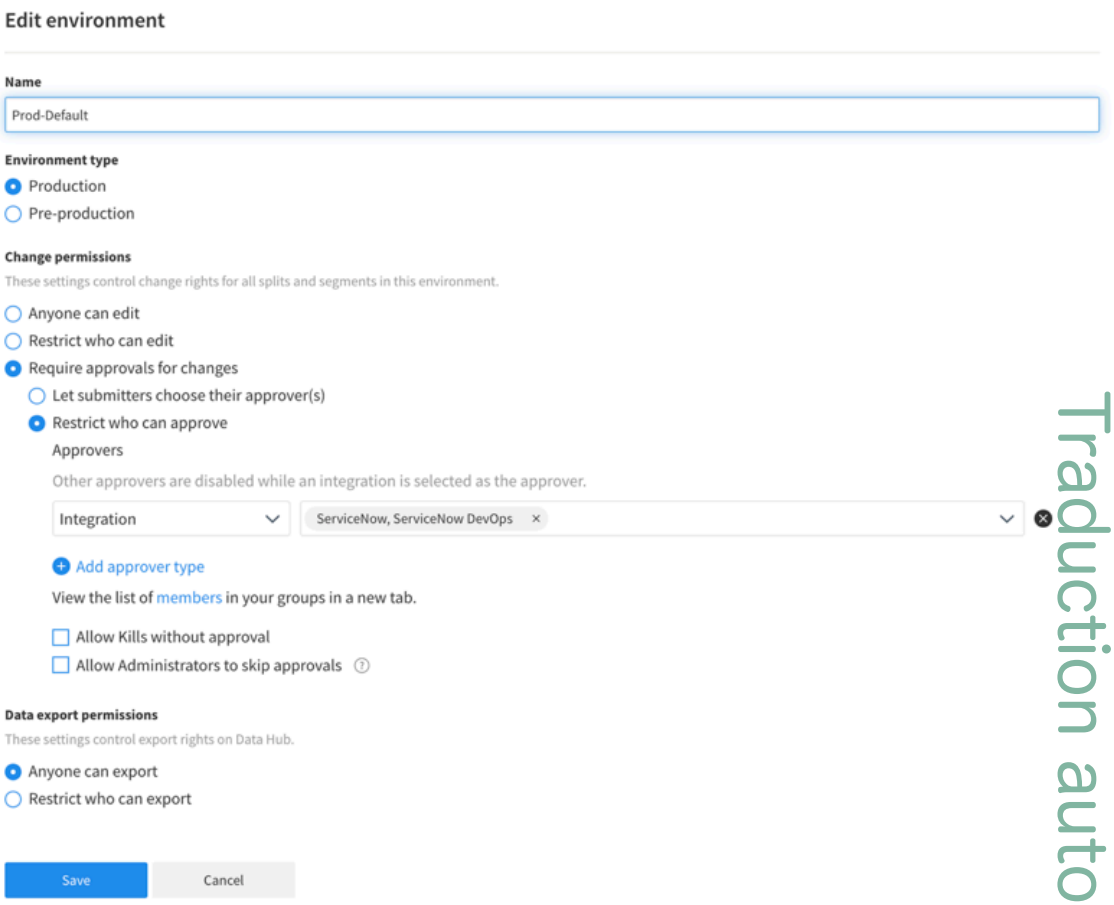
Enregistrer.
Un jeton est généré, qui doit être utilisé lors de l'intégration de l'outil Split.io.

3. Accédez à la **Paramètres d'administration > les espaces de travail > Choisissez l'espace de travail requis > Modifier l'environnement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Autorisations de changement** , sélectionnez **Exiger les approbations pour les changements > Limiter les personnes autorisées à approuver**.
5. Sélectionnez **Intégrations** dans la liste déroulante et sélectionnez l'intégration configurée à l'étape 2 en tant que, puis sélectionnez



Enregistrer.

[store-future: BEGIN review]

Intégrer Fractionner dans Vélocité de changement DevOps — Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Split IO à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook afin d'intégrer Split IO.
2. Entrez un nom pour identifier votre outil et cliquez sur **Suivant**.
3. Dans la section Activité du playbook Saisir les détails de l'instance Split IO, saisissez les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **URL de l'instance Split IO** , saisissez https://api.split.io.

b. Dans le champ **Nom d'utilisateur Split IO** , saisissez le nom d'utilisateur de votre compte Split IO.

c. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès** , saisissez le jeton généré dans Split IO.

d. Si votre instance Split IO est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et saisissez ses détails.

Un Serveur MID est requis si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID .

4. Cliquez sur **Connecter**.
5. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'outil Split IO connecté** pour afficher les détails de l'outil.

Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Split IO à Vélocité de changement DevOps.

[End]

Intégrer Split to Vélocité de changement DevOps — Classique

Créez un enregistrement d'outil de division pour connecter et découvrir des espaces de travail, des environnements, des segments et des marqueurs de fonctionnalités à partir de l'outil de division connecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil pour DevOps vous connecter automatiquement à Split et obtenir l'URL Webhook.

a. Accédez à la **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)** et créez un enregistrement.

b. Entrez un **nom d'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Intégration d'outils	Division
URL de l'outil	Fractionner l'URL de l'outil. Par exemple : https://api.split.io
Nom d'utilisateur de l'outil	Fractionner le nom d'utilisateur
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Fractionnez le mot de passe ou le jeton d'accès. Pour plus d'informations sur la création d'un jeton fractionné, consultez Activer l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil fractionné.

Serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site attaché à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Soumettre**.
L'outil est **automatiquement connecté avec succès** à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification d'authentification de base).

> **Remarque :**
> Si vous ne disposez pas de privilèges d'administrateur global pour votre outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (copiez-collez l'URL Webhook dans la configuration de l'outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, **passez en mode de configuration manuelle pour vous** connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

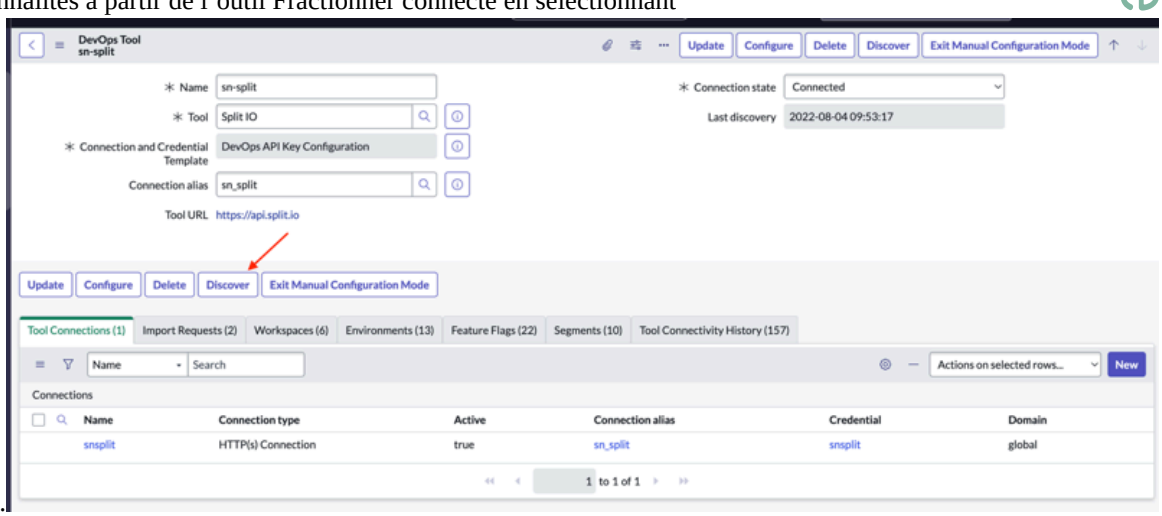
Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

> **Remarque :**
> Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

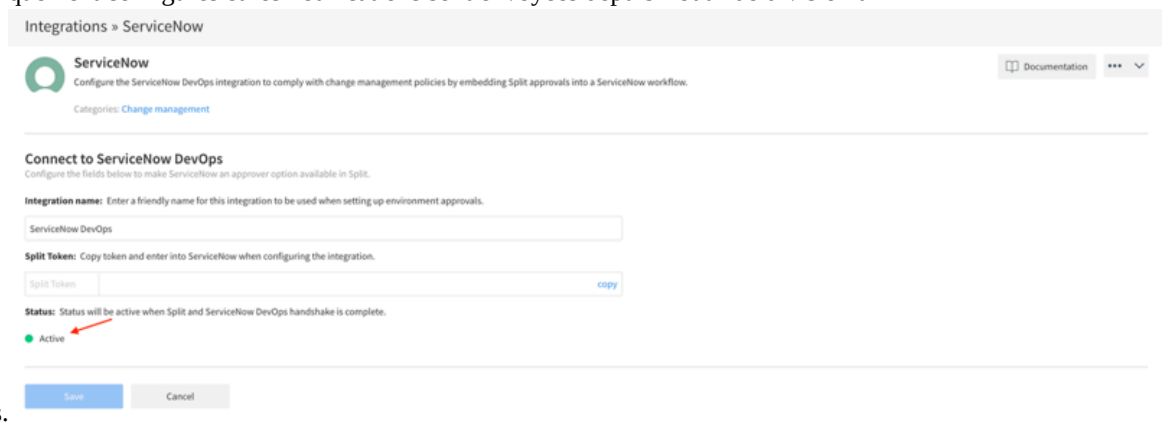
3. Découvrez les espaces de travail, les environnements, les segments et les marqueurs de fonctionnalités à partir de l'outil Fractionner connecté en sélectionnant **Détecter**.



Traduction automatique

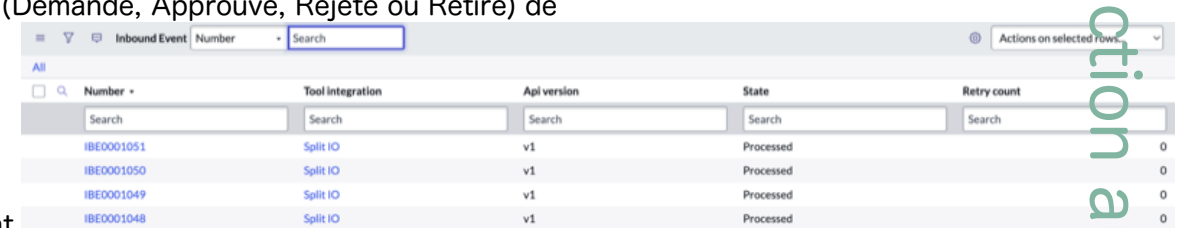
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez automatiquement l'URL Webhook dans l'outil Fractionner en sélectionnant **Configurer**. L'intégration ServiceNow sera activée lors de la division. Les webhooks sont automatiquement configurés et les notifications sont envoyées depuis l'outil de division à DevOps.

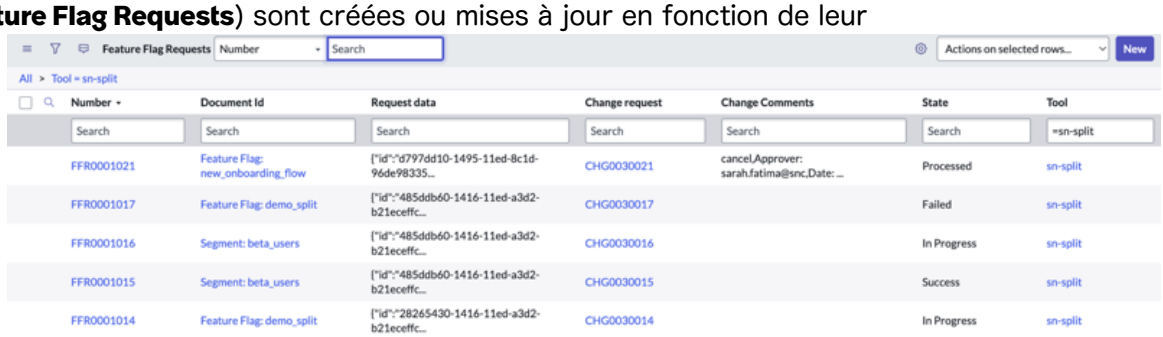


Example:
L'exemple suivant spécifie comment les modifications apportées à l'outil Fractionner sont notifiées à ServiceNow DevOps via le webhook.

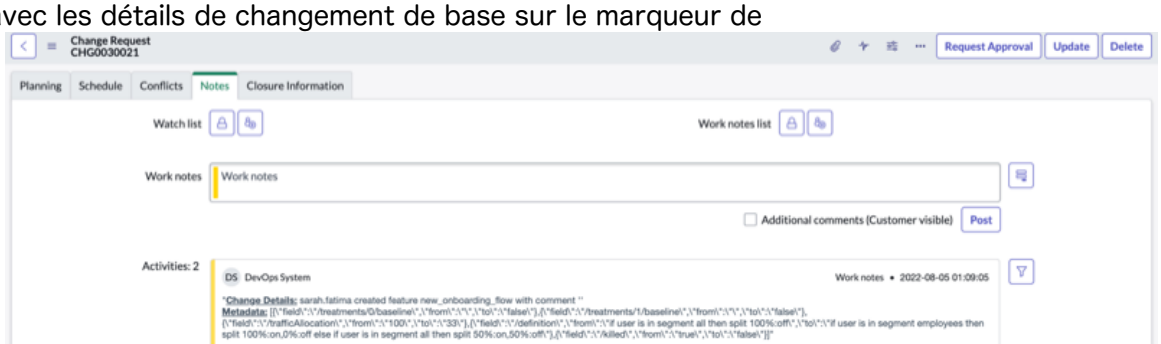
- Les événements entrants sont créés dans ServiceNow pour l'état (Demandé, Approuvé, Rejeté ou Retiré) de l'événement.



- Les demandes de marqueurs de fonctionnalité (**DevOps > Feature Flag > Feature Flag Requests**) sont créées ou mises à jour en fonction de leur état.



- Une demande de changement est créée pour chaque demande de marqueur de fonctionnalité, et les notes de travail sur la demande de changement sont mises à jour avec les détails de changement de base sur le marqueur de fonctionnalité.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Veracode intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre Veracode instance intégrée à vos pipelines de CI/CD pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Cela vous aide à déterminer la vulnérabilité de votre code.

Présentation de l'intégration Veracode

Veracode les analyses configurées sur GitHub Actions les pipelines , Jenkins, Azure DevOps, GitLab et Harness sont prises en charge dans Vélocité de changement DevOps.

Assurez-vous que vos informations d'identification Veracode disposent des rôles API suivants.

- Charger et analyser
- Résultats

Pour plus d'informations, consultez la documentation Veracode .

Vous pouvez configurer Veracode des analyses sur n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape Vélocité de changement DevOps correspondante. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une Veracode étape d'analyse de sécurité, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre Veracode étape d'analyse de sécurité a la valeur waitForScan : true. Cette opération est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.

Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit effectuer les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de Security dans GitLab rubrique.

Pour les pipelines exploités, vous pouvez configurer Veracode les analyses uniquement via l'image de conteneur générique Docker . Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse de sécurité dans la liste connexe d'une demande de changement, dans l'exécution des tâches du pipeline ou dans l'interface utilisateur du pipeline de votre ServiceNow instance. Vous pouvez également utiliser les résultats de la sécurité pour définir les politiques de changement et les conditions pour l'automatisation des changements.

Premiers pas

Vous devez installer les modules d'extension DevOps Vulnerability Integrations (sn_devops_vul_ints) et Vulnerability Response Integration with Veracode (sn_vul_veracode) avant de connecter votre Veracode instance à ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, voir Install a ServiceNow Store application .

Remarque :

- Le rôle sn_vul.app_sec_manager est ajouté au rôle Propriétaire de l'outil DevOps [sn_devops.tool_owner] lorsque le module d'extension Intégrations de vulnérabilité DevOps (sn_devops_vul_ints) est installé.
- Le rôle sn_vul_veracode.configure_integration est ajouté au rôle Propriétaire de l'outil DevOps [sn_devops.tool_owner] lorsque le module d'extension Vulnerability Response Integration with Veracode (sn_vul_veracode) est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les résultats de l'analyse capturés dans ServiceNow, reportez-vous à la section Résultats de l'analyse de sécurité.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Veracode. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer Veracode à Vélocité de changement DevOps : espace de travail

Connectez-vous à votre Veracode instance à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

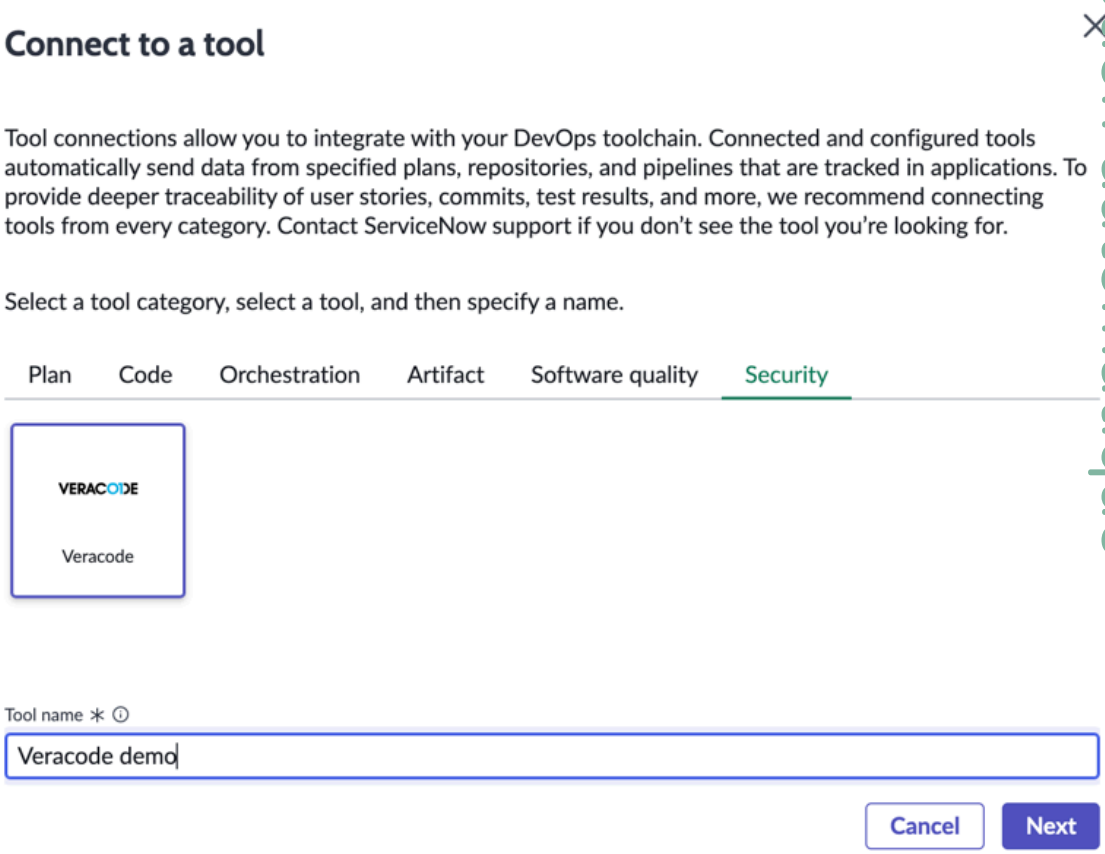
Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook à intégrer Veracode.

2. Entrez un nom pour identifier votre outil et sélectionnez



Suivant.

3. Dans la section Saisir les détails de l'instance Veracode pour l'activité du playbook, saisissez les informations d'identification suivantes :

   a. Dans le champ **ID de l'API** , saisissez l'ID de l'API de votre Veracode instance.

   b. Dans le champ **Clé API** , saisissez la clé API de votre instance Veracode.

Traduction automatique

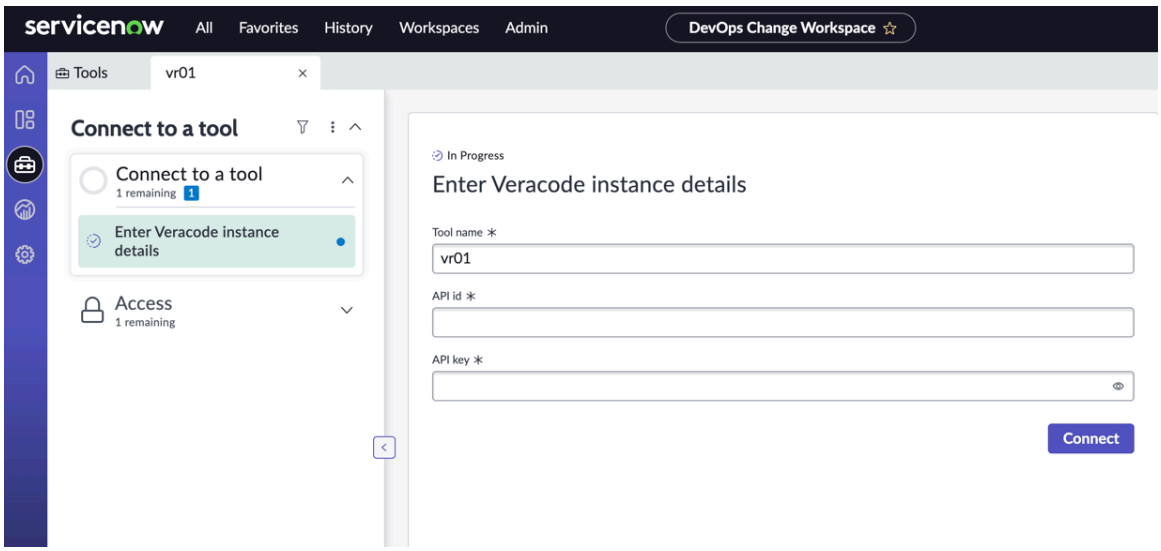
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous que vos Veracode informations d'identification ont les rôles d'API suivants.

- Charger et analyser
- Résultats

Pour plus d'informations, consultez https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details .

4. Sélectionnez **Connexion** et passez en revue les détails de l'instance Veracode correctement connectée.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

   Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

   Remarque :
   Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

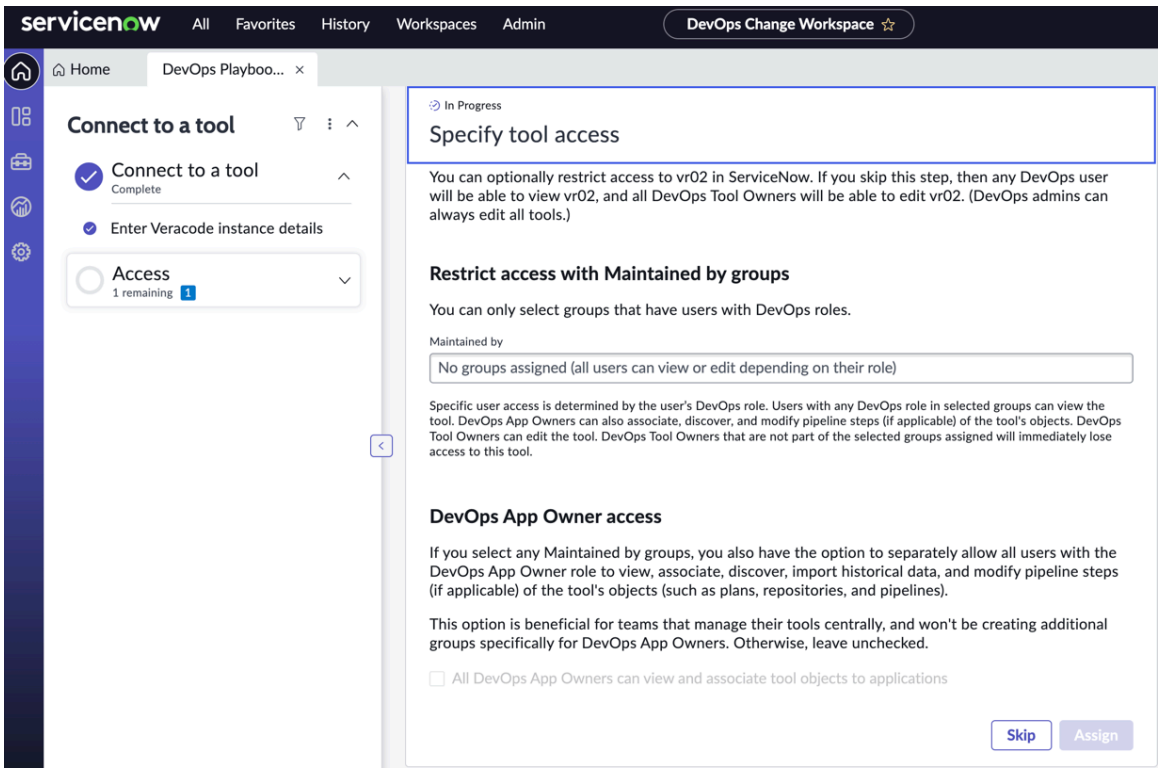
   Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



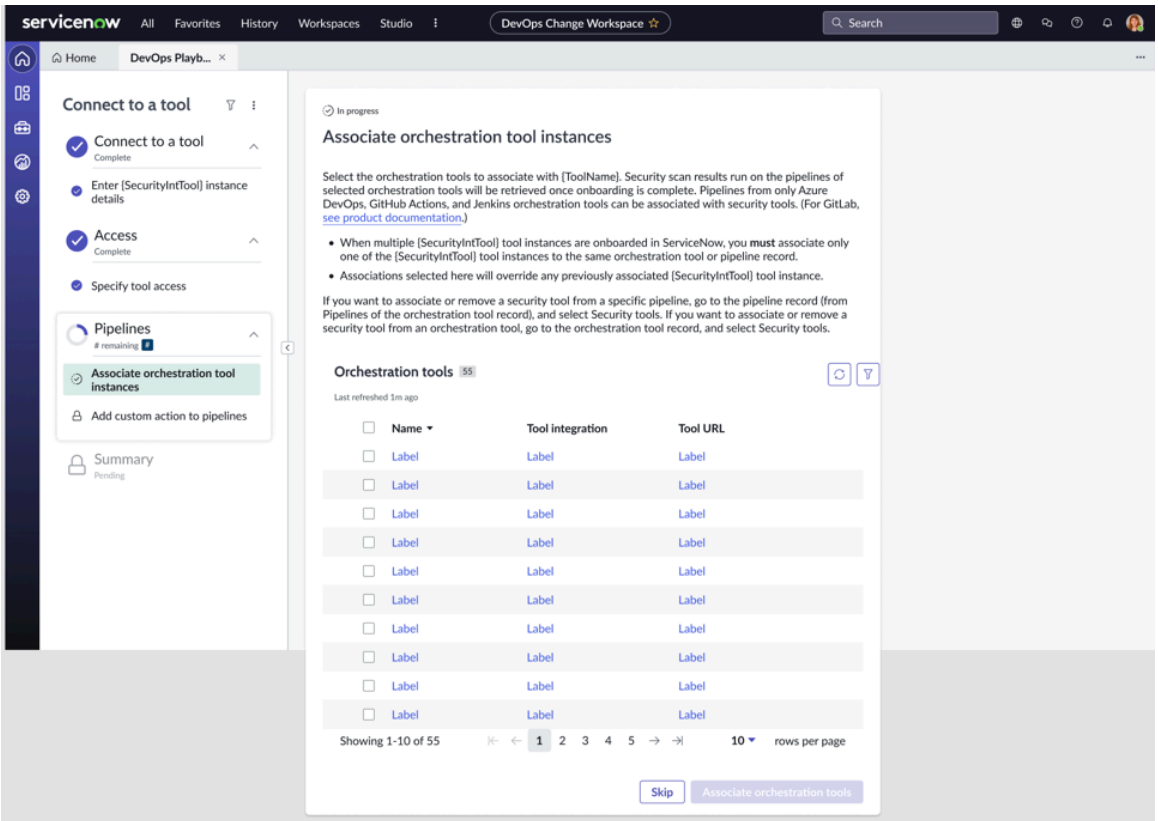
6. S'il ne s'agit pas de la première instance de l'outil de Security que vous intégrez, sélectionnez l'outil d'orchestration à associer à votre instance d'outil de Security dans l'activité de playbook Associer les instances d'outils d'orchestration.

Cette activité ne s'affiche pas s'il s'agit de la première instance d'outil de Security que vous intégrez.

Remarque :
Cette activité de playbook n'est requise que si vous intégrez plusieurs instances d'outils de Security. Lorsque plusieurs instances d'outils de Security sont intégrées dans ServiceNow, vous ne devez associer qu'une seule des instances d'outils de Security au même outil d'orchestration ou au même enregistrement de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans la section Ajouter une action personnalisée à l'activité du playbook de pipelines, copiez le code d'action personnalisé requis et ajoutez-le en tant qu'étape dans votre pipeline.
   - Si une seule instance de sécurité est intégrée dans ServiceNow, les pipelines seront automatiquement associés Veracode lors de l'exécution du pipeline.
   - S'il s'agit de la première instance d'outil de Security que vous intégrez, les codes d'action personnalisés de l'outil d'orchestration que vous avez intégré dans ServiceNow peuvent être copiés.
     - Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline.
     - Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une Veracode étape d'analyse de sécurité, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre Veracode étape d'analyse de sécurité a **la valeur waitForScan : true**. Cette opération est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.
   - S'il ne s'agit pas de la première instance d'outil de Security que vous intégrez, les codes d'action personnalisés respectifs pour les outils d'orchestration que vous avez sélectionnés à l'étape 6 peuvent être copiés. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Veracode, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre étape d'analyse de sécurité Veracode indique **waitForScan : true**. Ceci est obligatoire pour que le système récupère les informations d'analyse.
   - Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit effectuer les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de Security dans GitLab rubrique.
   - Pour les pipelines exploités, vous pouvez configurer Veracode les analyses uniquement via l'image de conteneur générique Docker . Pour plus d'informations, consultez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

- Vous pouvez également associer le pipeline à l'instance de l'outil de Security en ajoutant l'ID de l'outil de Security au code d'action personnalisé. Cela remplacera toute instance d'outil de Security précédemment associée.

Traduction automatique

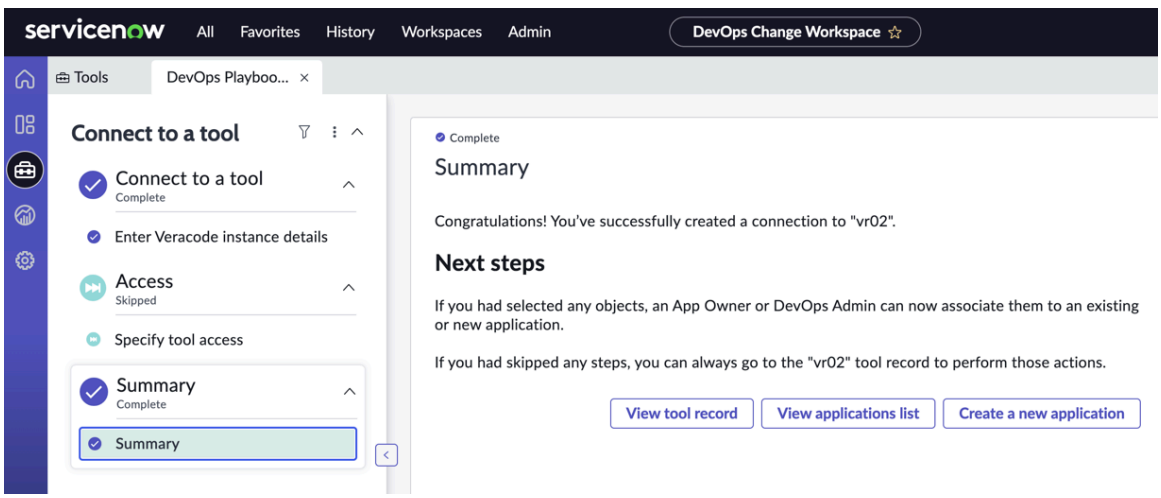
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des analyses Veracode sur votre pipeline, consultez Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

8. Marquez l'activité comme terminée.
9. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Que faire ensuite

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Intégrer Veracode à la vélocité de changement DevOps : Service Catalog

Connectez votre Veracode instance à l'aide du ServiceNow Catalogue de services fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez l'intégration de l'outil DevOps**DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Veracode.
Intégration d'outils	Sélectionnez Veracode.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Veracode.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Veracode.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez disposer des rôles Résultats et API de téléchargement et d'analyse pour vos informations d'identification Veracode. Pour plus d'informations, voir https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Que faire ensuite

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Intégrer Veracode à Vélocité de changement DevOps : classique

Connectez-vous à votre Veracode instance pour récupérer les résultats de l'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer DevOps un outil, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Veracode.
Intégration d'outils	Sélectionnez Veracode.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Veracode.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Veracode.

Remarque :
Vous devez disposer des rôles Résultats et API de téléchargement et d'analyse pour vos informations d'identification Veracode. Pour plus d'informations, voir https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

3. Cliquez sur **Soumettre** pour vous connecter à votre instance Veracode.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Que faire ensuite

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Configurer Veracode les analyses sur votre pipeline

Configurez Veracode les analyses sur vos pipelines Azure DevOps, Jenkins, GitHub, GitLab ou Harness.

Vous pouvez configurer Veracode des analyses sur n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante à la vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une Veracode étape d'analyse de sécurité, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre Veracode étape d'analyse de sécurité a la valeur waitForScan : true. Cette opération est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.

Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit effectuer les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de Security dans GitLab rubrique.

Pour les pipelines exploités, vous pouvez configurer Veracode les analyses uniquement via l'image de conteneur générique Docker . Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

1. Accédez à l'étape dans votre pipeline et ajoutez l'action personnalisée.

Azure DevOps	a. Accédez à votre fichier de .yml de pipeline. b. Dans la section **Tâches** sur le côté droit, recherchez la tâche d'extension **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** . c. Entrez le point de terminaison ServiceNow. d. Entrez les attributs des résultats de sécurité comme suit. `{`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "scanner": "Veracode",
"applicationName": "", "buildVersion": "",
"securityToolId": ""
  }
```

scanner : outil de numérisation et est requis, par exemple Veracode.

applicationName : nom de votre application Veracode et est requis. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

buildVersion : nom de l'analyse Veracode/version de build et est facultatif. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

securityToolId : outil de Security intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de Security intégré) et facultatif.

e. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline.

Jenkins

a. Accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré.

b. Sélectionnez l'étape **snDevOpsSecurityResult** dans la liste **d'exemples d'étapes** et mettez à jour les valeurs des attributs d'analyse de sécurité dans l'étape.

c. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait dans le pipeline.

```
snDevOpsSecurityResult {
securityResultAttributes:{"scanner":"Vera
code", "applicationName": "",
 "buildVersion": "", "securityToolId": ""}}
```

scanner : outil de numérisation et est requis, par exemple Veracode.

applicationName : nom de votre application Veracode et est requis. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

buildVersion : nom de l'analyse Veracode/version de build et est facultatif. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

securityToolId : outil de Security intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de Security intégré) et facultatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à votre workflow .yml fichier.

b. Dans la section **Place de marché** sur le côté droit, recherchez l'action personnalisée **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** .

c. Ajoutez l'extrait suivant dans votre fichier .yml.

```
  SecurityScanResults:
    needs: build
    runs-on: ubuntu-latest
    name: Servicenow Security Scan Results

  steps:
   - name: ServiceNow DevOps Security Results
    uses: ServiceNow/servicenow-devops-security-result@v1.39.0
    with:
      devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}

devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
      instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
      tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
      context-github: ${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'Servicenow Security Scan Results'
      security-result-attributes: '{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}
```

scanner : outil de numérisation et est requis, par exemple Veracode.

applicationName : nom de votre application Veracode et est requis. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

buildVersion : nom de l'analyse Veracode/version de build et est facultatif. Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

securityToolId : outil de Security intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de Security intégré) et facultatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Pour plus d'informations, consultez GitHub Marketplace .
Harnais	Exécutez l'image de conteneur générique Docker pour utiliser le script suivant. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps Security
 Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier: Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name: ServiceNow DevOps
 Security Result
                    identifier:
 ServiceNow_DevOps_Security_Result
                    spec:
                      connectorRef:
 docker_hub_connector_for_harness
                      image:
 servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                      shell: Sh
                      command: |-
                        sndevopscli create
 securityScan -p

                      "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecutionId
 >",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.executionU
 rl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.identifie
 r>/<+project.identifier>/<
 +pipeline.name>"
                        },
                        "securityResultAttributes":{
    "scanner":"Veracode",
    "applicationName":"",
    "buildVersion":"",
    "securityToolId":""
                        }
                      }"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                envVariables:
                  SNOW_URL:
<+variable.SNOW_URL>
                  SNOW_TOOLID:
<+variable.SNOW_TOOLID>
                  SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
          stepGroupInfra:
            type: KubernetesDirect
            spec:
              connectorRef:
kubernates_connector
              namespace:
harness-delegate-ng
  tags: {}
```

2. Exécutez le pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité.

Associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil Veracode et vice-versa

Vous pouvez associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil Veracode et associer l'enregistrement de l'outil Veracode à partir de l'enregistrement d'orchestration ou de pipeline.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

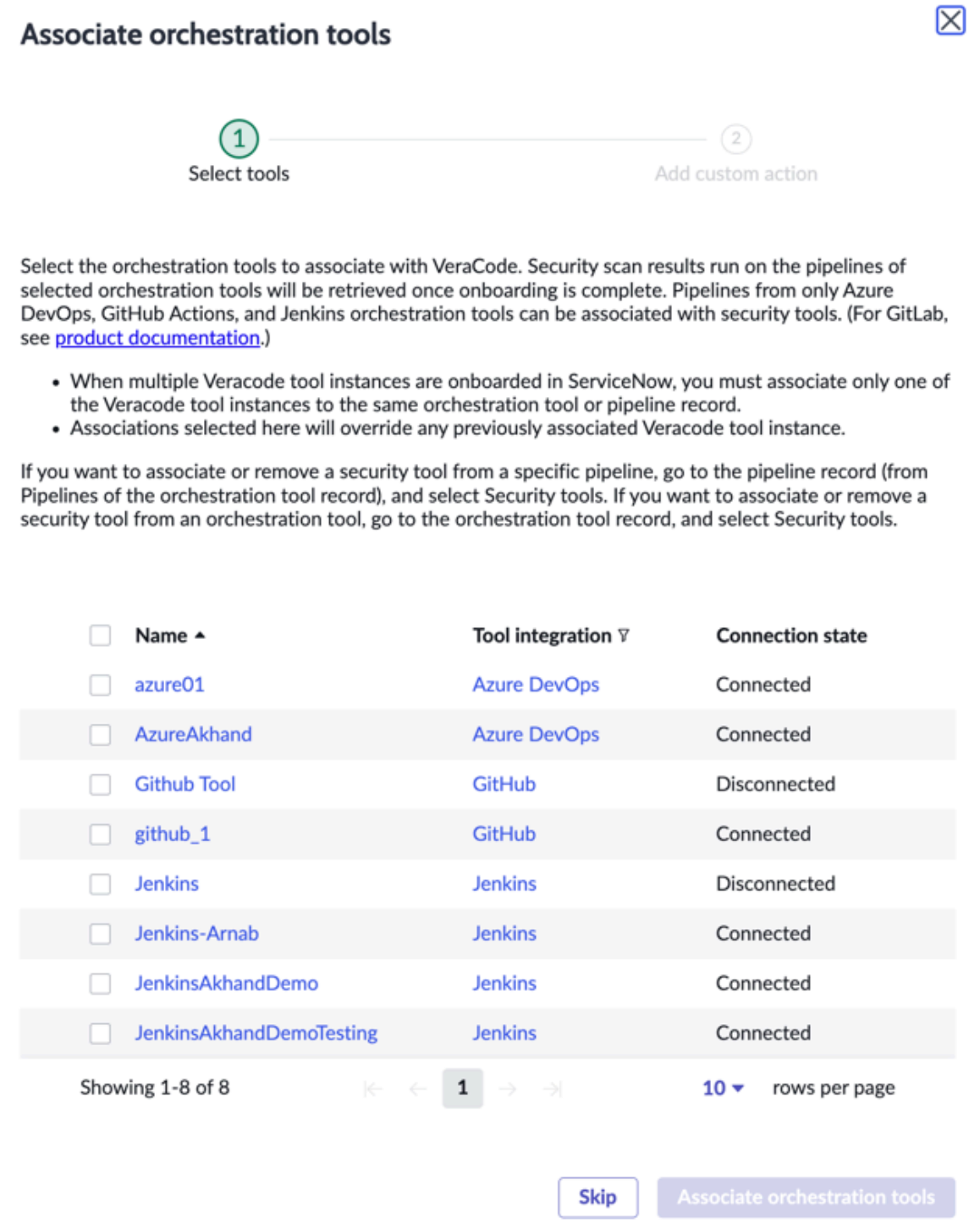
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail >Espace de travail de changement DevOps > outils > outils de Security**.
2. Dans la liste Outils de Security, sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer un outil d'orchestration.
3. Dans l'enregistrement de l'outil Security, accédez à l'onglet Outils d'orchestration.
4. Sélectionnez **Associer les outils d'orchestration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

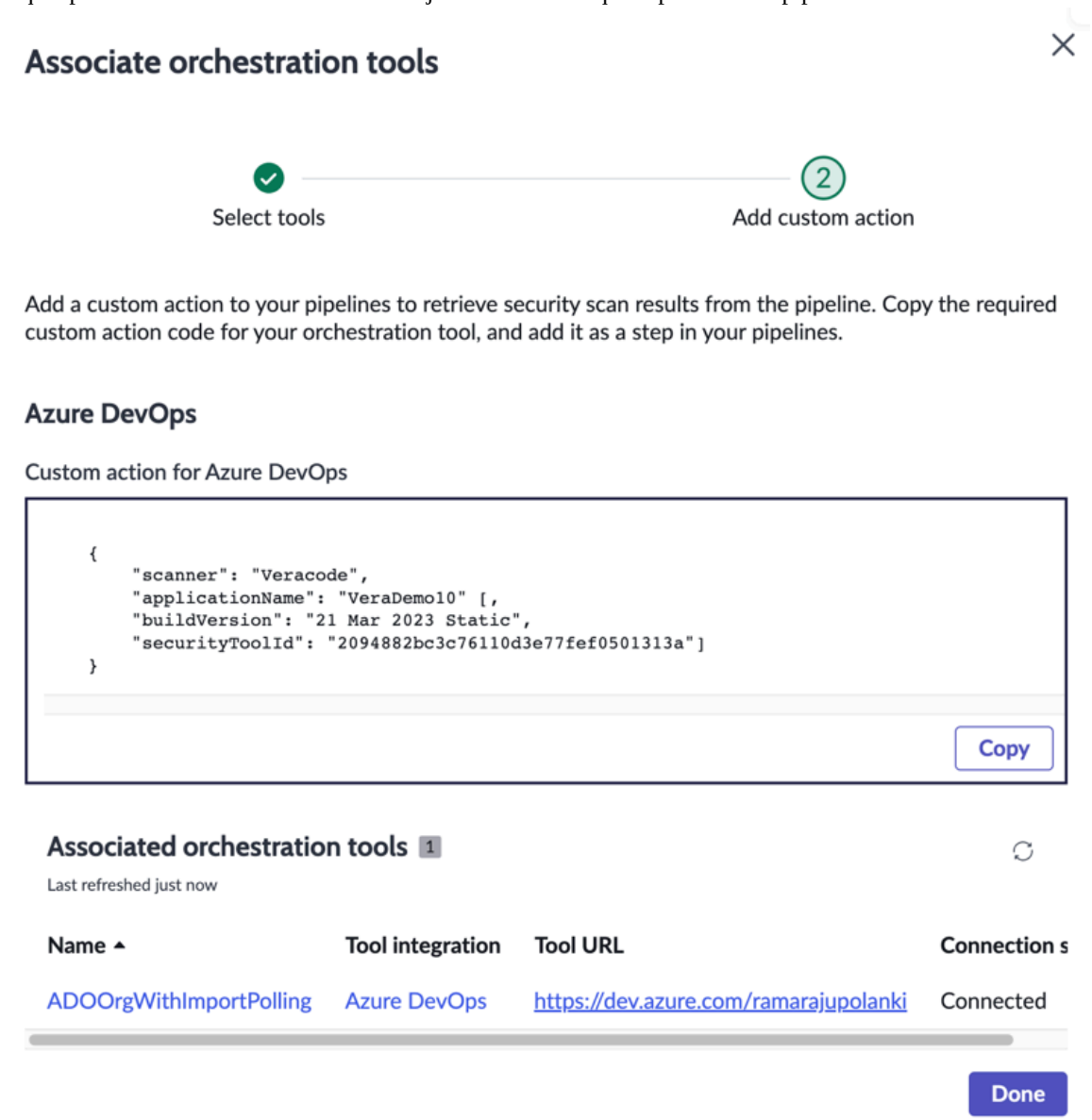
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner un outil, sélectionnez les outils d'orchestration que vous souhaitez associer à votre outil de Security, puis sélectionnez **Associer les outils d'orchestration**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la boîte de dialogue Ajouter une action personnalisée, copiez le code d'action personnalisé requis pour votre outil d'orchestration et ajoutez-le en tant qu'étape dans vos pipelines.



7. Sélectionnez **Terminé**.

> **Remarque :**
> De la même manière, vous pouvez associer une instance d'outil de Security à un outil d'orchestration ou à un enregistrement de pipeline. Vous pouvez accéder à l'outil d'orchestration ou à l'enregistrement de pipeline, et dans l'onglet Outils de Security, vous pouvez sélectionner **Associer l'outil de Security**. Dans les boîtes de dialogue qui s'affichent, vous pouvez sélectionner les instances d'outils de Security à associer, puis copier l'action personnalisée pour l'ajouter à l'étape de pipeline correspondante.

Informations supplémentaires : Veracode

Informations supplémentaires telles Veracode que l'association de l'outil d'orchestration à partir de l'outil de Security, les résultats de l'analyse de sécurité et les politiques de changement en fonction des tables récapitulatives de la sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'analyse de sécurité

Les résultats de l'analyse de sécurité affichent les détails de l'analyse à partir des analyses de sécurité configurées sur vos pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab ou Harness.

Vous pouvez configurer les analyses de sécurité dans vos pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab et Harness pour récupérer les résultats de l'analyse dans DevOps Change Velocity. Des événements entrants de sécurité sont créés dans ServiceNow à partir de l'exécution du pipeline correspondante et sont ensuite traités pour stocker les résultats de l'analyse. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour chaque analyse qui faisait partie de vos exécutions de pipeline de version ou de mise en production.

Remarque :
Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit effectuer les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de Security dans GitLab rubrique.

Les résumés d'analyse récupérés sont stockés dans les tables suivantes :

Synthèse de numérisation de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_vul_scan_summary)

Nom de colonne	Description
Source	Scanner de vulnérabilité de l'application source pour cet enregistrement d'application.
Nombre de failles détectées	Nombre total de nouvelles failles détectées dans l'analyse.
Date de la dernière analyse	Date de la dernière analyse.
Dernière évaluation	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés des dernières analyses.
Date de la dernière analyse statique	Date de la dernière analyse statique.
Dernière évaluation statique	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse statique.
Date de la dernière analyse dynamique	Date de la dernière analyse dynamique.
Dernière évaluation dynamique	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse dynamique.
Date de la dernière analyse interactive	Date de la dernière analyse interactive.
Date du dernier balayage interactif	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse interactive.

Détails de synthèse de numérisation de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)

Nom de colonne	Description
Nom de catégorie	Nom de la catégorie de vulnérabilité.
Gravité	Gravité des failles dans le rapport d'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

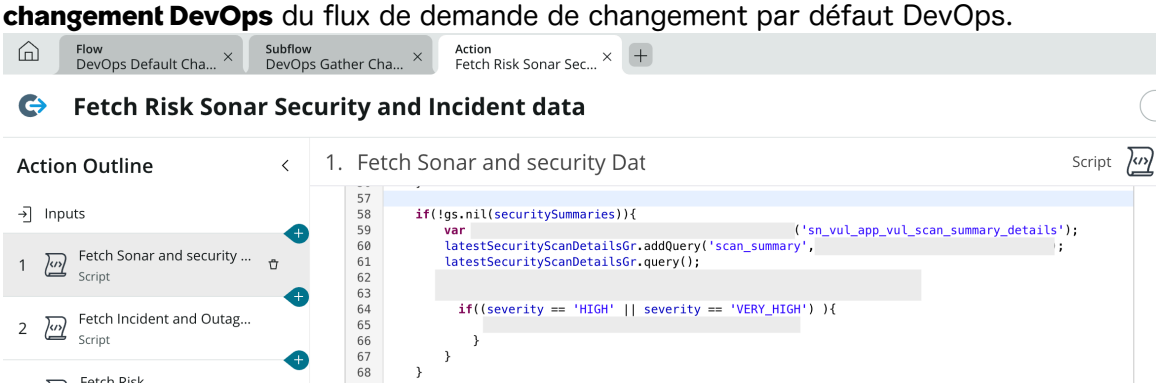
Détails de synthèse de numérisation de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_vul_scan_summary_details) (suite)

Nom de colonne	Description
Nombre	Nombre de failles dans la catégorie pour une gravité donnée.

Modifier les politiques en fonction des tables récapitulatives de la sécurité

Vous pouvez utiliser les conditions de sécurité disponibles dans le système de base ou les personnaliser en fonction de vos besoins.

Les conditions de gravité de la vulnérabilité sont présentes dans l'action **Extraire les données relatives à la sécurité des risques et aux incidents de Sonar** dans le flux secondaire **de collecte des données de politique de changement DevOps** du flux de demande de changement par défaut DevOps.



Si la condition de gravité est classée comme **ÉLEVÉE** ou **TRÈS ÉLEVÉE** par Veracode ou Checkmarx, la demande de changement est automatiquement rejetée.

Si vous êtes un client effectuant une mise à niveau et que vous souhaitez personnaliser les conditions avec des données de sécurité supplémentaires ou modifier les conditions existantes, vous devez mettre à jour le script dans l'action **Extraire les données relatives à la sécurité des risques et aux incidents de Sonar** dans le flux de changement. Assurez-vous de faire référence à la *`Application Vulnerability Scan Summary Details (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)`* table dans le script lorsque vous personnalisez. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l'analyse de sécurité.

Intégration de Checkmarx à DevOps Change Velocity

Connectez-vous à votre instance Checkmarx intégrée à vos pipelines CI/CD pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Cela vous aide à déterminer la vulnérabilité de votre code.

Vue d'ensemble de l'intégration CheckMarx

Les analyses Checkmarx configurées sur GitHub Actions les pipelines , Jenkins, Azure DevOps, GitLab et Harness sont prises en charge dans Vélocité de changement DevOps.

Deux outils Checkmarx peuvent être intégrés à DevOps Change Velocity, à savoir Checkmarx One et Checkmarx SAST. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx One et Checkmarx SAST .

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire **les résultats** de **projet** et d'analyse afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx . Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **create-scan** et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

manage-project pour accéder aux détails du résumé de Scan. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

Remarque :
Si vous intégrez à Checkmarx One, vous ne pouvez récupérer que les analyses de test de sécurité statique des applications (SAST), mais pas les analyses d'analyse de la composition logicielle (SCA).

Vous pouvez configurer des analyses Checkmarx sur n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante à la vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, le code d'action personnalisé doit être ajouté dans votre pipeline même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).

Si vous souhaitez configurer Checkmarx pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Check Marx, soit effectuer les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de Security dans GitLab rubrique.

Pour les pipelines exploités, vous pouvez configurer les analyses Checkmarx uniquement via l'image de conteneur générique Docker . Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse de sécurité dans la liste connexe d'une demande de changement, dans l'exécution des tâches du pipeline ou dans l'interface utilisateur du pipeline de votre ServiceNow instance. Vous pouvez également utiliser les résultats de la sécurité pour définir les politiques de changement et les conditions pour l'automatisation des changements.

Premiers pas

Vous devez installer les modules d'extension Intégrations de vulnérabilité DevOps (sn_devops_vul_ints) et Checkmarx One Vulnerability Integration (x_chec3_chexone) ou Checkmarx CxSAST Vulnerability Integration (x_chec3_cxsast) avant de connecter votre instance Checkmarx à ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, voir Install a ServiceNow Store application .

Remarque :
Le rôle sn_vul.app_sec_manager est ajouté au rôle Propriétaire de l'outil DevOps [sn_devops.tool_owner] lorsque le module d'extension Intégrations de vulnérabilité DevOps (sn_devops_vul_ints) est installé.

Pour en savoir plus sur les résultats de l'analyse capturés dans ServiceNow, reportez-vous à la section Résultats de l'analyse de sécurité.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Check Marx. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser Service Catalog ou l'expérience classique.

Intégrer Checkmarx à la vélocité de changement DevOps : espace de travail

Connectez-vous à votre instance Checkmarx à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

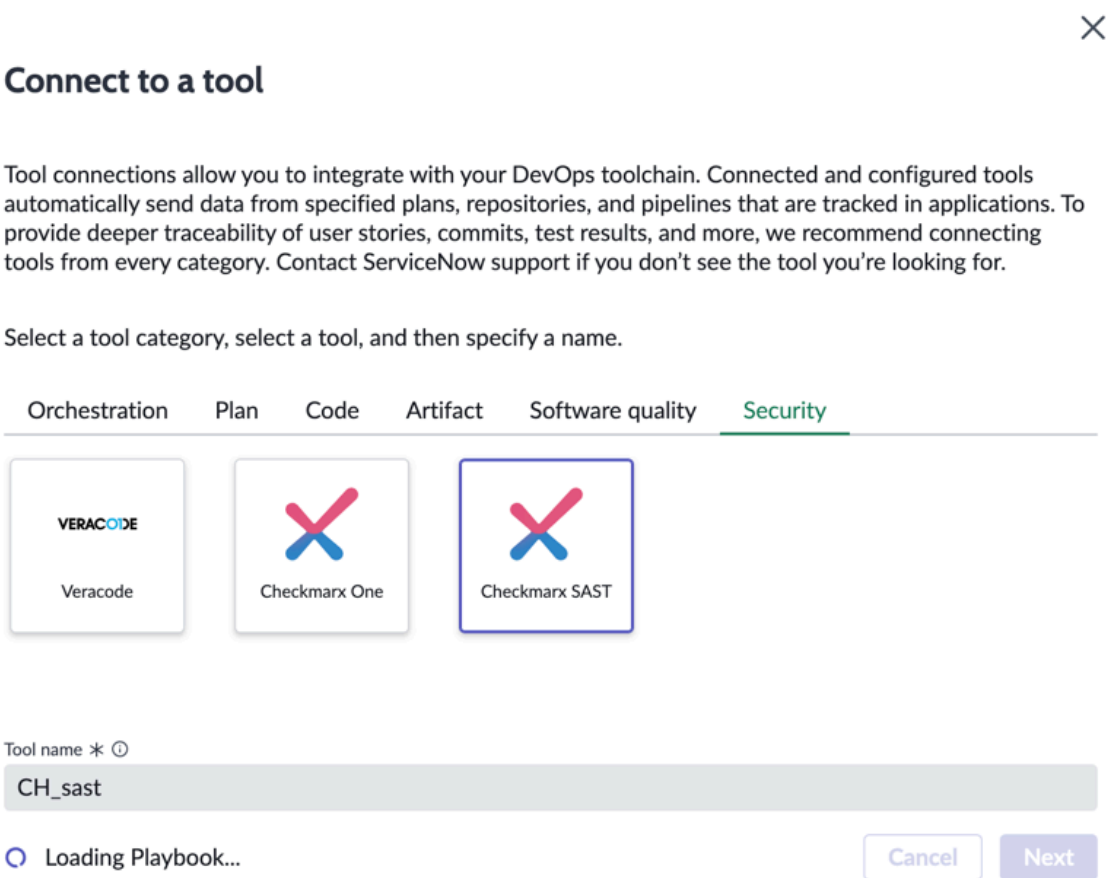
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Checkmarx dispose de deux types d'outils : Checkmarx SAST et Checkmarx One.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook afin d'intégrer Checkmarx.

2. Entrez un nom pour identifier votre outil et sélectionnez **Suivant**.



3. Dans la section Activité du playbook des détails de l'instance, saisissez les informations d'identification suivantes selon que vous vous connectez à Checkmarx One ou à Checkmarx SAST.

   Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire **les résultats** de **projet** et d'analyse afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx . Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **create-scan** et **manage-project** pour accéder aux détails du résumé de Scan. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

4. Sélectionnez **Connexion** et passez en revue les détails de l'instance Checkmarx correctement connectée.

5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

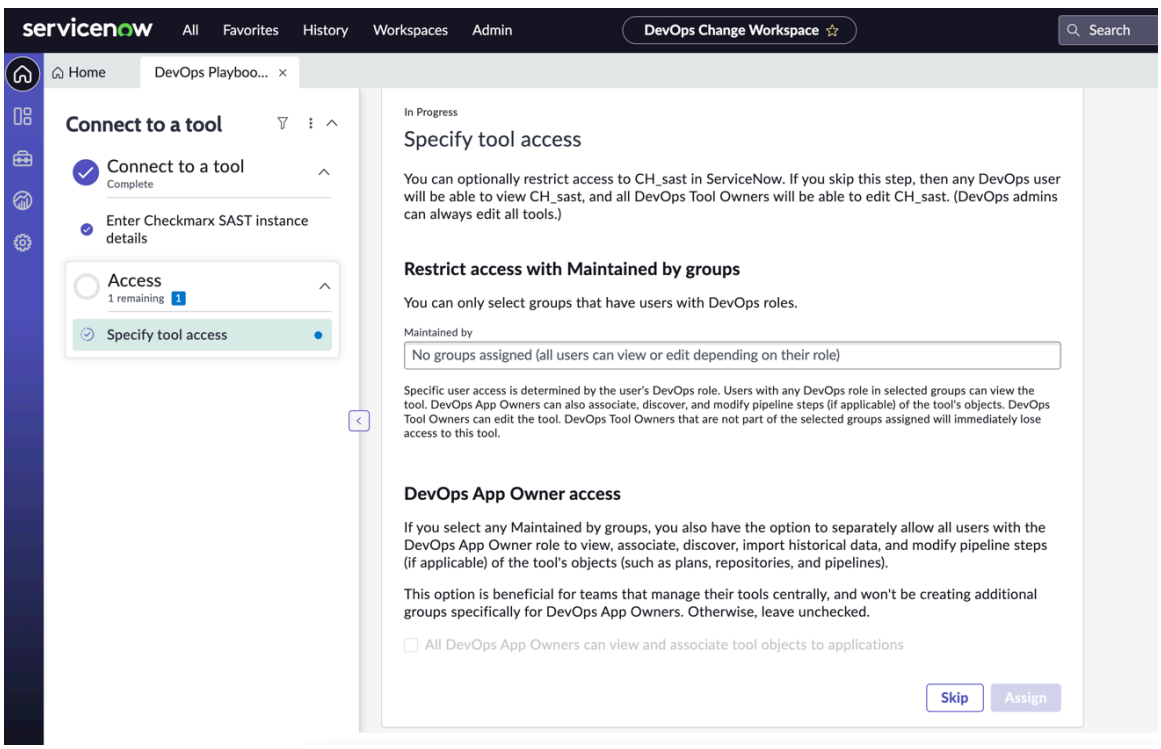
- DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
- DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



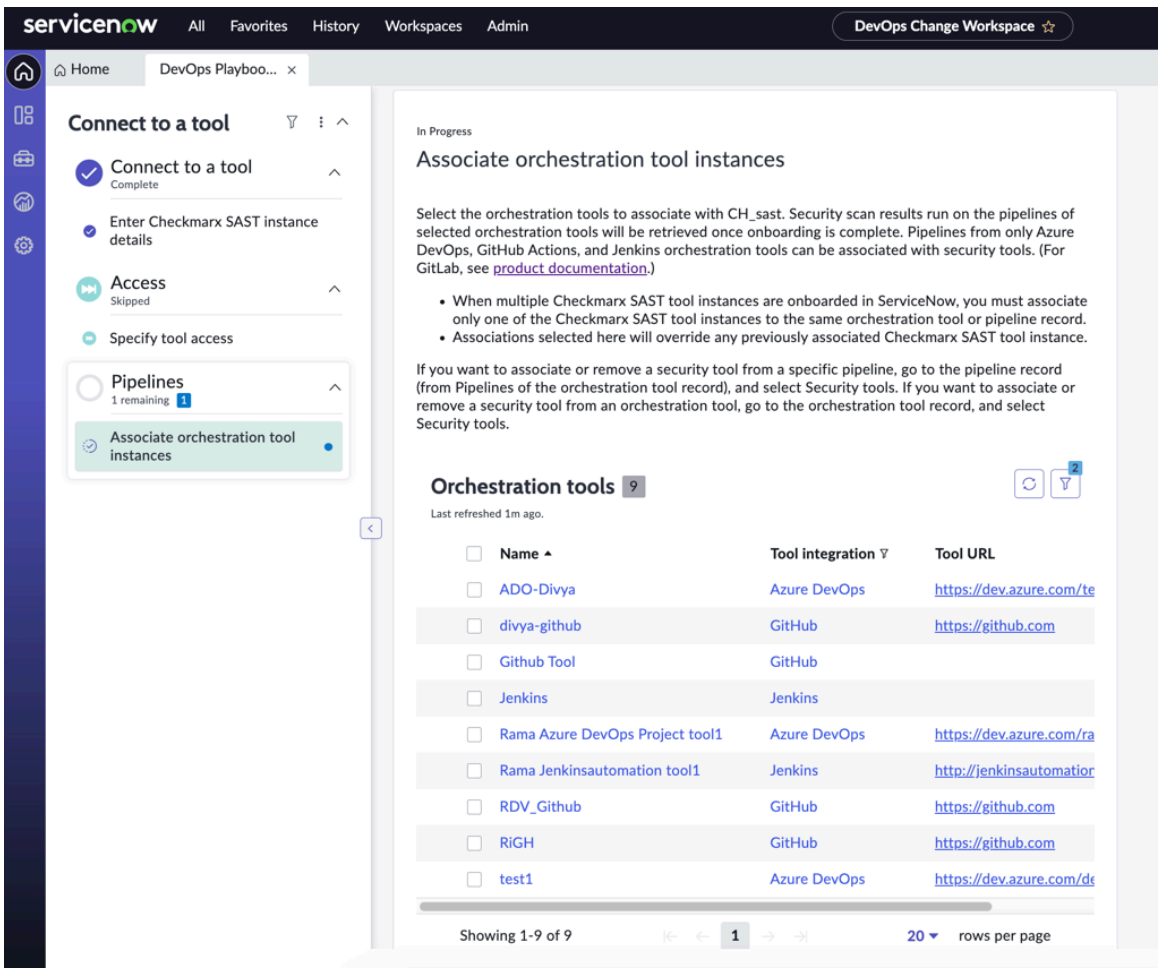
6. S'il ne s'agit pas de la première instance de l'outil de Security que vous intégrez, sélectionnez l'outil d'orchestration à associer à votre instance d'outil de Security dans l'activité de playbook Associer les instances d'outils d'orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité ne s'affiche pas s'il s'agit de la première instance d'outil de Security que vous intégrez.

Remarque :
Cette activité de playbook n'est requise que si vous intégrez plusieurs instances d'outils de Security. Lorsque plusieurs instances d'outils de Security sont intégrées dans ServiceNow, vous ne devez associer qu'une seule des instances d'outils de Security au même outil d'orchestration ou au même enregistrement de pipeline.



7. Dans la section Ajouter une action personnalisée à l'activité du playbook de pipelines, copiez le code d'action personnalisé requis et ajoutez-le en tant qu'étape dans votre pipeline.
   - Si une seule instance de sécurité est intégrée dans ServiceNow, les pipelines seront automatiquement associés à Checkmarx lors de l'exécution du pipeline.
   - S'il s'agit de la première instance d'outil de Security que vous intégrez, les codes d'action personnalisés de l'outil d'orchestration que vous avez intégré dans ServiceNow peuvent être copiés.
     - Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline.
     - Vous pouvez configurer des analyses Checkmarx sur n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante à la vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas

Traduction automatique

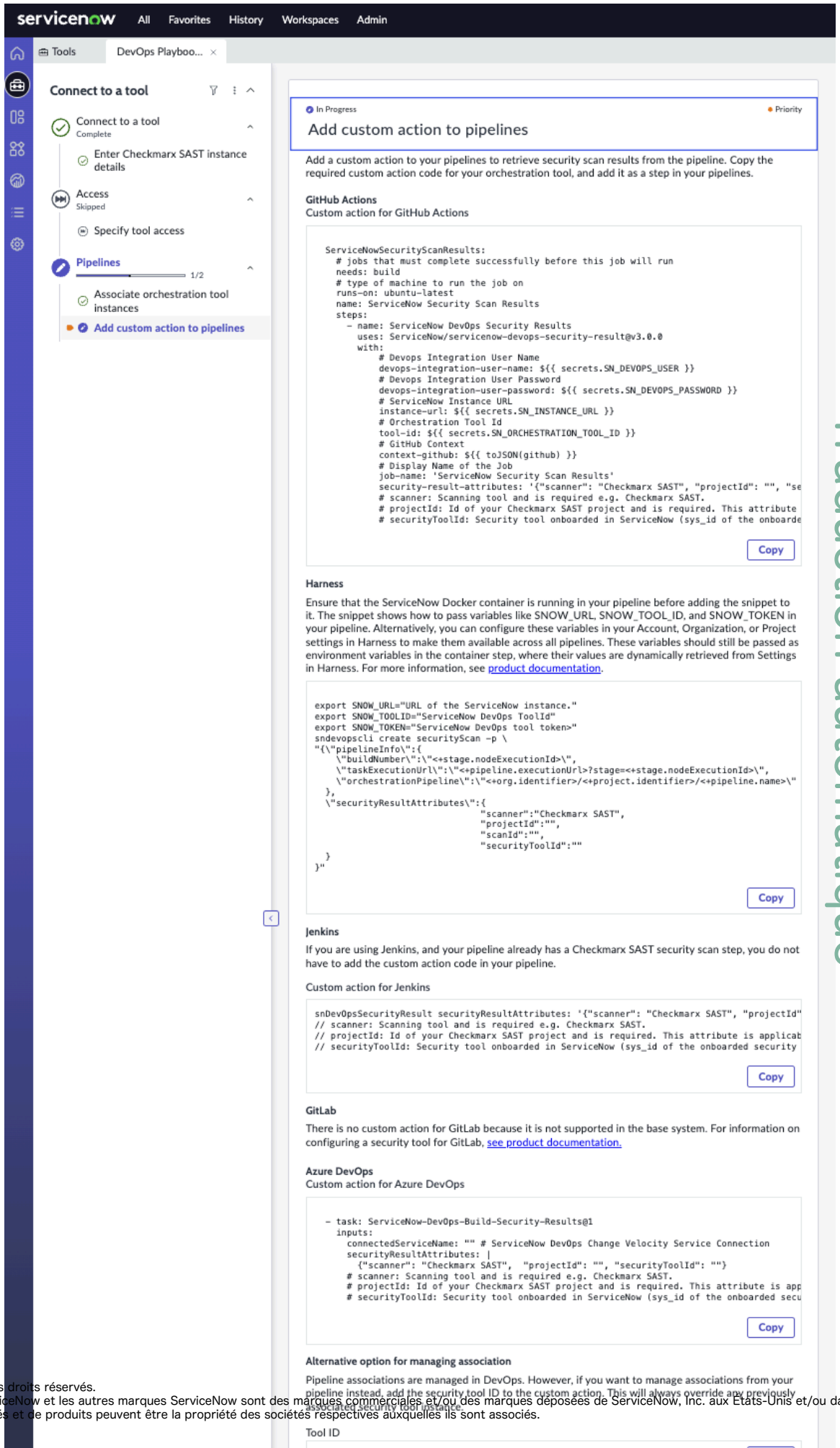
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

besoin d’ajouter le code d’action personnalisé dans votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, le code d’action personnalisé doit être ajouté dans votre pipeline même s’il comporte l’étape d’analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).

- S’il ne s’agit pas de la première instance d’outil de Security que vous intégrez, les codes d’action personnalisés respectifs pour les outils d’orchestration que vous avez sélectionnés à l’étape 6 peuvent être copiés. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d’analyse de sécurité checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n’avez pas besoin d’ajouter le code d’action personnalisé dans votre pipeline.
- Si vous souhaitez configurer Checkmarx pour l’outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l’image générique du conteneur Docker pour ajouter l’étape de sécurité Check Marx, soit effectuer les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de Security dans GitLab rubrique.
- Pour les pipelines exploités, vous pouvez configurer les analyses Checkmarx uniquement via l’image de conteneur générique Docker . Pour plus d'informations, voir Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique
- Vous pouvez également associer le pipeline à l’instance de l’outil de Security en ajoutant l’ID de l’outil de Security au code d’action personnalisé. Cela remplacera toute instance d’outil de Security précédemment associée.

Traduction automatique

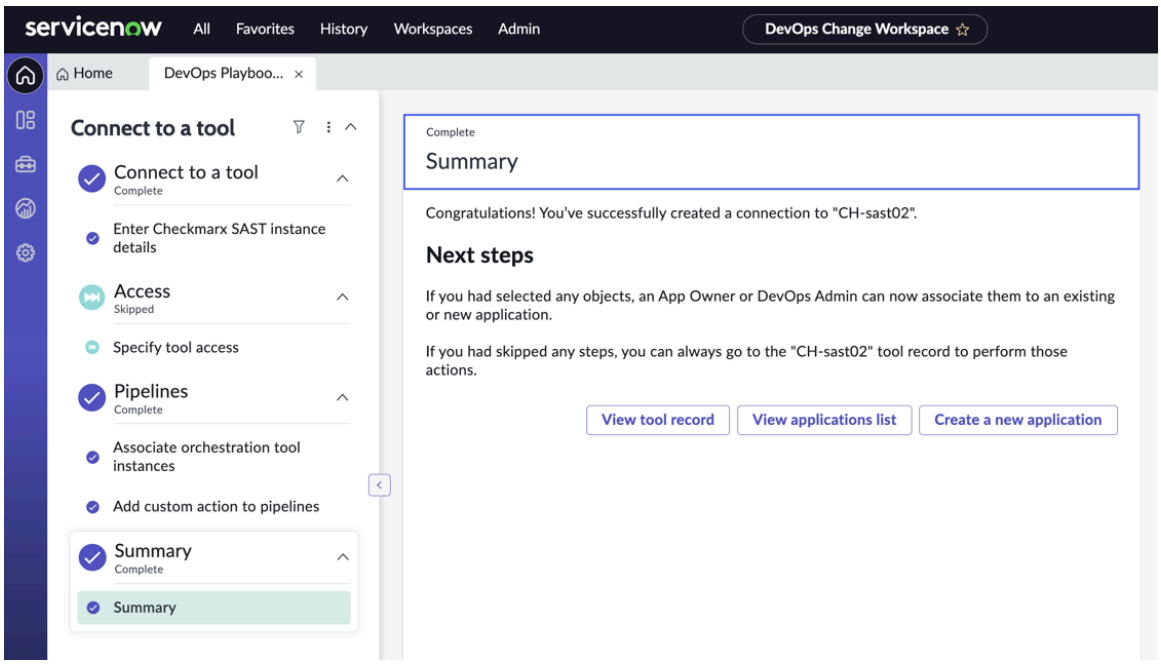
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Marquez l’activité comme terminée.
9. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l’enregistrement de l’outil** pour examiner les détails de l’instance connectée.



Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Intégrer Checkmarx à la vélocité de changement DevOps : Service Catalog

Connectez votre instance Checkmarx à l’aide du ServiceNow Catalogue de services fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir de ou du portail de Centre des employés services.

2. Parmi les éléments de catalogue, sélectionnez et activez l’intégration de l’outil DevOps**DevOps**.
3. Après l’activation, sélectionnez **Intégration de l’outil DevOps** , puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l’outil DevOps, saisissez les détails de l’outil selon que vous intégrez Checkmarx SAST ou Checkmarx One.

Checkmarx SAST

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx SAST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL serveur	URL de base de votre compte Checkmarx One.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Checkmarx.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Checkmarx.
Utiliser un Serveur MID	Serveur MID associé à l'instance checkmarx One.

Checkmarx One

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx Un.
URL de base du contrôle d'accès CheckmarxOne	Contrôle d'accès URL de base de votre instance Checkmarx One.
URL de base de l'API CheckmarxOne.	URL de base de l'API de votre instance Checkmarx One.
Locataire	Nom de votre compte de locataire Checkmarx One.
ID client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre ID client Checkmarx dans votre référentiel.
Secret client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre secret Checkmarx dans votre dépôt.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire **les résultats** de **projet** et d'analyse afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx . Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **create-scan** et **manage-project** pour accéder aux détails du résumé de Scan. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande a été créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Intégrer Checkmarx à la vélocité de changement DevOps : classique

Connectez-vous à votre instance Checkmarx pour récupérer les résultats de l'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer DevOps un outil, saisissez les détails de l'outil selon que vous intégrez Checkmarx SAST ou Checkmarx One.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Checkmarx SAST

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx SAST.
URL serveur	URL de base de votre compte Checkmarx One.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Checkmarx.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Checkmarx.
Utiliser un Serveur MID	Serveur MID associé à l'instance checkmarx One.

Checkmarx One

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx Un.
URL de base du contrôle d'accès CheckmarxOne	Contrôle d'accès URL de base de votre instance Checkmarx One.
URL de base de l'API CheckmarxOne.	URL de base de l'API de votre instance Checkmarx One.
Locataire	Nom de votre compte de locataire Checkmarx One.
ID client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre ID client Checkmarx dans votre référentiel.
Secret client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre secret Checkmarx dans votre dépôt.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire **les résultats** de **projet** et d'analyse afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx . Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **create-scan** et **manage-project** pour accéder aux détails du résumé de Scan. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Checkmarx .

3. Cliquez sur **Soumettre** pour vous connecter à votre instance Checkmarx.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** de l'onglet **Accès** .

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
- Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Remarque :
Seuls les groupes contenant des utilisateurs dotés DevOps de rôles peuvent être sélectionnés dans le champ **Géré par** .

L'option Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications devient disponible à la sélection si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil. Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Configurez les analyses Checkmarx sur vos pipelines Azure DevOps, Jenkins, GitHub, GitLab ou Harness.

Vous pouvez configurer des analyses Checkmarx sur n'importe quelle étape du pipeline et les détails de l'analyse sont récupérés à partir de l'étape correspondante à la vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, le code d'action personnalisé doit être ajouté dans votre pipeline même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).

Si vous souhaitez configurer Checkmarx pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Check Marx, soit effectuer les étapes spécifiées dans la Intégrer des outils de Security dans GitLab rubrique.

Pour les pipelines exploités, vous pouvez configurer les analyses Checkmarx uniquement via l'image de conteneur générique Docker . Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

1. Accédez à l'étape dans votre pipeline et ajoutez l'action personnalisée.

Azure DevOps	**a.** Accédez à votre fichier de .yml de pipeline. **b.** Dans la section **Tâches** sur le côté droit, recherchez la tâche d'extension **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** . **c.** Entrez le point de terminaison ServiceNow. **d.** Entrez les attributs des résultats de sécurité comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Checkmarx SAST

```
- task:
 ServiceNow-DevOps-Build-Security-R
esults@1
   inputs:
     connectedServiceName: "" #
 ServiceNow DevOps Change Velocity
 Service Connection
     securityResultAttributes: |
      {"scanner": "Checkmarx SAST",
 "projectId": "", "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx SAST.
     # projectId: Id of your Checkmarx
 SAST project and is required. This
 attribute is applicable only for
 Checkmarx SAST.
     # securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

- Checkmarx One

```
- task:
 ServiceNow-DevOps-Build-Security-R
esults@1
   inputs:
     connectedServiceName: "" #
 ServiceNow DevOps Change Velocity
 Service Connection
     securityResultAttributes: |
      {"scanner": "Checkmarx One",
 "projectName": "", "projectId": "",
 "scanId": "", "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx One.
     # projectName: Name of your
 Checkmarx One project and is
 required. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
     # projectId: Id of your Checkmarx
 One project and can be used instead
 of projectName field. This attribute is
 applicable only for Checkmarx One.
     # scanId: Checkmarx One scan
 id and is optional. This attribute is
 applicable only for Checkmarx One.
     # securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

e. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le code d’action personnalisé à votre pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jenkins

a. Accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré.

b. Sélectionnez l'étape **snDevOpsSecurityResult** dans la liste **d'exemples d'étapes** et mettez à jour les valeurs des attributs d'analyse de sécurité dans l'étape.

c. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier et coller l'extrait dans le pipeline.

- Checkmarx SAST

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx SAST.
// projectId: Id of your Checkmarx
 SAST project and is required. This
 attribute is applicable only for
 Checkmarx SAST.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

- Checkmarx One

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx One", "projectName":
 "", "projectId": "", "scanId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx One.
// projectName/projectId: Name/Id of
 your Checkmarx One project and is
 required. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// scanId: Checkmarx One scan id and
 is optional. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

GitHub Actions

a. Accédez à votre workflow .yml fichier.

b. Dans la section **Place de marché** sur le côté droit, recherchez l'action personnalisée **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Ajoutez l'extrait suivant dans votre fichier .yml.

- Checkmarx SAST

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
Results
   steps:
     - name: ServiceNow DevOps
Security Results
       uses:
ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
       with:
          # Devops Integration User
Name
          devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
          # Devops Integration User
Password

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
          # ServiceNow Instance URL
          instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          # Orchestration Tool Id
          tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
          # GitHub Context
          context-github:
${{ toJSON(github) }}
          # Display Name of the Job
          job-name: 'ServiceNow Security
Scan Results'
          security-result-attributes:
'{"scanner": "Checkmarx SAST",
"projectId": "", "securityToolId": ""}'
          # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx SAST.
          # projectId: Id of your
Checkmarx SAST project and is
required. This attribute is applicable
only for Checkmarx SAST.
          # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Checkmarx One

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
 successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
 Results
   steps:
     - name: ServiceNow DevOps
 Security Results
       uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
       with:
         # Devops Integration User
 Name
         devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
         # Devops Integration User
 Password

 devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
         # ServiceNow Instance URL
         instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         # Orchestration Tool Id
         tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
         # GitHub Context
         context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
         # Display Name of the Job
         job-name: 'ServiceNow Security
 Scan Results'
         security-result-attributes:
 '{"scanner": "Checkmarx One",
 "projectName": "", "projectId": "",
 "scanId": "", "securityToolId": ""}'
         # scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx One.
         # projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This attribute
 is applicable only for Checkmarx One.
         # scanId: Checkmarx One scan
 id and is optional. This attribute is
 applicable only for Checkmarx One.
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

Pour plus d'informations, consultez GitHub Marketplace .

Harnais	Exécutez l'image de conteneur générique Docker pour utiliser le script suivant. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique.

```
- stage:
   name: ServiceNow DevOps Security
Result
   identifier: Security
   description: ""
   type: Custom
   spec:
    execution:
     steps:
      - stepGroup:
          name: Security
          identifier: Security
          steps:
           - step:
              type: Run
              name: ServiceNow DevOps
Security Result
              identifier:
ServiceNow_DevOps_Security_Result
              spec:
               connectorRef:
docker_hub_connector_for_harness
               image:
servicenowdocker/sndevops:5.0.0
               shell: Sh
               command: |-
                sndevopscli create
securityScan -p

                "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecutionId
>",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.executionU
rl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.identifie
r>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                  },
                  "securityResultAttributes":{
   "scanner":"Veracode",
   "applicationName":"",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "buildVersion":"",
  "securityToolId":""
                    }
                   }"
                envVariables:
                  SNOW_URL:
<+variable.SNOW_URL>
                  SNOW_TOOLID:
<+variable.SNOW_TOOLID>
                  SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
          stepGroupInfra:
            type: KubernetesDirect
            spec:
              connectorRef:
kubernates_connector
              namespace:
harness-delegate-ng
  tags: {}
```

2. Exécutez le pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité.

Associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement d'outil Checkmarx et vice-versa

Vous pouvez associer l'outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil CheckMarx et associer l'enregistrement de l'outil Checkmarx à partir de l'enregistrement d'orchestration ou de pipeline.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

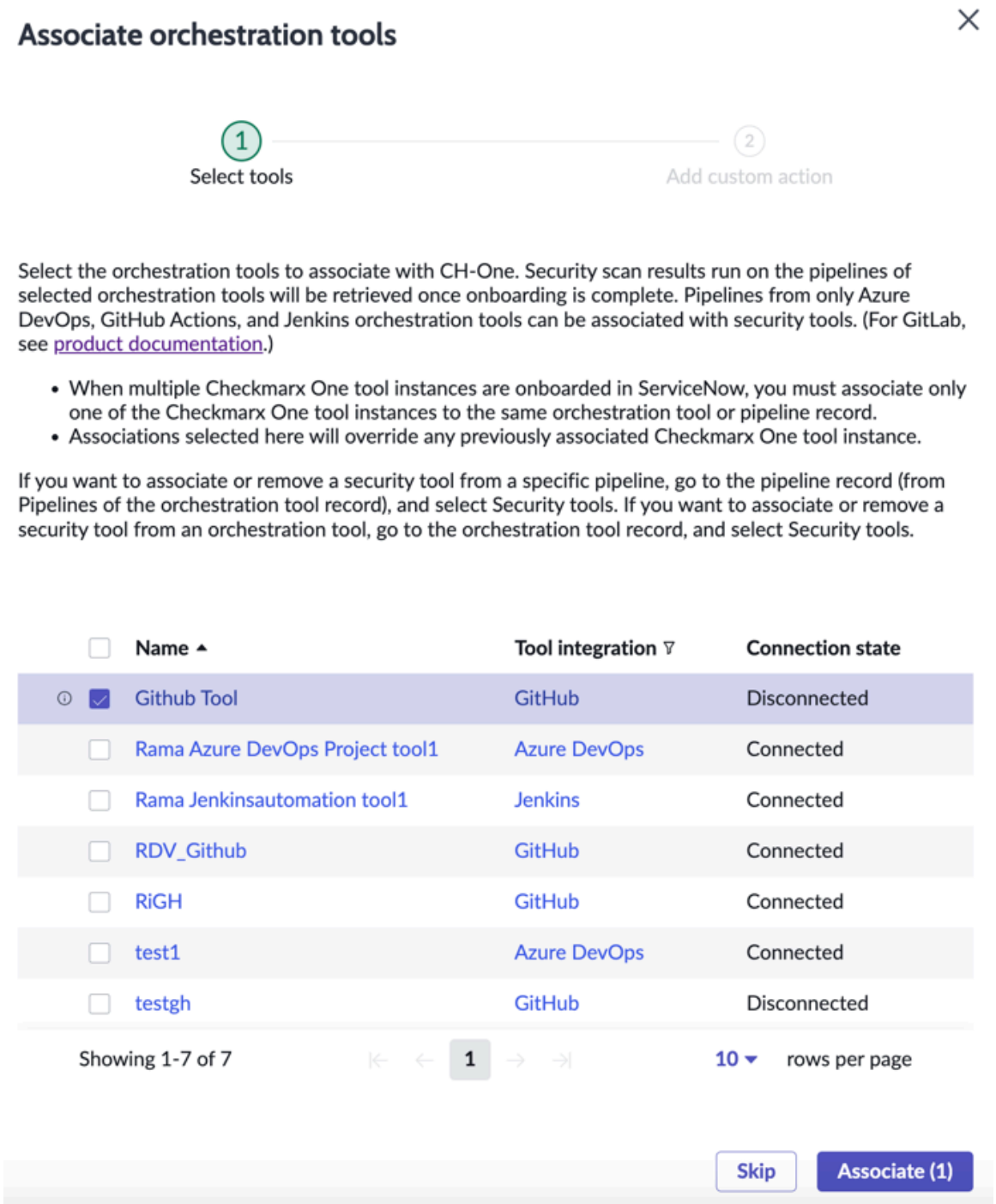
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail >Espace de travail de changement DevOps > outils > outils de Security**.
2. Dans la liste Outils de Security, sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer un outil d'orchestration.
3. Dans l'enregistrement de l'outil Security, accédez à l'onglet Outils d'orchestration.
4. Sélectionnez **Associer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner un outil, sélectionnez les outils d'orchestration que vous souhaitez associer à votre outil de Security, puis sélectionnez **Associer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la boîte de dialogue Ajouter une action personnalisée, copiez le code d'action personnalisé requis pour votre outil d'orchestration et ajoutez-le en tant qu'étape dans vos pipelines.

7. Sélectionnez **Terminé**.

> **Remarque :**
> De la même manière, vous pouvez associer une instance d'outil de Security à un outil d'orchestration ou à un enregistrement de pipeline. Vous pouvez accéder à l'outil d'orchestration ou à l'enregistrement de pipeline, et dans l'onglet Outils de Security, vous pouvez sélectionner **Associer**. Dans les boîtes de dialogue qui s'affichent, vous pouvez sélectionner les instances d'outils de Security à associer, puis copier l'action personnalisée pour l'ajouter à l'étape de pipeline correspondante.

Intégrer l'exploitation avec la vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Harness pour détecter les définitions de pipeline et configurer les notifications en temps réel ou l'interrogation pour activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Utilisez l'espace de travail pour intégrer l'outil Harnais. Configurez manuellement les webhooks dans Harness pour envoyer des notifications de pipeline à DevOps Change Velocity.

Intégrer Harness à la vélocité de changement DevOps : Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Harness à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour détecter les pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps rubrique.

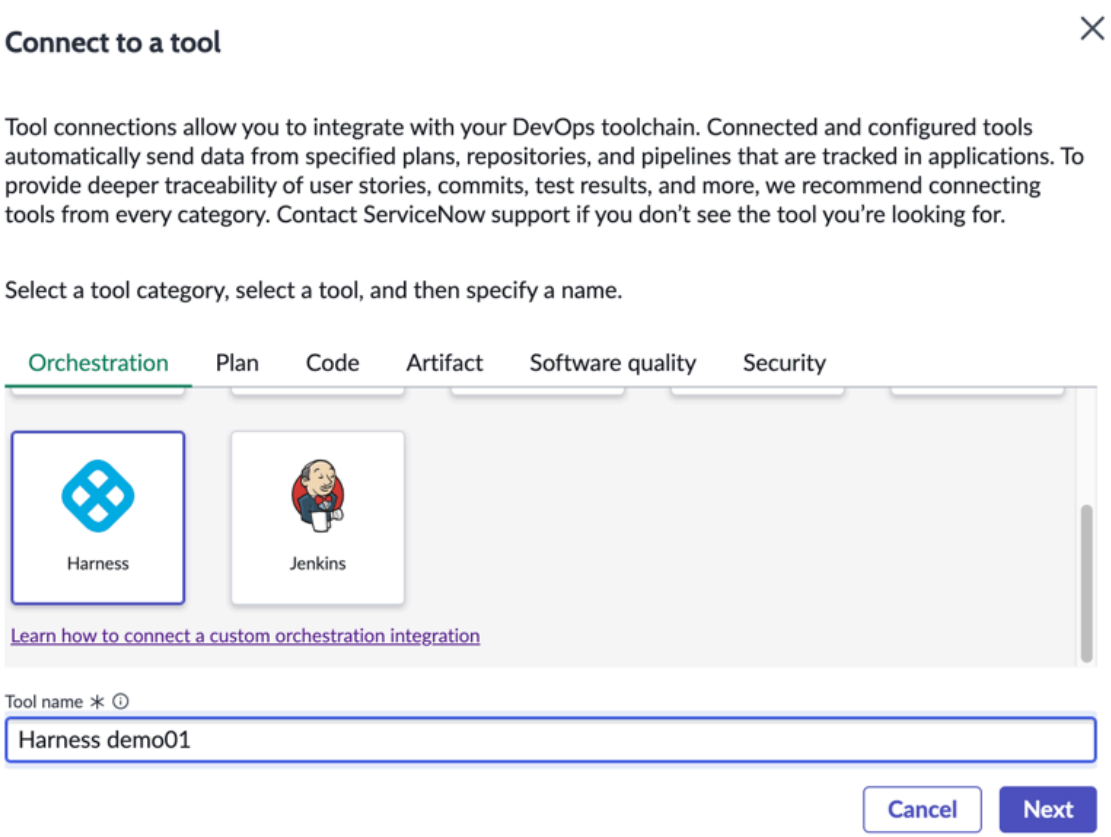
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes pour ouvrir le Playbook pour intégrer Harness.

> **Important :**
> Si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application. Les étapes d'association d'objets d'outil de cette procédure ne s'appliquent que lorsque vous connectez votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom** de l'outil, saisissez un nom pour l'outil.



3. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le DevOps playbook s'ouvre pour vous aider à terminer les tâches d'intégration.

4. Saisissez les détails de votre instance Harness.

   a. Saisissez votre mot de passe ou jeton d'accès pour Harness.

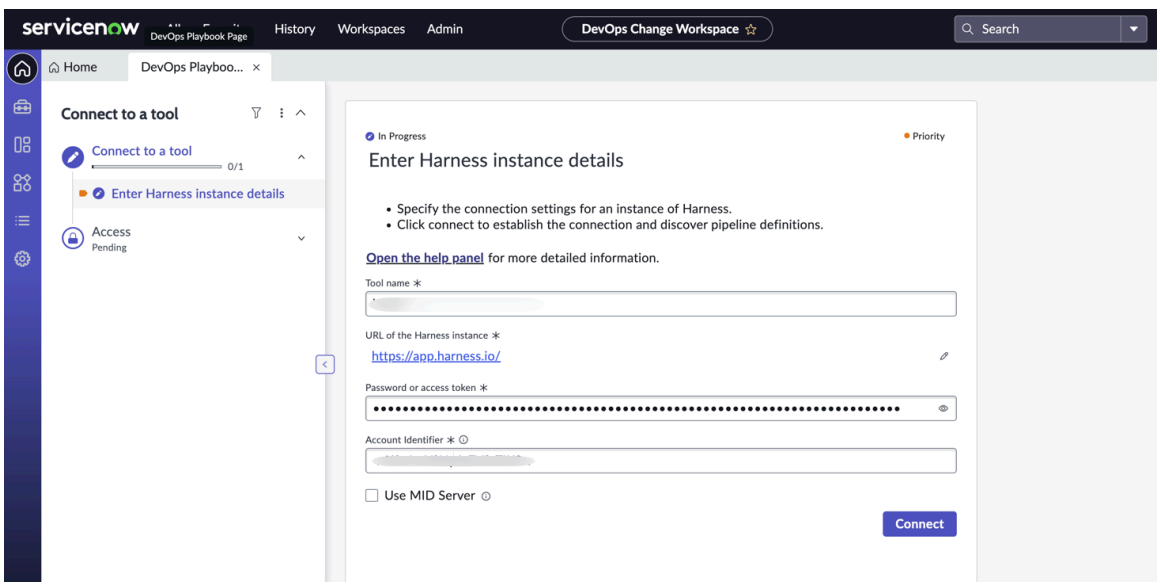
   b. Saisissez une valeur dans le champ **Identificateur de compte** .

   > **Remarque :**
   > L'identificateur de compte est l'identificateur unique de votre compte dans la plateforme Harness. Copiez-le à partir des paramètres de compte de votre compte Harness.

   c. Si votre instance Harness est jointe à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et entrez ses détails.

   Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

   d. Sélectionnez **Connexion**.



5. Spécifiez l'accès pour l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent avoir accès à l'outil dans le champ **Géré par** .

   Les tâches que ces utilisateurs dans les groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

   - DevOps Rôle du propriétaire de l'outil : peut afficher et modifier l'outil.
   - DevOps Rôle du propriétaire de l'application : peut afficher l'outil et peut associer, détecter, importer des données historiques et modifier les étapes de pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - DevOps Rôle d'administrateur : peut modifier tous les outils.
   - Autres DevOps rôles : Peut afficher l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

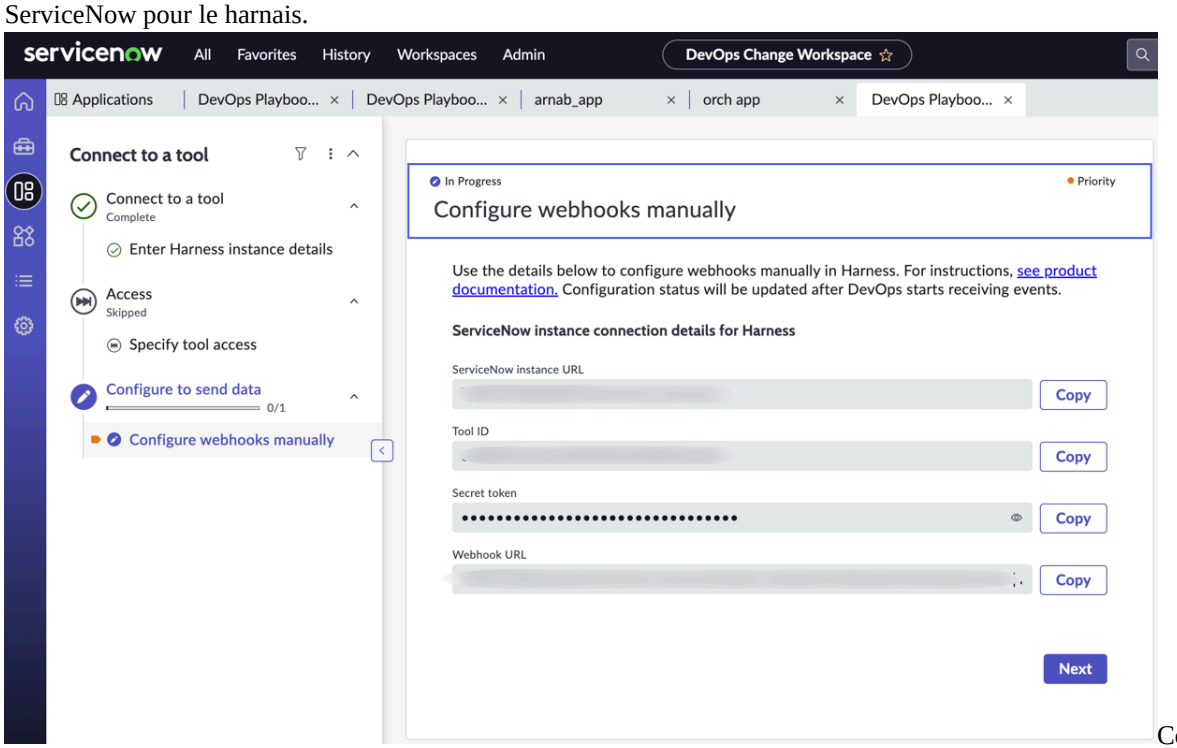
Remarque :
Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs ayant le rôle Propriétaire de l'outil DevOps pourront modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent afficher et associer des objets d'outil aux applications** devient disponible pour la sélection.

Cette option permet à tous les utilisateurs ayant le rôle de propriétaire d'application DevOps d'accéder à l'outil. S'ils sont sélectionnés, ils pourront afficher, associer, découvrir, importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.

6. Dans l'écran Configurer manuellement les webhooks, copiez les détails de connexion de l'instance ServiceNow pour le harnais.



Consultez la section Configurer manuellement les webhooks dans Harness pour plus d'informations.

7. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez suivre et associer à l'application, puis sélectionnez **Associer des pipelines**.

Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.

8. **Facultatif :** Dans l'activité Affecter des services aux étapes de pipeline, spécifiez le **type d'étape** et **le service** pour chaque étape de pipeline.

(Optional) L'exécution de cette étape dans le cadre de l'intégration de l'outil Analyses DevOps permet aux tableaux de bord d'afficher immédiatement des données plus significatives.

9. Dans l'étape Importer les données historiques, sélectionnez la plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin** , puis sélectionnez **Importer les données**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

10. Sélectionnez **Suivant**.
11. Sur la page **Résumé** , passez en revue les détails de l'outil Harnais connecté avec succès.

    Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.

Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Harness à Vélocité de changement DevOps.

Remarque :
Si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Configurer manuellement les webhooks dans Harness

Configurez manuellement les webhooks dans Harness pour envoyer des notifications de pipeline à DevOps Change Velocity.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps
- Administrateur de harnais

Procédure

1. Dans Vélocité de changement DevOps, choisissez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance d'outil pour envoyer des données.

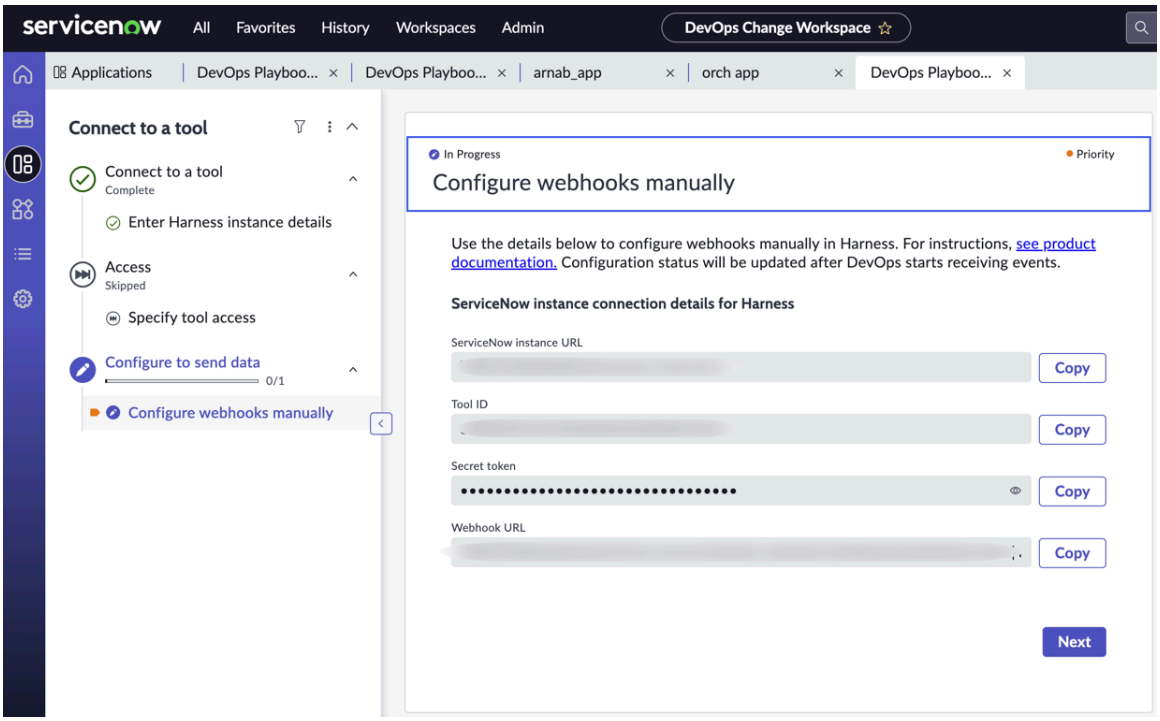
   Remarque :
   Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Faisceau dans Vélocité de changement DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer manuellement**.

2. Copiez **l'URL Webhook** et les autres valeurs de champ à partir des détails de Vélocité de changement DevOps connexion pour le harnais.

   Remarque :
   Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil.

`https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality } ?toolId=<votre ToolId>`

a. Dans < votre instance >, saisissez l'URL de l'instance ServiceNow copiée.

b. Sélectionnez l'une des options de l'outil `{code | plan | artefact | orchestration | test | softwarequality }` pour correspondre à votre outil.
Par exemple :

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<votre ToolId>`

c. Dans < votre ToolId >, saisissez l'ID de l'outil copié.
Par exemple :

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cif1a1b7696107940a864gjhgbcb58`

d. Ajoutez le paramètre « &ni.nolog.token=<jeton secret copié> » dans l'URL pour transmettre le jeton secret.
Par exemple :

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56`

e. Ajoutez « &projectId=<project_sys_id> » dans l'URL pour ajouter l'identificateur du compte.

Remarque :
L'ID de projet ou ID de compte est l'identifiant unique de votre compte dans la plateforme Harness. Copiez-le à partir des paramètres de compte de votre compte Harness.

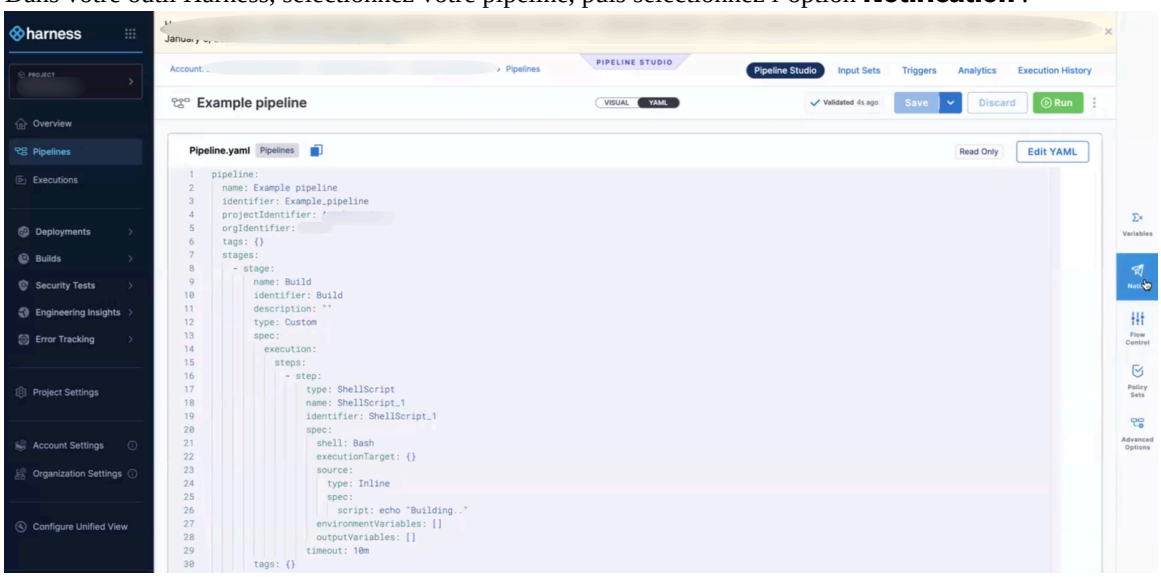
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple :

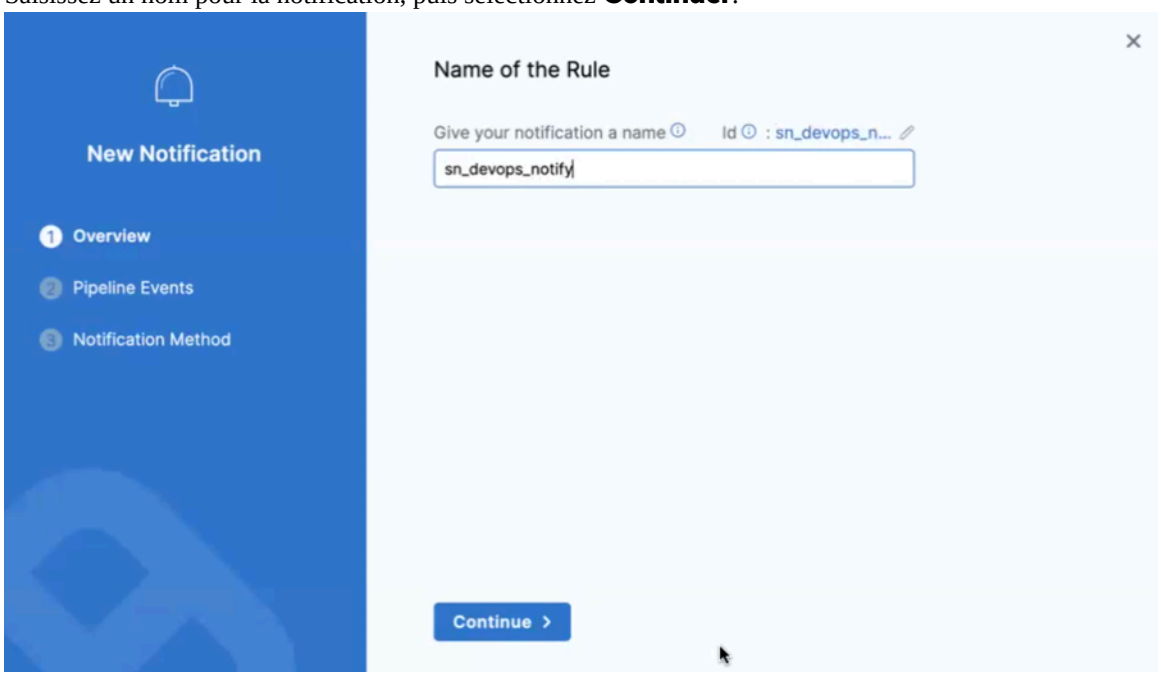
```
https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?
toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56&projectId=vH2s1ghNKNy6sEV
```

4. Dans votre outil Harness, sélectionnez votre pipeline, puis sélectionnez l'option **Notification** .



5. Sélectionnez **+Notifications** pour créer un nouvel enregistrement de notification.

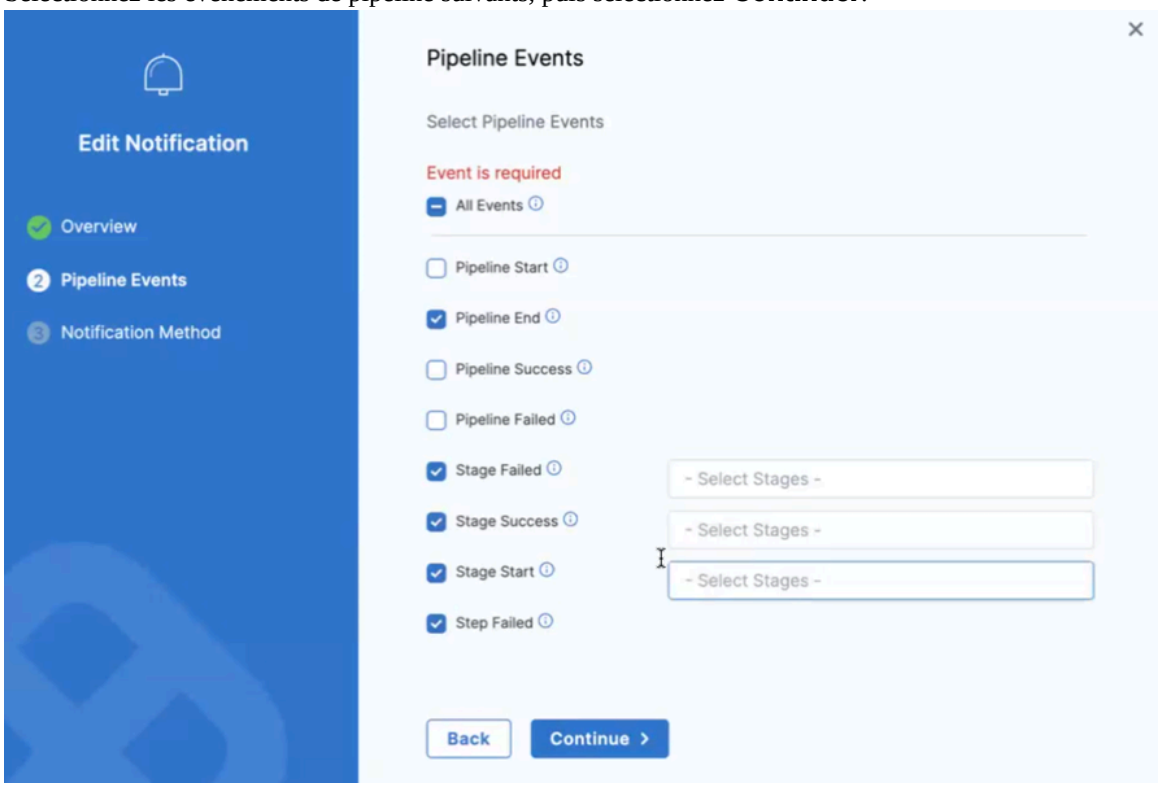
6. Saisissez un nom pour la notification, puis sélectionnez **Continuer**.



Traduction automatique

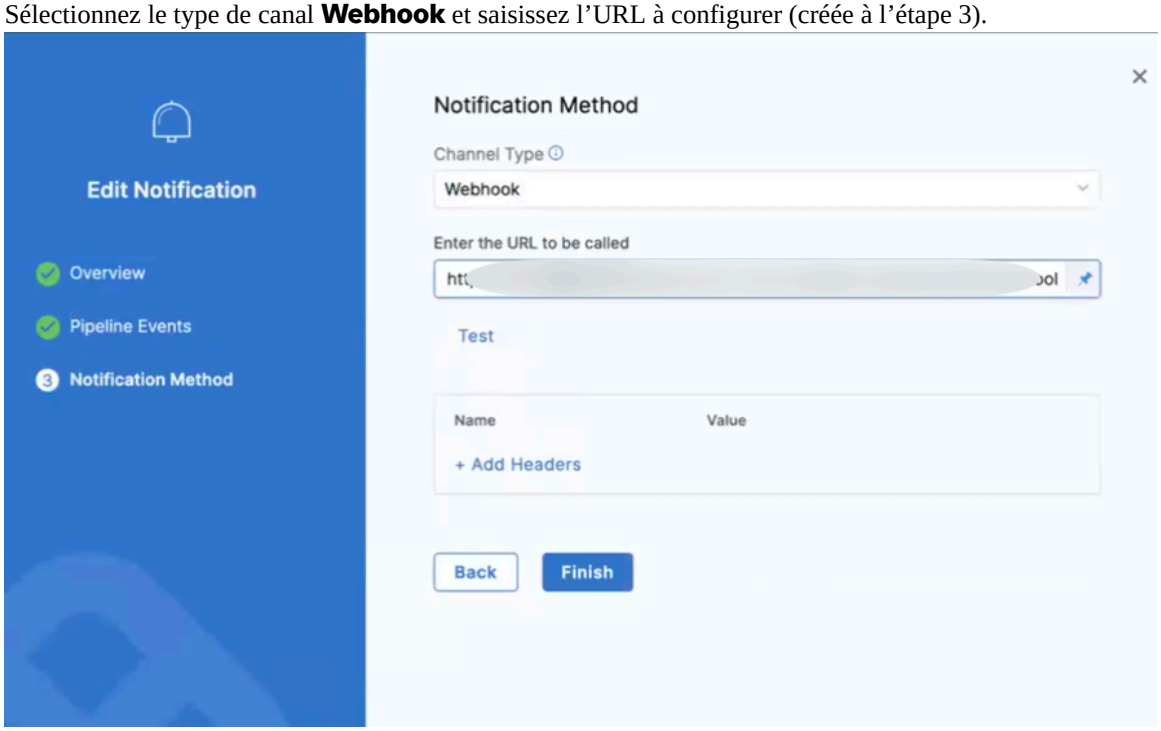
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez les événements de pipeline suivants, puis sélectionnez **Continuer**.



- Fin du pipeline
- Échec de l’étape
- Réussite de l’étape
- Début de l'étape
- Échec de l’étape

8. Sélectionnez le type de canal **Webhook** et saisissez l’URL à configurer (créée à l’étape 3).



9. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

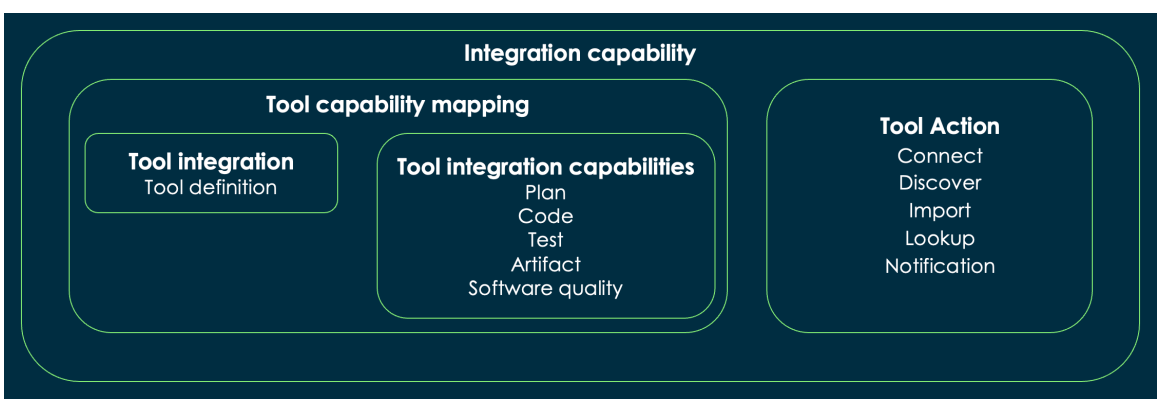
Intégrations créées par les utilisateurs dans Vélocité de changement DevOps

Les intégrations créées par les utilisateurs permettent d'intégrer des outils de planification, de codage et de test supplémentaires qui ne sont pas disponibles par défaut dans l'application Vélocité de changement DevOps .

L'application Vélocité de changement DevOps inclut des définitions d'outils pour intégrer des éléments communs de planification, de codage et DevOps intégration d'outils de test, mais vous pouvez également configurer des intégrations créées par les utilisateurs pour des outils supplémentaires dans votre environnement DevOps.

Objets d'intégration

DevOps L'intégration de l'outil se compose de ces objets.



Actions d'aptitude de l'outil

- Action **de connexion** :

  Lors de la connexion, le flux secondaire de l'outil spécifique est appelé et l'état de la connexion est mis à jour. Le message d'état de connexion s'affiche sur le formulaire.

  Reportez-vous à la rubrique Flux secondaire de l'aptitude de Connexion pour en savoir plus.

- **Découvrir** l'action :

  Lors de la détection, un enregistrement de demande d'importation est créé et le flux secondaire pour l'outil spécifique est appelé (tel que défini dans l'enregistrement d'aptitude d'intégration). **Les champs Détails** et **État** de l'enregistrement de demande d'importation sont mis à jour avec le nombre d'éléments détectés, mis à jour et échoués.

  La charge utile transformée se compose d'un tableau d'objets sous forme de chaîne JSON. Les éléments varient en fonction du type d'outil.

  Reportez-vous à la rubrique Détecter le flux secondaire d'aptitude pour en savoir plus.

- **Action d'importation** :

  L'action d'importation ne prend pas en charge la fonctionnalité d'importation d'historique.

- **Action de recherche** :

  Le flux principal de recherche est fourni pour prendre en charge le type d'outil d'artefact dans un flux secondaire créé par votre développeur d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Action de notification** (webhook) :

  L'outil source est configuré manuellement (par votre développeur d'intégration) pour envoyer des données brutes à l'instance ServiceNow . La charge utile brute est ensuite transformée en objet JSON standard à l'aide d'un flux secondaire.

  Flux secondaire de l'aptitude de notification Pour plus d'informations, reportez-vous au point de terminaison DevOps : POST /devops/tool/{capability} de l'API DevOps .

  Remarque :
  Si aucun flux secondaire n'est spécifié, la gestion des notifications est par défaut (*`la charge utile d'origine`* est automatiquement copiée dans la *`charge utile transformée`*).

  Ce comportement est utile lorsque les données transactionnelles de l'outil sont prises en charge par ServiceNow DevOps tel quel.

  Consultez les charges utiles standard attendues dans le Flux secondaire de l'aptitude de notification pour plus de détails.

DevOps Vue d'ensemble de la configuration d'intégration

La configuration de l'intégration de l'outil peut être effectuée par votre développeur d'intégration et votre DevOps administrateur.

Développeur d'intégration

- Créez un enregistrement d'intégration d'outils pour DevOps définir l'outil que vous intégrez (outil source).
- Créez un Studio de workflow flux secondaire pour collecter et transformer les données à partir de l'outil que vous intégrez (outil source).
- Créez un enregistrement de mappage de l'aptitude de l'outil dans DevOps pour mapper l'enregistrement d'intégration de l'outil à l'aptitude du type d'outil.

  Remarque :
  L'aptitude de notifications (webhook) est prise en charge. Les fonctionnalités de connexion et de découverte sont également prises en charge.

- Créez un enregistrement d'option d'intégration dans DevOps pour spécifier l'action relative à l'aptitude du type d'outil.

DevOps administrateur

- Créez un enregistrement d'outil (planification, codage ou test) pour DevOps vous connecter à l'outil que vous intégrez (outil source).

  Remarque :
  L'enregistrement de l'intégration de l'outil doit être spécifié dans le champ **Outil** de l'enregistrement de l'outil.

- Configurez l'outil source avec le webhook et les informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements entrants

Un événement entrant sert d'aire de transit pour le flux de notifications qui prend en charge le retraitement des charges utiles ayant échoué. En d'autres termes, un enregistrement dans un état d'erreur provenant d'une intégration ou d'une transformation ayant échoué peut faire l'objet d'une nouvelle tentative.

Si un enregistrement d'événement entrant est à l'état **Erreur** , le flux n'a pas été en mesure d'insérer l'enregistrement dans les tables principales DevOps .

Les erreurs courantes peuvent être résolues à l'aide de ces actions.

États des erreurs des événements entrants

Erreur	Action
Champs obligatoires manquants	La charge utile transformée ne correspond pas à la charge utile standard. Reportez-vous aux charges utiles standard et JSON fournies.
Le référentiel n'est pas marqué pour le suivi.	La validation ne peut pas être insérée. L'administrateur DevOps doit suivre le référentiel.
[Flux secondaire] n'a pas été publié dans le périmètre de l'application [app_scope]	Le flux secondaire est créé, mais n'est pas encore publié.
Exception de délai d'expiration	Le flux secondaire prend plus de temps que la valeur définie dans la propriété : `com.glide.hub.flow_api.default_execution_time` Pour plus d'informations, consultez FlowAPI : executeSubflowQuick(nom de chaîne, entrées de carte, délai d'expiration du numéro). **Remarque :** L'exécution du flux secondaire dépasse la valeur définie dans le champ **Délai d'expiration** de l'enregistrement d'aptitude d'intégration.
Flux secondaire correspondant pour l'intégration de l'aptitude de notification et de l'outil [tool_integration_sys_id]	Le flux n'a pas pu trouver le flux secondaire correspondant. Vérifiez la procédure de configuration de l'intégration.
La charge utile ne correspond pas à l'aptitude attendue.	La **charge utile d'origine** (charge utile envoyée) est d'un type **d'aptitude** différent de l'aptitude de type d'outil configurée dans votre mappage d'aptitudes d'outils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des erreurs des événements entrants (suite)

Erreur	Action
	Le type de charge utile doit correspondre à l'aptitude de type d'outil configurée dans votre intégration d'outils.

Remarque :

Un enregistrement d'événement entrant n'est pas créé lorsque l'une des conditions suivantes se produit :

- L'outil source n'a pas transmis l'ID de l'outil comme paramètre de requête.
- L'outil source a transmis un ID d'outil, mais il n'y a pas d'ID d'outil correspondant dans l'instance.

Mappages d'outils

Un outil peut être mappé à plusieurs options.

Intégration d'outils	Aptitude du type d'outil	Mappage des aptitudes de l'outil
• Agile Development 2.0 • Azure DevOps • Bitbucket • GitHub • GitHub Enterprise • GitLab • Jenkins • Jira • Rally	• Plan • Code • Orchestration • Artefact • Test	Plan • Agile Development 2.0 - Plan • Azure DevOps -Plan • Jira -Plan • Rally -Plan Code • Azure DevOps -Code • Bitbucket -Code • GitHub -Code • GitHub Entreprise – Code • GitLab -Code Orchestration • Azure DevOps -Orchestration • Jenkins -Orchestration • GitLab -Orchestration Test • Azure DevOps -Test • Jenkins -Test

Un mappage d'aptitudes d'outil peut être mappé à plusieurs actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des aptitudes de l'outil	Action de l'outil	Option d'intégration
• Agile Development 2.0 - Plan • Azure DevOps -Plan • Azure DevOps -Code • Azure DevOps -Orchestration • Bitbucket -Code • GitHub -Code • GitHub Entreprise – Code • GitLab -Code • GitLab -Orchestration • Jenkins -Orchestration • Jira -Plan • Rally -Plan	• Connect • Discovery • Importer • Recherche • Notification	Agile Development 2.0 • Agile Development 2.0 - Planifier - Connecter • Agile Development 2.0 - Planifier - Détecter • Agile Development 2.0 - Planifier - Importer • Agile Development 2.0 - Plan - Notification Azure DevOps • Azure DevOps - Planifier - Connecter • Azure DevOps - Planifier - Découvrir • Azure DevOps - Planifier : notification • Azure DevOps - Code - Découvrir • Azure DevOps - Code : notification • Azure DevOps - Orchestration - Découvrir • Azure DevOps - Orchestration : notification Bitbucket • Bitbucket - Code : Connexion • Bitbucket - Code - Découvrir • Bitbucket - Code - Importation • Bitbucket - Code : notification GitHub • GitHub - Code : Connexion • GitHub - Code - Découvrir • GitHub - Code - Importation • GitHub - Code : notification GitHub Enterprise • GitHub - Code : Connexion • GitHub - Code - Découvrir • GitHub - Code - Importation • GitHub - Code : notification GitLab

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des aptitudes de l'outil	Action de l'outil	Option d'intégration
		• GitLab - Code : Connexion • GitLab - Code - Découvrir • GitLab - Code : notification • GitLab - Orchestration : notification Jenkins • Jenkins - Orchestration : connexion • Jenkins - Orchestration - Découvrir • Jenkins - Orchestration : importation • Jenkins - Orchestration : notification Jira • Jira - Planifier - Connecter • Jira - Planifier - Découvrir • Jira - Planifier - Importer • Jira - Planifier : notification Rally • Rally - Planifier - Découvrir • Rally - Planifier - Importer • Rally - Planifier : notification • Rally - Planifier - Connecter • Rally - Planifier - Valider

Plusieurs types de tests peuvent être mappés à chaque intégration d'outils.

Type de test	Intégration d'outils	Mappage de type de test
Unité : JUnit, XUnit, NUnit, Test unitaire Fonctionnel: • Intégration • Régression • Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur Performances : chargement	• Azure DevOps • Jenkins • GitLab • GitHub • GitHub Enterprise	Azure DevOps • Azure DevOps - JUnit • Azure DevOps Nunit • Azure DevOps Xunit • Azure DevOps Test unitaire • Azure DevOps -Intégration • Azure DevOps -Régression • Azure DevOps -Fumée • Azure DevOps -Système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de test	Intégration d'outils	Mappage de type de test
		• Azure DevOps - Acceptation de l'utilisateur • Azure DevOps -Charger Jenkins • Jenkins - JUnit • Jenkins -Intégration • Jenkins -Régression • Jenkins -Fumée • Jenkins -Système • Jenkins - Acceptation de l'utilisateur • Jenkins -Charger GitLab • GitLab - JUnit • GitLab -Intégration • GitLab -Régression • GitLab -Fumée • GitLab -Système • GitLab - Acceptation de l'utilisateur • GitLab -Charger GitHub et GitHub Enterprise • GitHub - JUnit • GitHub Nunit • GitHub Xunit • GitHub Test unitaire • GitHub -Intégration • GitHub -Régression • GitHub -Fumée • GitHub -Système • GitHub - Acceptation de l'utilisateur • GitHub -Charger

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps intégration d'outils de test

L'intégration d'outils de test vous permet d'afficher les résultats des tests dans pour DevOpsJenkins, Azure DevOpsGitHub, GitHub Enterprise et des tests unitaires, fonctionnels et GitLab de performances.

Pour GitLab et Jenkins, seule l'intégration de type test JUnit est prise en charge.

Remarque :
Pour les autres types de test, utilisez le point de terminaison DevOps : POST /devops/tool/{capability} de l'API DevOps .

- Les tests Selenium exécutés et publiés à l'aide de TestNG sont signalés par le Jenkins plugin pour ServiceNow DevOps.
- La catégorisation des types de test est prise en charge.
- Les résultats des tests supplémentaires signalés par des outils, tels qu'Apache JMeter, peuvent être traités à DevOps l'aide de flux secondaires personnalisés Studio de workflow (aucune modification du pipeline n'est requise).

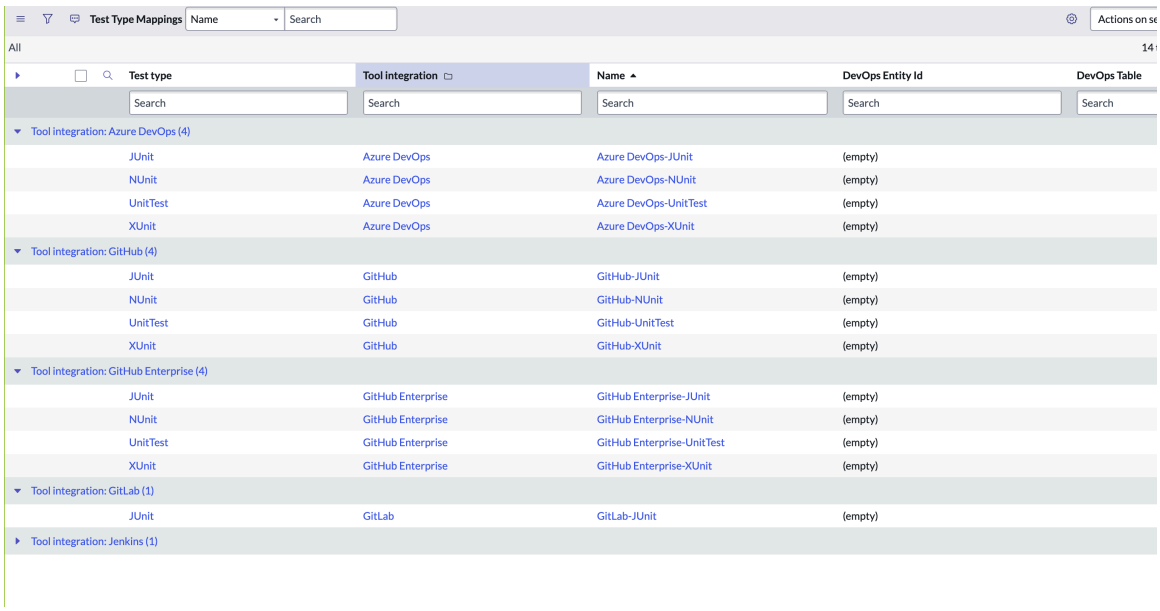
Catégorie	Type de test
Unité	JUnit (par défaut) NUnit XUnit Test unitaire **Remarque :** • Pour GitLab et Jenkins, seule l'intégration du type de test JUnit est prise en charge. • Pour ADO, GitHub et GitHub Enterprise, les intégrations de type test JUnit, NUnit, XUnit et Unit sont prises en charge. Vous pouvez modifier le type de test par défaut en modifiant le `[sn_devops.default_test_type]` DevOps property.
Fonctionnel	• Intégration • Régression • Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur
Performances	Charge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de type de test

Le mappage de type de test connecte le type de test et l'entité testés avec l'outil DevOps (**DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test** module.)



Un mappage précis des types de test garantit que le type de test apparaît toujours comme prévu dans les résultats du résumé du test.

Champ	Description
Type de test	• JUnit • Nunit • Xunit • Test unitaire **Remarque :** ○ Pour GitLab et Jenkins, seule l'intégration du type de test JUnit est prise en charge. ○ Pour ADO, GitHub et GitHub Enterprise, les intégrations de type test JUnit, NUnit, XUnit et Unit sont prises en charge. • Intégration • Régression

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

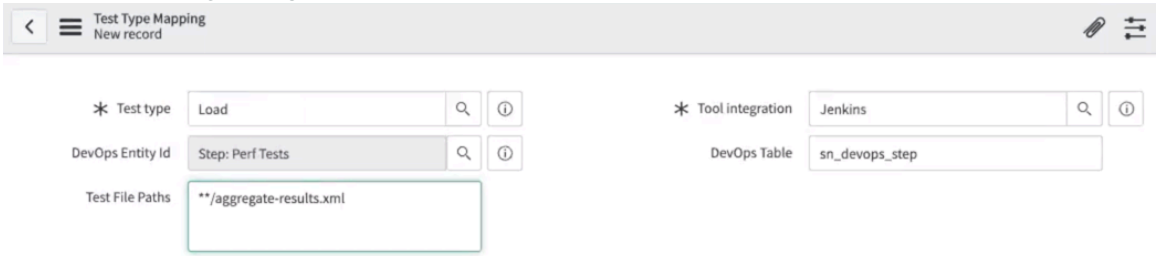
Champ		Description
		• Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur • Charge
ID de l'entité DevOps	Nom de la table	DevOps Nom de table contenant l'entité liée aux résultats des tests (dans la charge utile du rapport de test). • Étape [sn_devops_step] • Pipeline [sn_devops_pipeline] **Remarque :** Seules DevOps les tables d'étape et de pipeline sont prises en charge.
	Document	Nom de l'entité spécifiée dans la table sélectionnée. Par exemple, le nom de l'étape, du pipeline, de l'artefact ou du package.
Chemins d'accès aux fichiers de test Jenkins(tests uniquement)		Chemin d'accès au fichier de résultat des tests généré sur le Jenkins serveur. Ceci est utile pour que les rapports de test avec des attributs qui ne sont pas conformes à l'implémentation JUnit ou TestNG, tels que JMeter par exemple, puissent toujours être exploités par DevOps. Séparez plusieurs fichiers par une virgule. **Remarque :** Vous devez utiliser un Studio de workflow flux secondaire pour transformer une charge utile de test brute.
Intégration d'outils		Outil qui exécute le test.

Traduction automatique

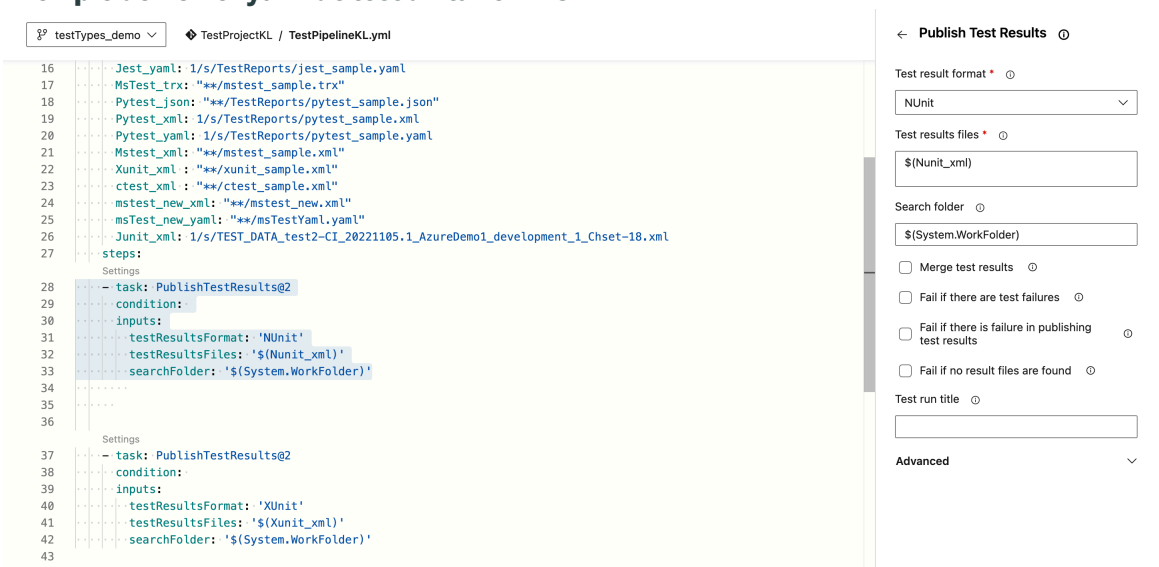
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table DevOps	DevOps Table qui correspond au nom de la table dans le paramètre **ID d'entité DevOps** .

DevOps Mappage du type de test



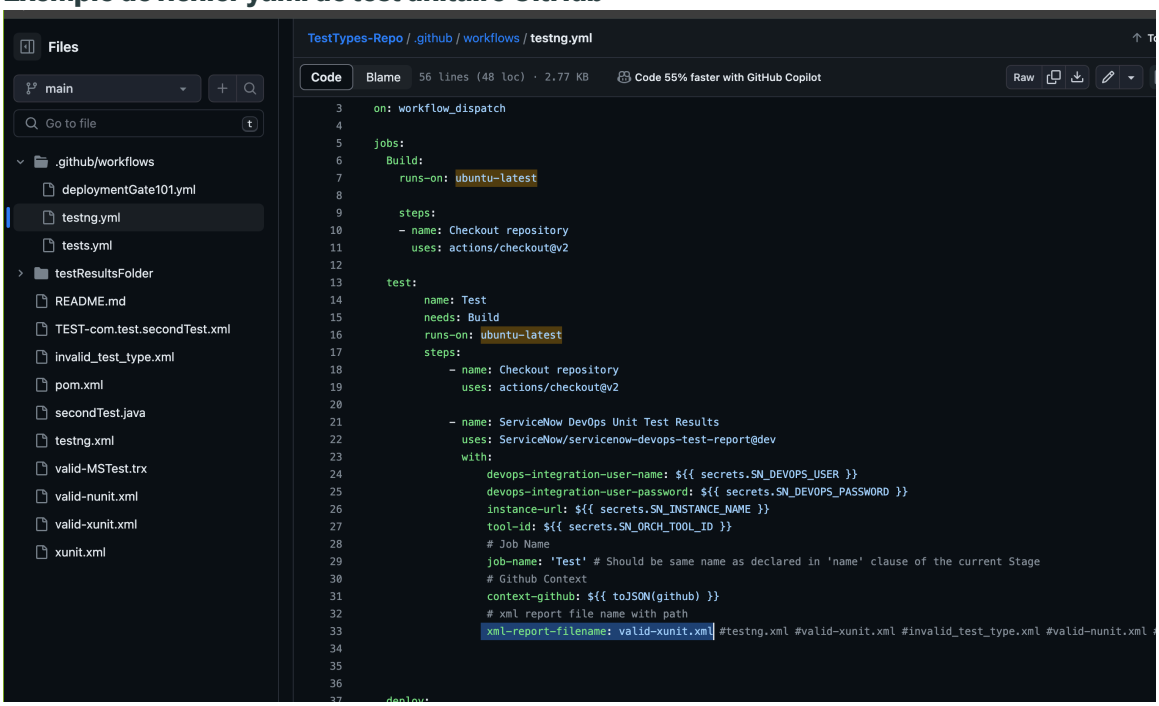
Exemple de fichier yaml de test unitaire ADO



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de fichier yaml de test unitaire GitHub



Transformation d'une charge utile de test brute

Vous pouvez transformer un rapport de test brut (un rapport contenant des attributs qui ne sont pas conformes à l'implémentation JUnit ou TestNG), tel que JMeter par exemple, en configurant la table de décision **de politique de flux secondaire de test DevOps** pour appeler un flux secondaire personnalisé (**Tables de décision** > **Tables de décision** module).

Remarque :
Vous devez créer le flux secondaire personnalisé Studio de workflow qui transforme la charge utile brute du test.

S'il existe plusieurs types de test dans une étape de performance, vous pouvez utiliser la table de décision **de politique de type de test DevOps** pour configurer le type de test pour chaque test afin que les charges utiles des résultats des tests soient transformées correctement.

DevOps Tables de décision

DevOps Tables de décision

Table de décision	Objectif	Configuration
Politique de flux secondaire de test DevOps	Pour appeler automatiquement un flux secondaire personnalisé qui	Créez une décision qui spécifie le flux secondaire personnalisé à appeler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Tables de décision (suite)

Table de décision	Objectif	Configuration
	transforme la charge utile brute reçue par l'outil. Entrées de décision : • Charge utile du résultat du test • Type de test	lorsque la charge utile brute est reçue. Définissez les conditions pour contenir les champs qui sont inclus dans la charge utile brute. Par exemple, pour appeler Jenkins le flux secondaire personnalisé de test de performance BZ : Conditions : • Le type de test est Chargement (Chargement est le type de test configuré pour les tests de performances) • La charge utile du résultat du test contient le débit • La charge utile du résultat du test contient la concurrence Réponse : FLow : Jenkins Test de performance BZ

Politique de type de test DevOps	Définir automatiquement les types de test lorsque plusieurs types de test sont configurés dans une étape de test de performance.
	
	Cela est nécessaire pour que les résultats du deuxième type de test soient transformés correctement.
	
	Par exemple, lorsqu'un test de performances de charge et un test de performances JUnit sont mappés dans la même DevOps étape, les résultats des tests JUnit ne sont pas formatés correctement à moins qu'une décision ne soit créée.
	
	Entrées de décision :
		Créez une décision pour chaque type de test à l'étape du test de performances afin de définir le type de test.
		
		Test de charge :
		
		• Conditions :
		  ○ L'étape est Tests de performance
		  ○ La charge utile du résultat du test contient le débit
		  ○ La charge utile du résultat du test contient la concurrence
		
		• Réponse : TestType : charger
		
		Test JUnit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Tables de décision (suite)

Table de décision	Objectif	Configuration
	• Étape • Charge utile du résultat du test • Intégration d'outils • Pipeline	• Conditions : ○ L'étape est Tests de performance ○ La charge utile du résultat du test ne contient pas de débit ○ La charge utile du résultat du test ne contient pas de concurrence • Réponse : TestType : JUnit

DevOps Plusieurs types de tests de performances

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

DevOps Mappages de plusieurs types de test

Test Type Mappings | New | Search | Name | Search | 1 to 4 of 4

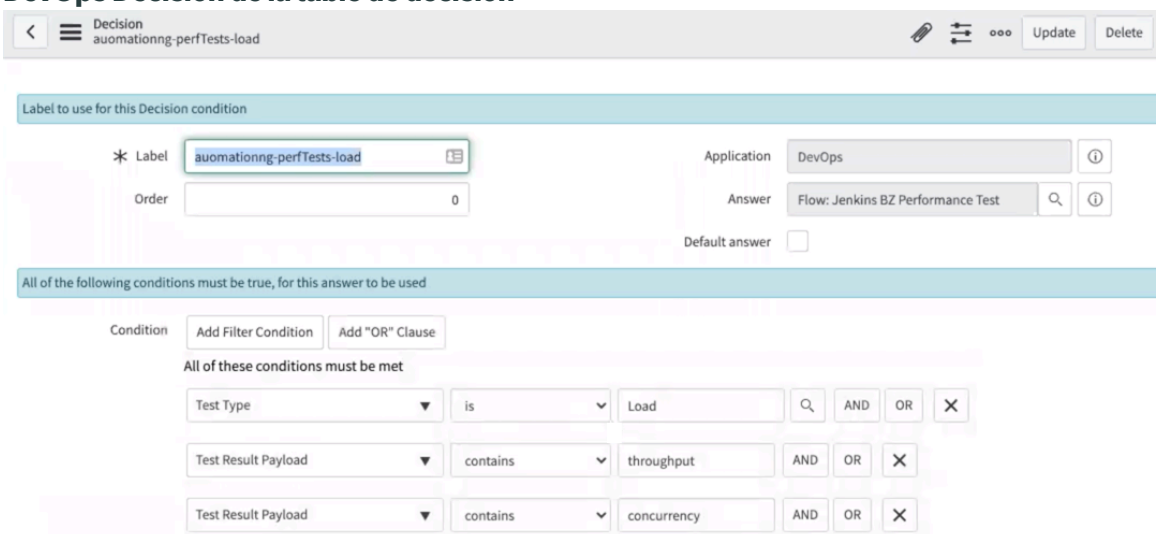
All

Test type	Tool integration	Name ▲	DevOps Entity Id	DevOps Table	Test File Paths
JUnit	Azure DevOps	Azure DevOps-JUnit	(empty)		
Integration	Jenkins	Jenkins-Integration	Step: Tests	sn_devops_step	
JUnit	Jenkins	Jenkins-JUnit	(empty)		
Load	Jenkins	Jenkins-Load	Step: Perf Tests	sn_devops_step	**/aggregate-results.xml

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Décision de la table de décision

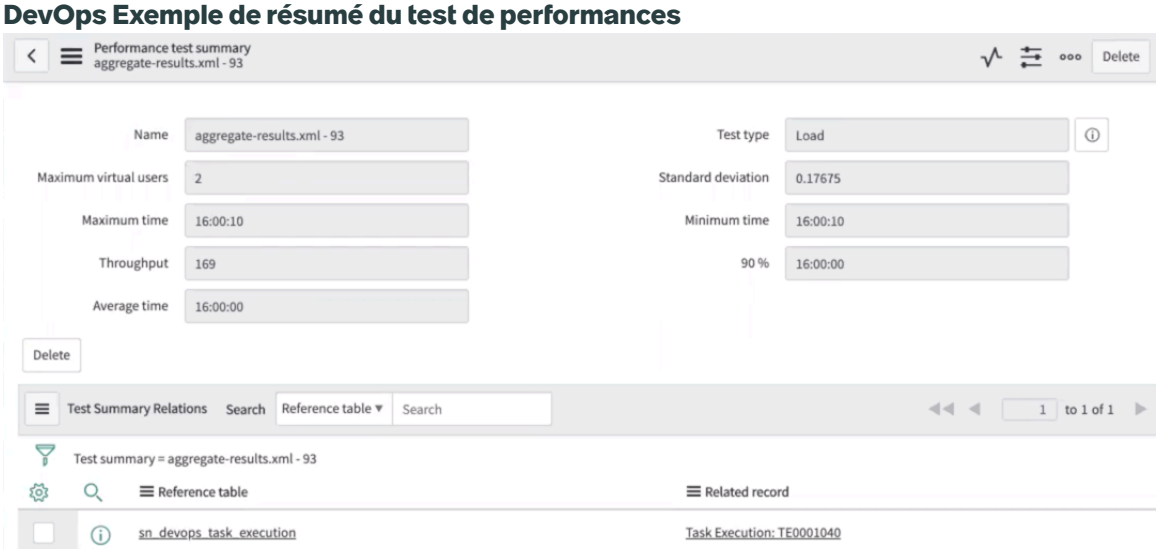


Résultats de la synthèse du test

Vous pouvez afficher les résultats des résumés des tests de cette façon.

- **DevOps** > **Résultats des tests** (Résumés des tests et Résumés des tests de performances).
- Demande de changement DevOps : liste connexe Résultats des tests.
- DevOps Pipeline UI - Carrelage de qualité.

DevOps Exemple de résumé du test de performances



JSON standard attendu Charge utile de l'aptitude de notification : outil de test

Fonctionnel:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline
 field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of
 the Step [sn_devops_step] table.
```

Performance:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

Configurer un outil de test dans DevOps

Configurez un outil de test dans pour DevOps afficher les résultats des tests unitaires, fonctionnels et de performances.

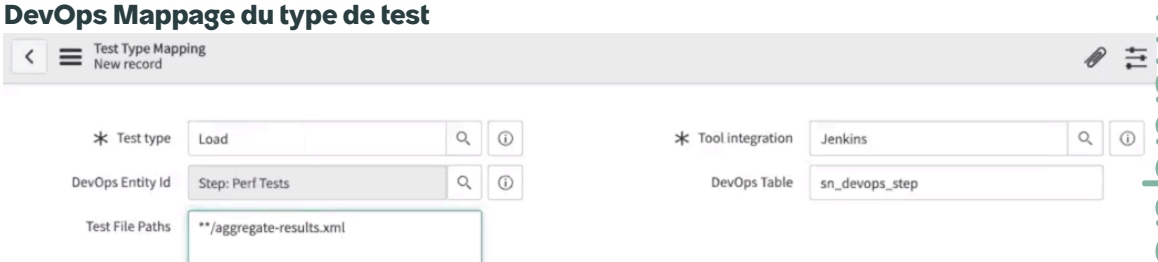
Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test** et créez un enregistrement pour mapper le type de test à l'outil d'intégration.
2. Dans l'enregistrement Mappage de type de test, utilisez l'icône de recherche (icône) pour sélectionner les valeurs de champ **Type de test** et **Intégration d'outils** .

DevOps Mappage du type de test



3. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) dans le champ **ID de l'entité DevOps** et remplissez les détails du test.

Nom de la table	DevOps Nom de table contenant l'entité liée aux résultats des tests.
Document	Nom de l'entité spécifiée dans la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps ID de l'entité de mappage de test

Consultez la Mappage de type de test section pour plus de détails.

4. **Facultatif :** Pour capturer la charge utile brute des tests non-JUnit ou -TestNG, saisissez un nom de fichier .xml et un chemin d'accès (séparez plusieurs fichiers par des virgules).

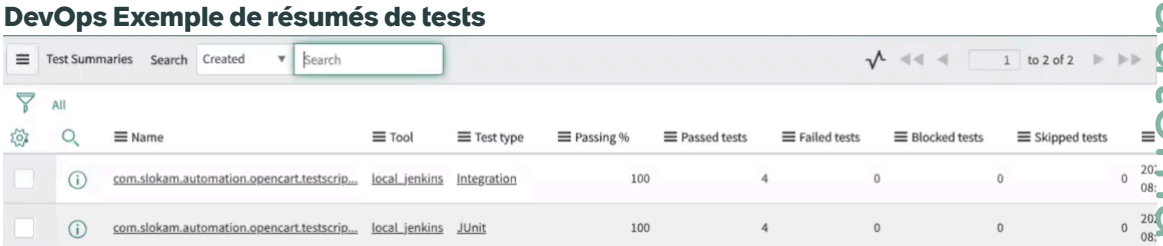
   (Optional) Vous pouvez transformer une charge utile brute à l'aide de tables de décision et d'un flux secondaire personnalisé Studio de workflow .

   Remarque :
   Vous devez créer le flux secondaire personnalisé qui transforme la charge utile brute.

   Consultez la section pour plus de détails sur la Transformation d'une charge utile de test brute configuration des tables de décision.

5. Exécutez le test et affichez les résultats des tests en accédant à **DevOps** > **Résultats des tests** (Résumés des tests et résumés des tests de performances).

DevOps Exemple de résumés de tests



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Exemple de pipeline scripté avec configuration de test

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    //junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

Ajouter des résultats des tests aux demandes de changement à l'aide de l'API de test

Ajoutez des résultats des tests aux DevOps demandes de changement à l'aide de l'aptitude de test de l'API DevOps : POST /devops/tool/{capability}. L'API est disponible pour tous les types de test pour divers outils connectés à Vélocité de changement DevOps.

Pour en savoir plus sur l'API, reportez-vous à la section DevOps - POST /devops/tool/{capability} . Pour utiliser l'API dans Azure DevOps, GitHub et Jenkins, vous devez utiliser le format mentionné dans les sections respectives ci-dessous.

Prérequis

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous devez vous assurer que le type de test que vous souhaitez utiliser dans l'API est disponible en tant que type de test et Vélocité de changement DevOps qu'il est mappé avec l'outil d'orchestration respectif.

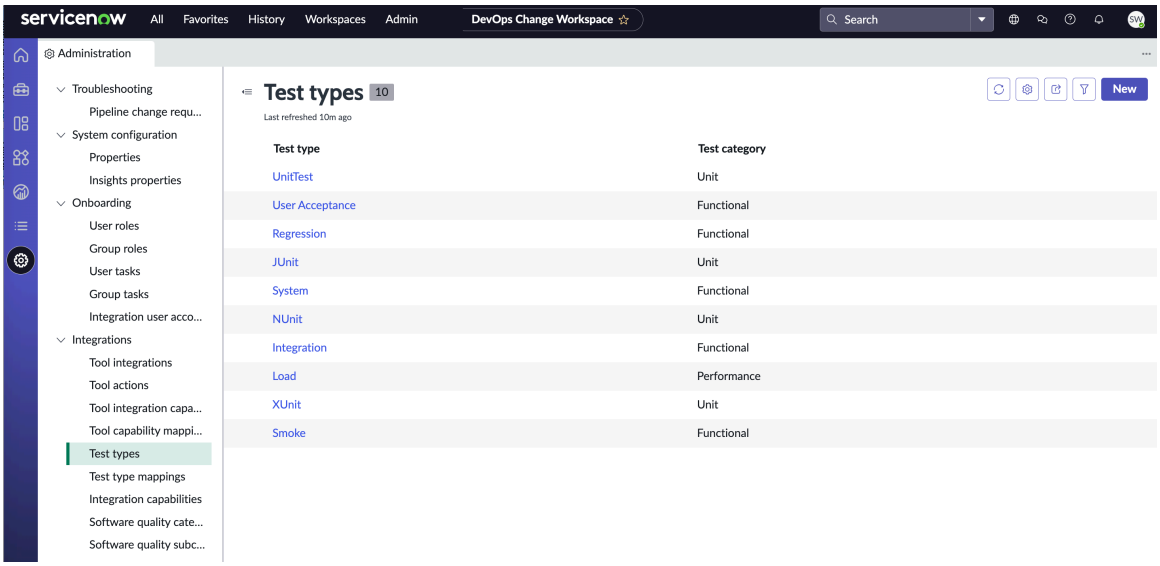
1. Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Intégrations** > **Types de test**.

   Vous pouvez également utiliser la navigation classique de l'interface utilisateur **DevOps** > **Intégrations** > **Types de test**.

2. Vérifiez si le type de test est disponible dans la table Types de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour les types de test personnalisés, sélectionnez **Nouveau** et ajoutez le type de test à la liste.

   a. Dans le champ **Type de test** , entrez un nom pour votre type de test.

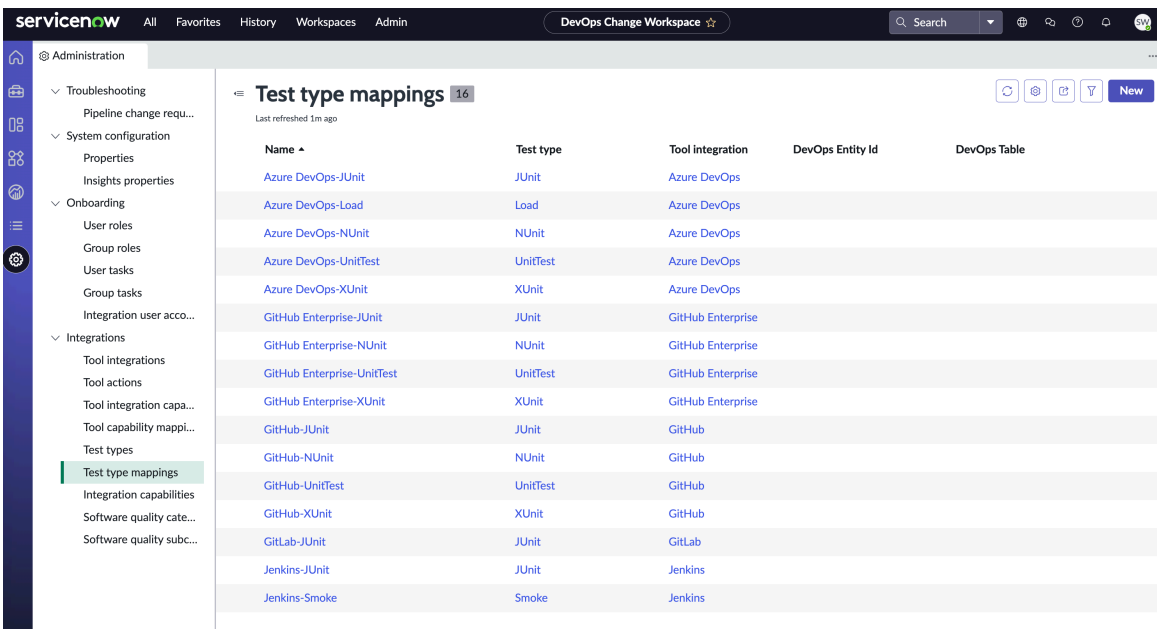
   b. Dans la liste **Catégorie de test** , sélectionnez la catégorie de votre type de test.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Intégrations** > **Mappages de type de test**.

   Vous pouvez également utiliser la navigation classique de l'interface utilisateur **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test**.

5. Vérifiez si le type de test est mappé à votre outil d'orchestration.



6. Si le mappage n'est pas disponible, sélectionnez **Nouveau** et créez le mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Type de test** , sélectionnez le type de test que vous souhaitez mapper.

b. Dans la liste **Intégration d'outils** , sélectionnez votre outil d'orchestration.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Azure DevOps

Pour Azure DevOps les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

Format du suffixe et des paramètres de l'URL :

```
/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>
```

- Le paramètre *`toolId`* doit être un ID d'outil valide provenant d'un outil connecté et configuré dans Vélocité de changement DevOps.
- Le paramètre *`testType`* doit avoir un mappage de type de test dans Vélocité de changement DevOps.

Dans le *`Body`*, vous devez transmettre les paramètres en fonction du type de test.

Remarque :
Pour la connexion générique, utilisez les éléments suivants :

- Nom d'utilisateur : devops.integration.user
- Mot de passe : <devops.integration.user password>

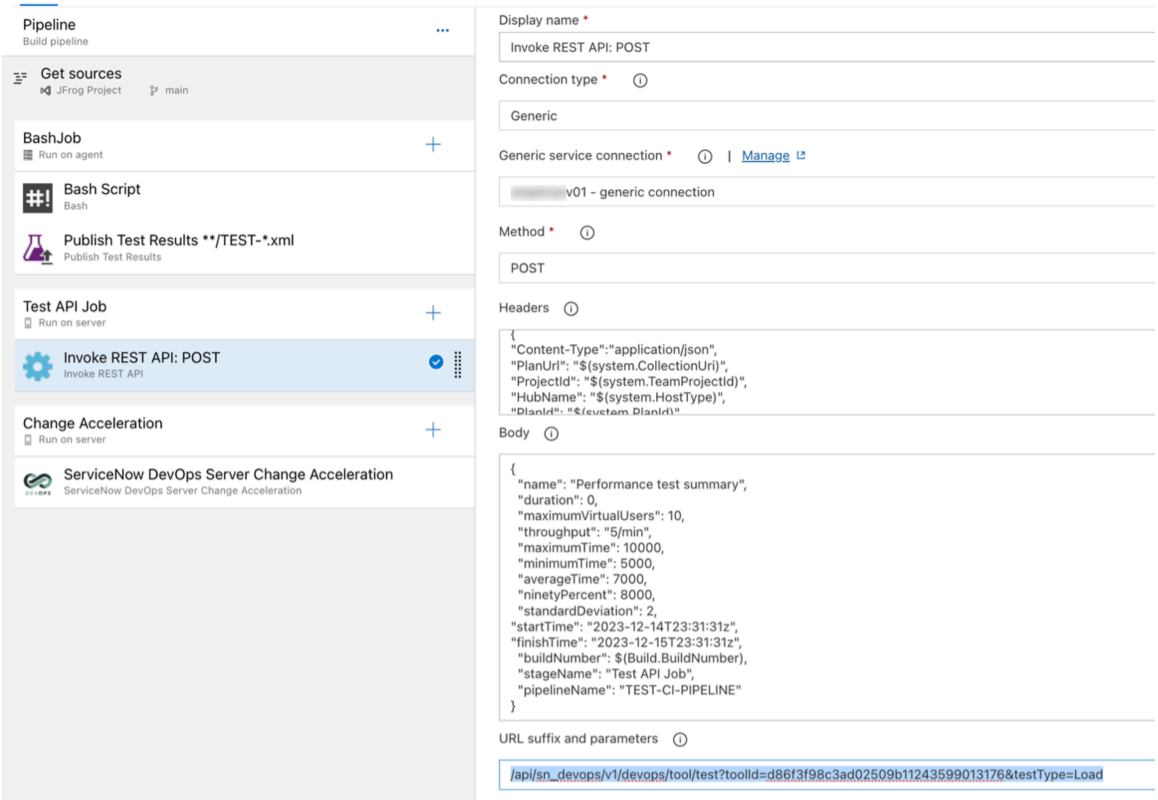
Configuration du pipeline pour les tests de performances

Exemples de paramètres pour le corps :

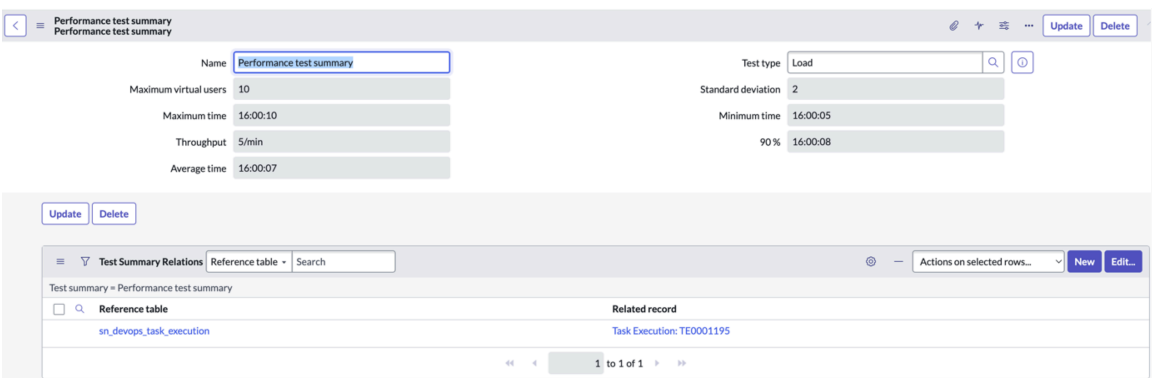
```
{
  "name": "Perf. tests DEMO5",
  "duration": 0,
  "maximumVirtualUsers": 10,
  "throughput": "5/min",
  "maximumTime": 10000,
  "minimumTime": 5000,
  "averageTime": 7000,
  "ninetyPercent": 8000,
  "standardDeviation": 2,
"startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
  "buildNumber": $(Build.BuildNumber),
  "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



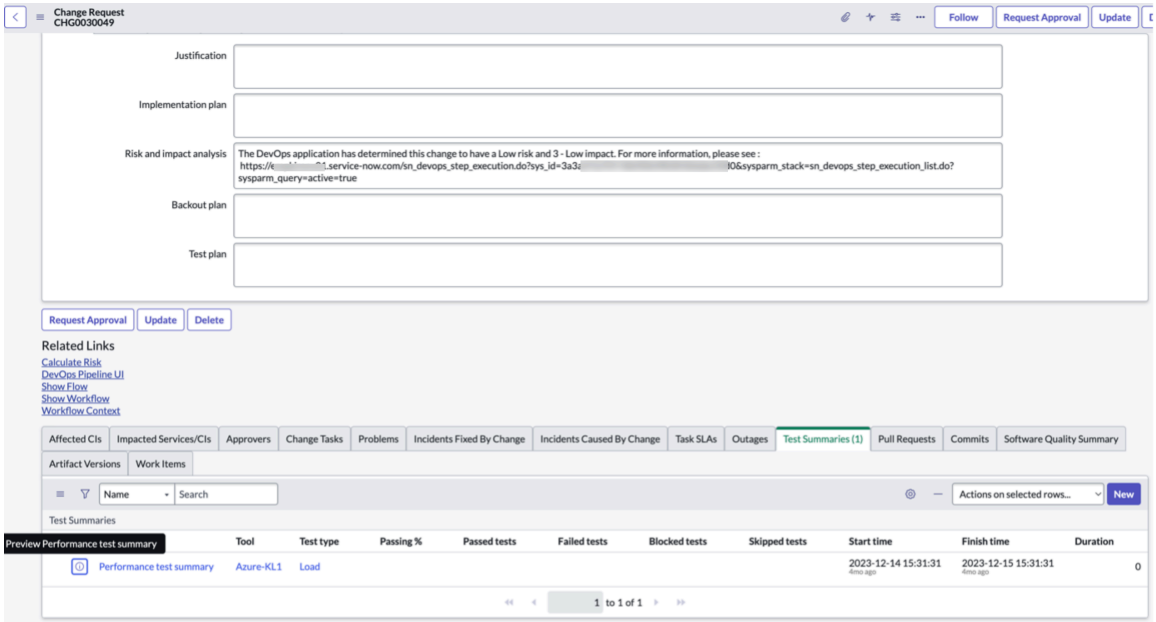
Résumé du test de performances dans votre instance Now :



Résumé du test joint à votre demande de changement DevOps :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



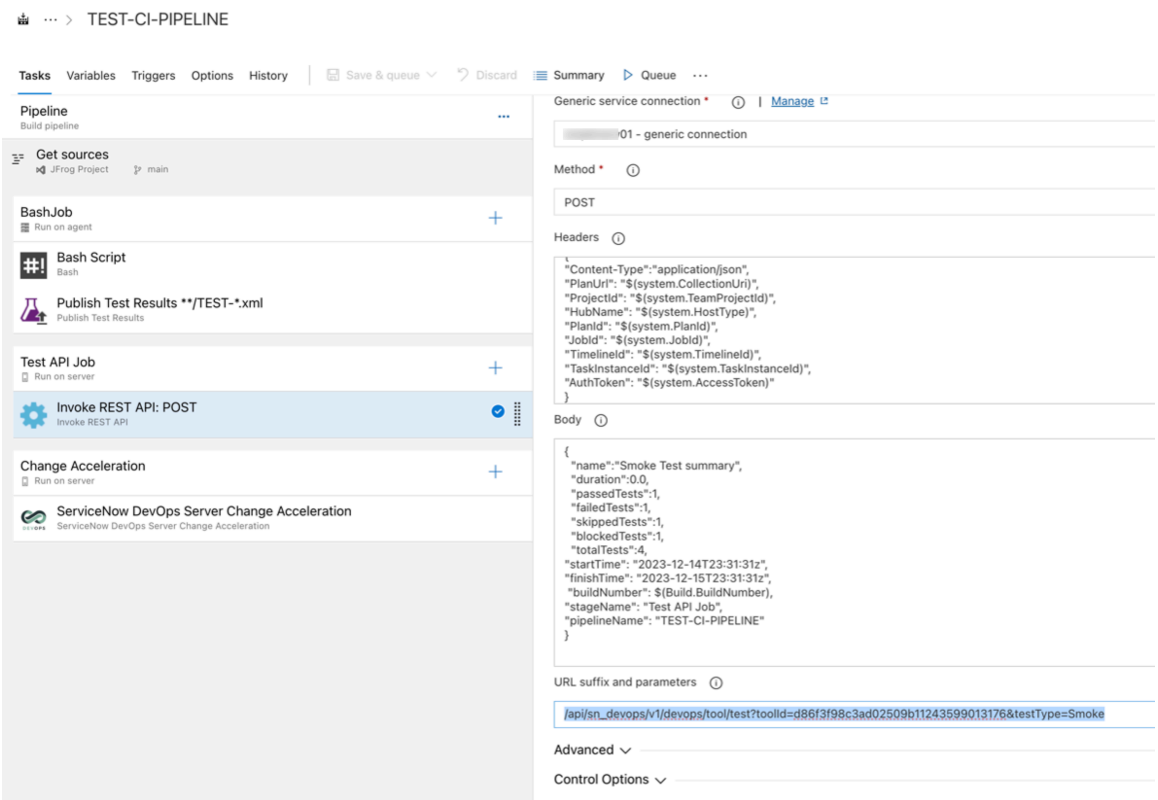
Configuration du pipeline pour les autres tests fonctionnels et unitaires

Exemples de paramètres pour le corps :

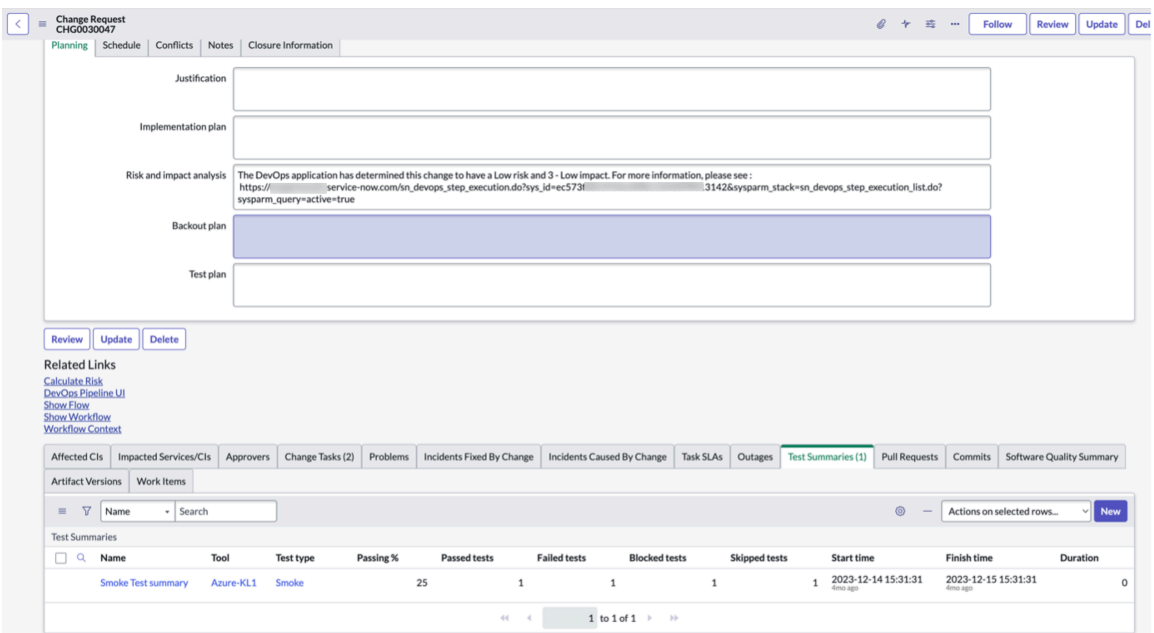
```
{
  "name":" Smoke Test summary",
   "duration":0.0,
   "passedTests":1,
   "failedTests":1,
   "skippedTests":1,
   "blockedTests":1,
   "totalTests":4,
  "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-15T23:31:31z",
  "buildNumber": $(Build. BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résumé du test joint à votre demande de changement DevOps :



Azure DevOps Pipeline YAML

Exemple de pipeline :

```
stages:
  - stage: BashScript
    jobs:
      - job: 'bash'
        steps:
```

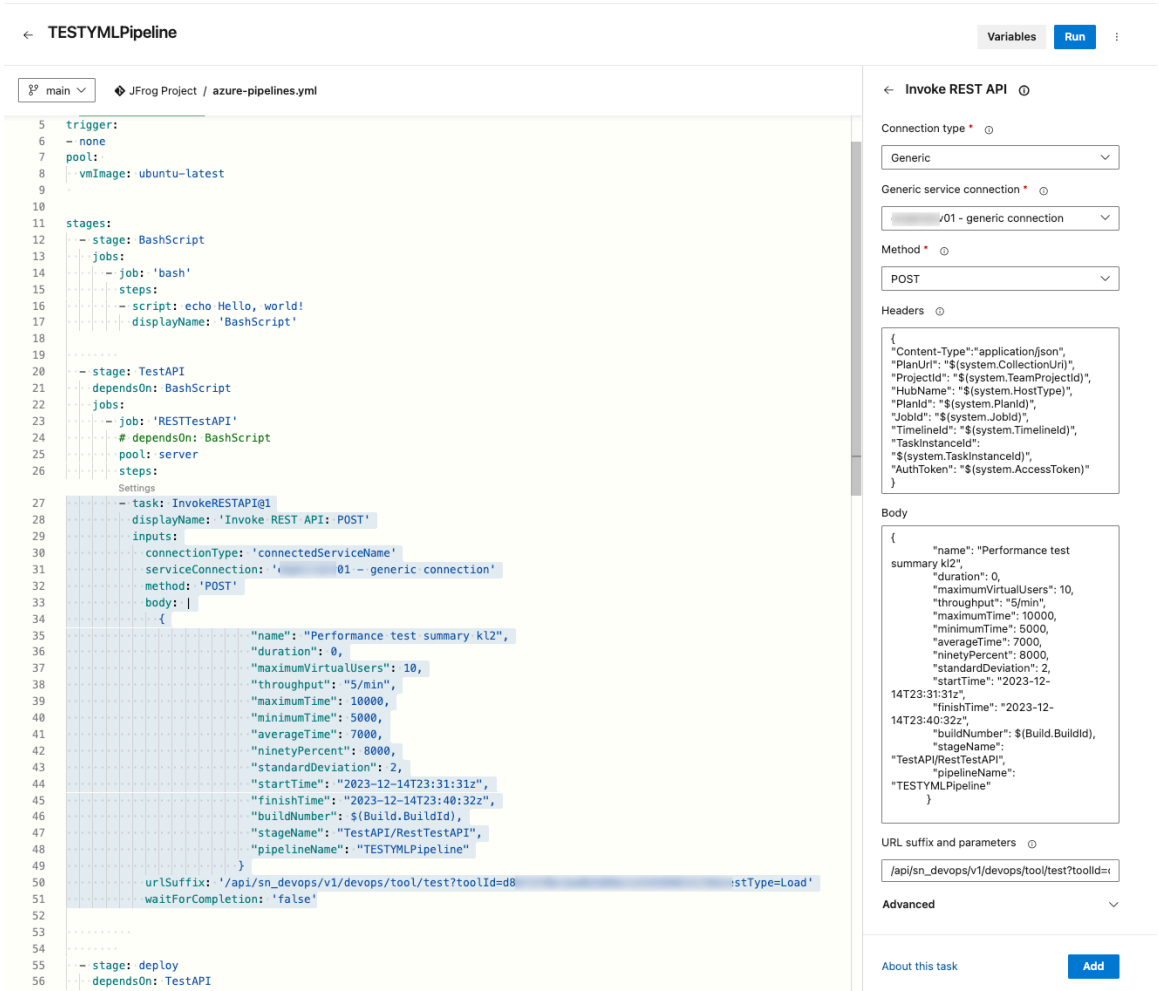
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      - script: echo Hello, world!
        displayName: 'BashScript'


- stage: TestAPI
  dependsOn: BashScript
  jobs:
    - job: 'RESTTestAPI'
      # dependsOn: BashScript
      pool: server
      steps:
      - task: InvokeRESTAPI@1
        displayName: 'Invoke REST API: POST'
        inputs:
          connectionType: 'connectedServiceName'
          serviceConnection: 'v01 - generic connection'
          method: 'POST'
          body: |
            {
                        "name": "Performance test summary kl2",
                        "duration": 0,
                        "maximumVirtualUsers": 10,
                        "throughput": "5/min",
                        "maximumTime": 10000,
                        "minimumTime": 5000,
                        "averageTime": 7000,
                        "ninetyPercent": 8000,
                        "standardDeviation": 2,
                        "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
                        "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
                        "buildNumber": $(Build.BuildId),
                        "stageName": "TestAPI/RestTestAPI",
                        "pipelineName": "TESTYMLPipeline"
                    }
          urlSuffix:
'/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>'
          waitForCompletion: 'false'
```

Traduction automatique

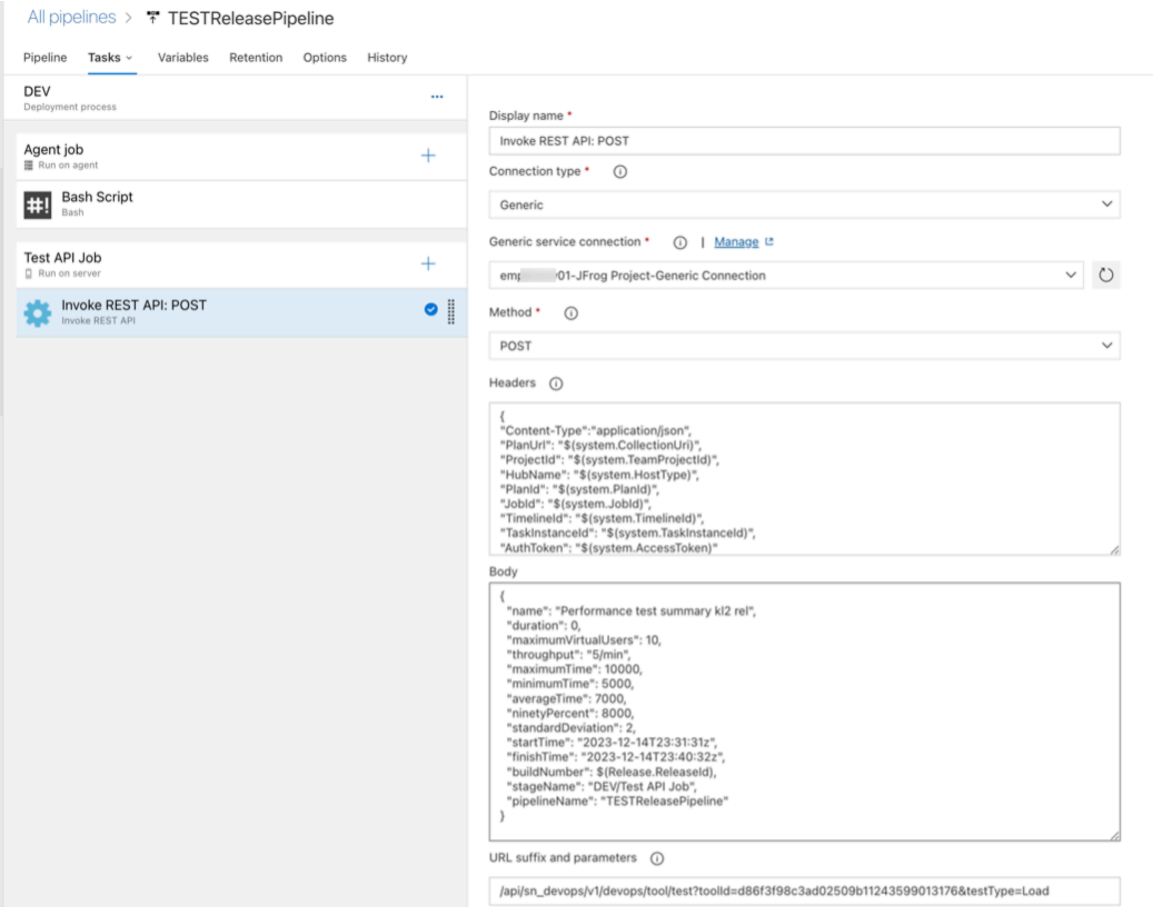
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pipeline de mise en production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



GitHub

Pour GitHub les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

Configuration du pipeline pour les tests de performances

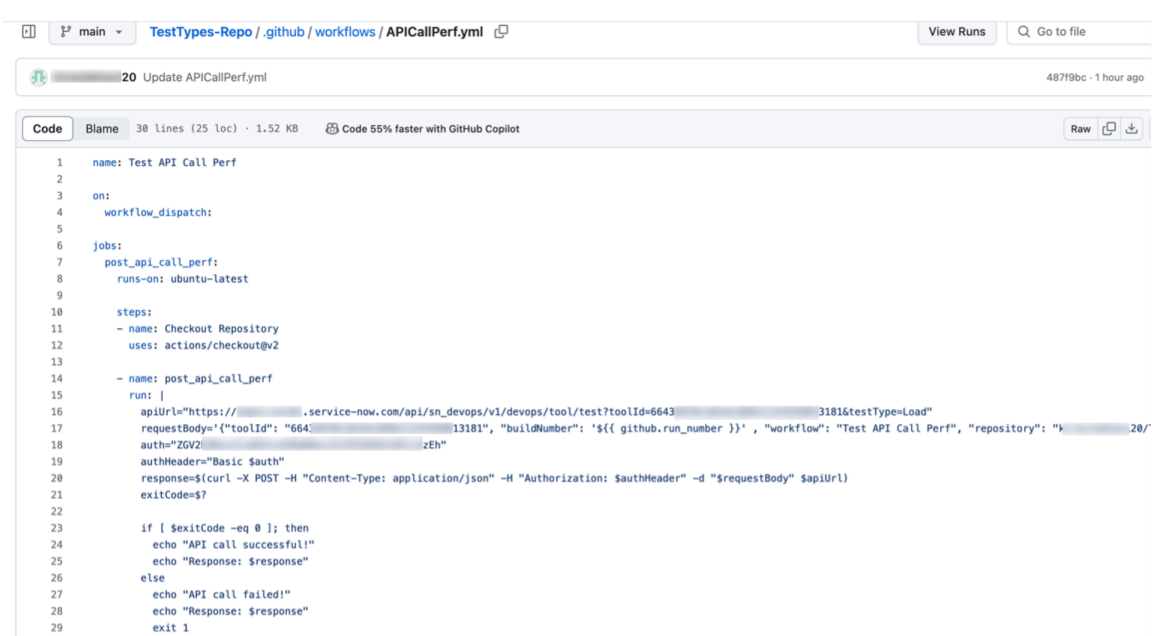
Exemple de pipeline :

```
name: Test API Call Perf

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
  post_api_call_perf:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call_perf
      run: |

  apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolId
>&testType=<performance_test_type>"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolId>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call Perf", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call_perf","pipelineName":"Test API Call Perf", "testType": "Load",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "name": "GitHub Test Summary - Performance 1.0","duration":
0.0,"maximumVirtualUsers": 10,"throughput": "5/min","maximumTime": 1000,"minimumTime":
5000,"averageTime": 7000,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","finishTime":
"2023-12-14T23:31:31z","ninetyPercent": 8000, "standardDeviation": 2.0 }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"
      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Configuration du pipeline pour les autres tests fonctionnels et unitaires

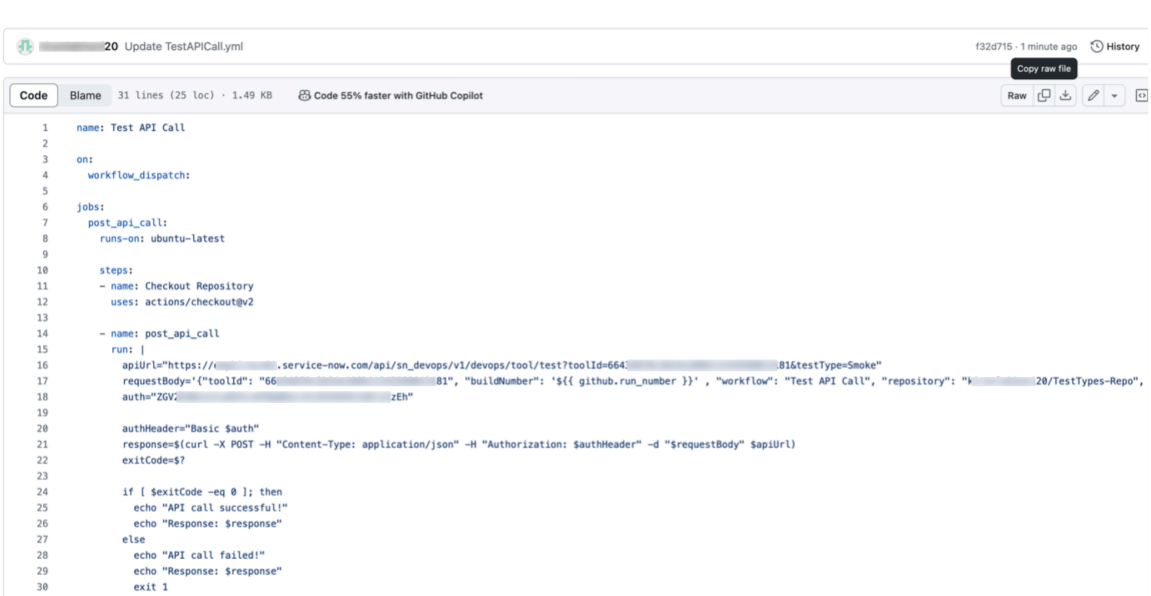
Exemple de pipeline :

```
name: Test API Call

on:
 workflow_dispatch:

jobs:
 post_api_call:
   runs-on: ubuntu-latest

   steps:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  - name: Checkout Repository
    uses: actions/checkout@v2

  - name: post_api_call
    run: |

apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolI
D>&testType=<test_type>"
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolID>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call","pipelineName":"TestAPICall", "testType": "Smoke",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "testSummaries": [{"name": "GitHub Test Summary
- smoke","passedTests": 1,"failedTests": 1,"skippedTests": 1,"ignoredTests":
0,"blockedTests": 1,"totalTests": 4,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","endTime":
"2023-12-14T23:31:31z","duration": 0.0,"testType": "Smoke", "suites": []}] }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"

      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Jenkins

Pour Jenkins les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

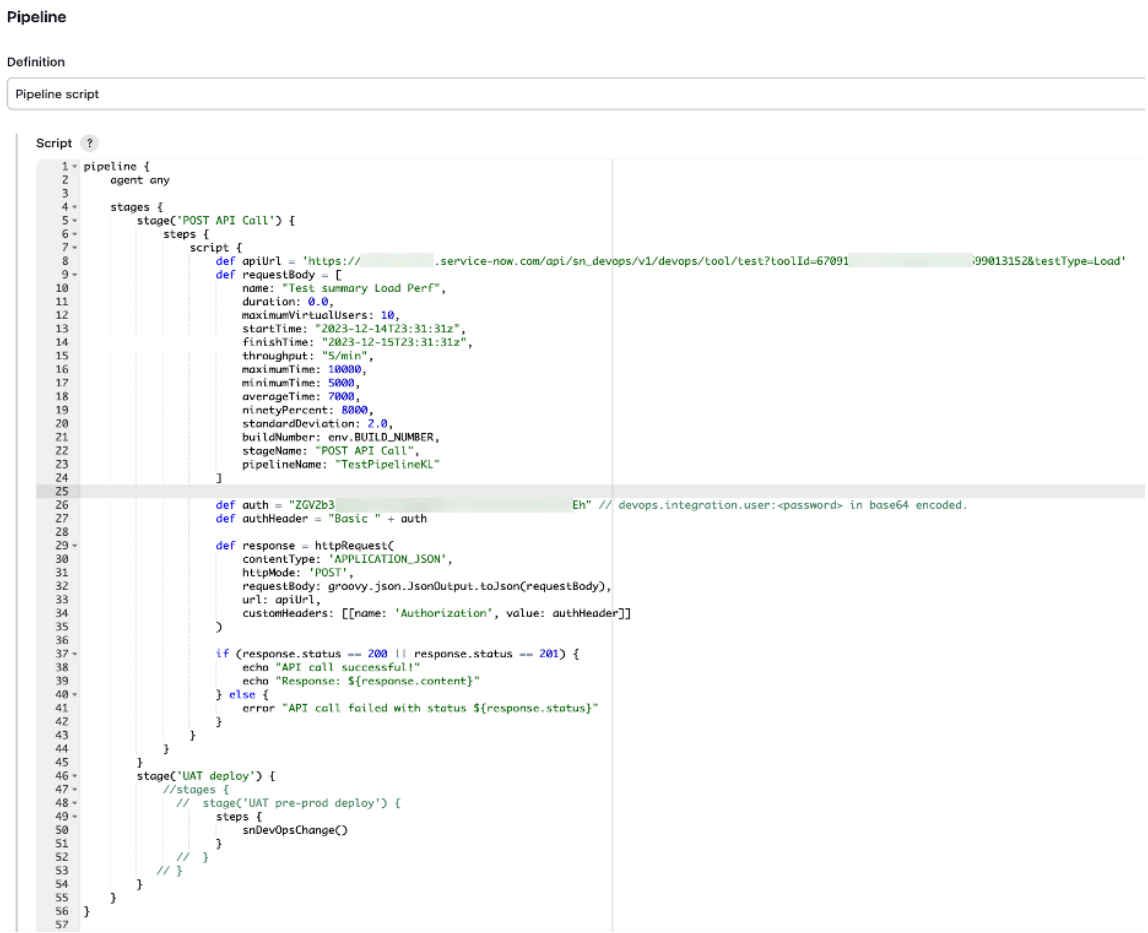
Configuration du pipeline pour les tests de performances

Exemple de pipeline :

```
pipeline {
    agent any
    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<performance_test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Performance Load tests jenkins",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        throughput: "6/min",
                        maximumTime: 1000,
                        minimumTime: 300,
                        averageTime: 700,
                        ninetyPercent: 600,
                        standardDeviation: 2.0,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-14T23:40:32z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "KLPerformanceTestPipeline"
                    ]
                    def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth
                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl = 'https://            .service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=67091                    :99013152&testType=Load'
                    def requestBody = [
                        name: "Test summary Load Perf",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        throughput: "5/min",
                        maximumTime: 10000,
                        minimumTime: 5000,
                        averageTime: 7000,
                        ninetyPercent: 8000,
                        standardDeviation: 2.0,
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "ZGV2b3                                    Eh" // devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
            //stages {
              //  stage('UAT pre-prod deploy') {
                    steps {
                        snDevOpsChange()
                    }
              //  }
            // }
        }
    }
}
```

Configuration du pipeline pour les autres tests fonctionnels et unitaires

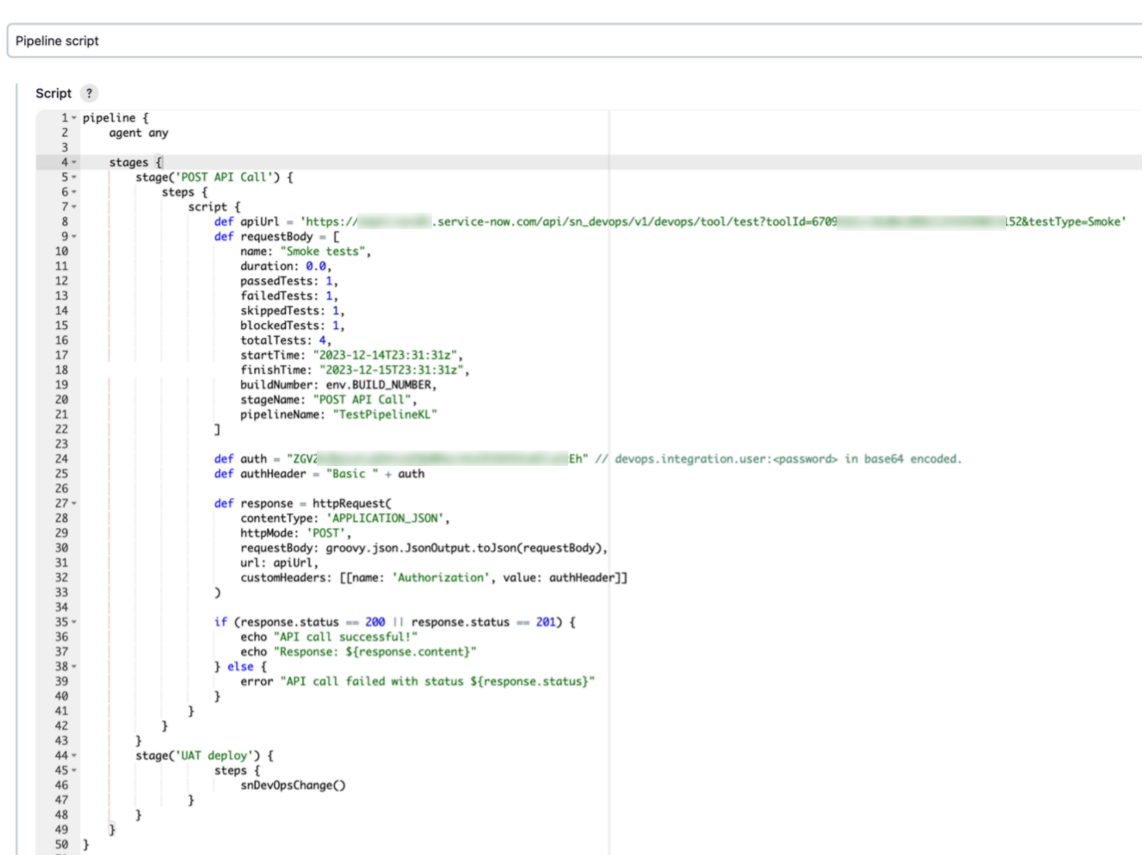
Exemple de pipeline :

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<test_type>'
               def requestBody = [
                  name: "Smoke tests",
                  duration: 0.0,
                  passedTests: 1,
                  failedTests: 1,
                  skippedTests: 1,
                  blockedTests: 1,
                  totalTests: 4,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                  buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                  stageName: "POST API Call",
                  pipelineName: "TestPipelineKL"
               ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
  }
}
```



Limites de l'API de test

- La logique d'attente ne sera pas prise en charge.
- Les scénarios réexécutés ne peuvent pas être gérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des pièces jointes aux demandes de changement à l'aide de l'API de pièce jointe

Ajoutez des rapports XML de test en tant que pièces jointes aux demandes de changement DevOps à l'aide de l'API de pièce jointe.

Pour en savoir plus sur l'API, reportez-vous à la section Attachment - POST /now/attachment/file .

L'URL d'API de la pièce jointe est :

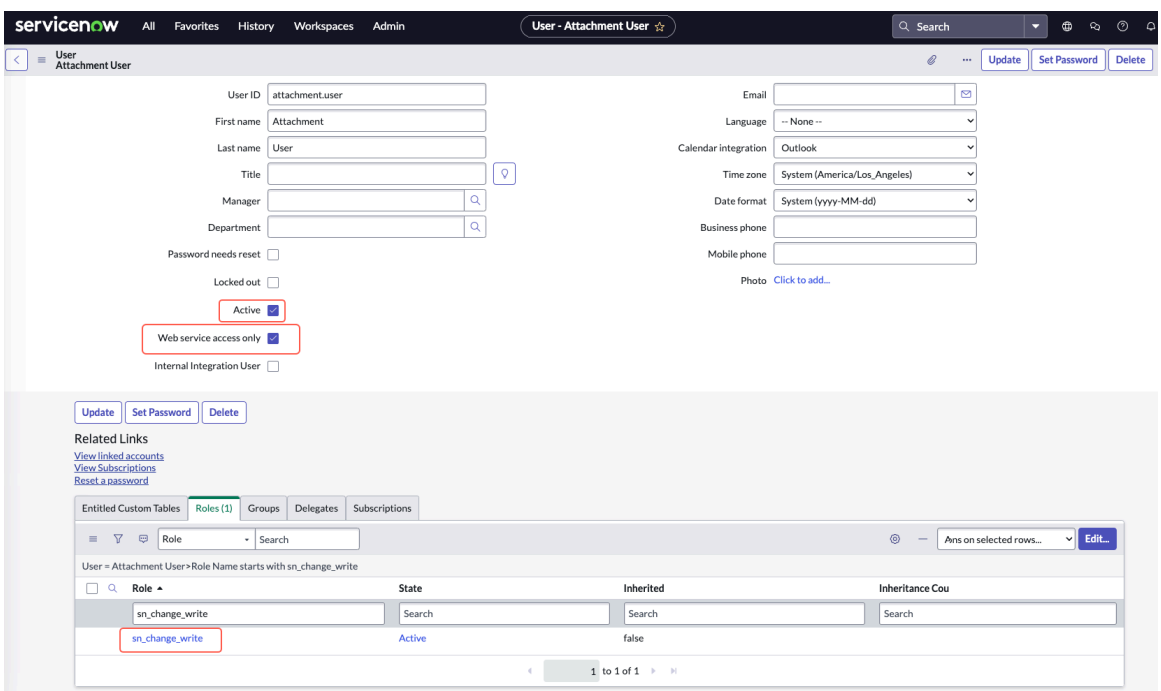
`https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.sys_id)&file_name=<attached_filename.xml>`, où

- table_name = 'change_request'
- table_sys_id = sys_id> d'enregistrement <chg
- file_name = N'importe quel nom pour la pièce jointe

Azure DevOps

Prérequis

- Créez un utilisateur actif avec l'option **Accès au service Web uniquement** sélectionné. Pour en savoir plus sur la création d'un utilisateur, reportez-vous à la section Create a user .
- Affectez la **sn_change_write** de rôle à l'utilisateur. Pour en savoir plus sur l'affectation du rôle, reportez-vous à la rubrique Assign a role to a user .



- La propriété système **sn_devops.enable_ado_generic_connection** doit être activée.
- Lors de la configuration de votre Azure DevOps projet, pour charger dans la table de changements, la connexion générique utilisée doit avoir un utilisateur ayant le rôle **sn_change_write**.

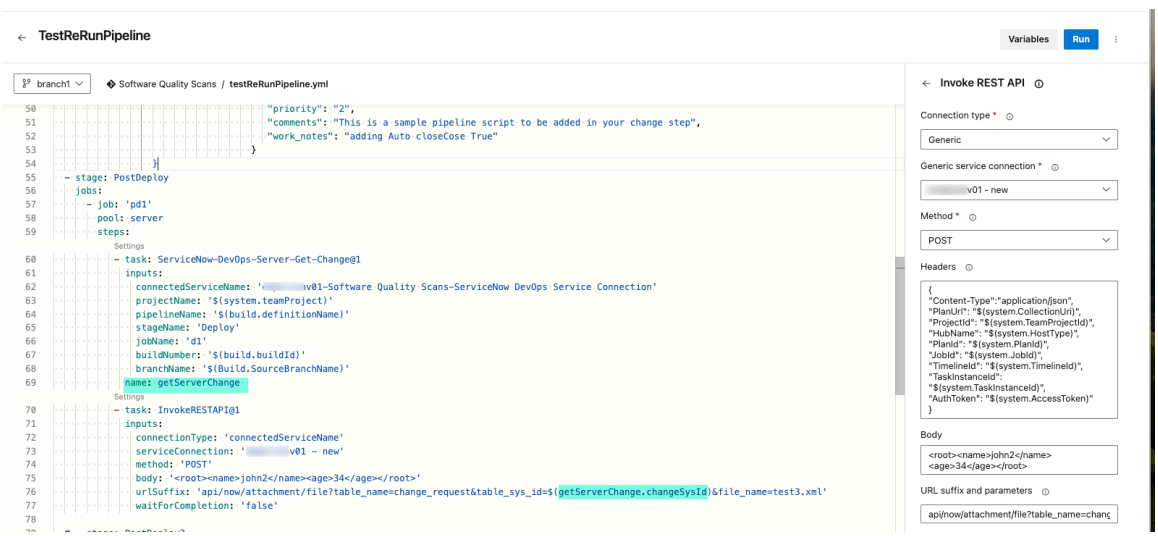
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour Azure DevOps les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

Exemple de pipeline :

```
stage: PostDeploy
   jobs:
     - job: 'pd1'
       pool: server
       steps:
         - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
           inputs:
             connectedServiceName: 'v01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service
 Connection'
             projectName: '$(system.teamProject)'
             pipelineName: '$(build.definitionName)'
             stageName: 'Deploy'
             jobName: 'd1'
             buildNumber: '$(build.buildId)'
             branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
           name: getServerChange
         - task: InvokeRESTAPI@1
           inputs:
             connectionType: 'connectedServiceName'
             serviceConnection: 'v01 - new'
             method: 'POST'
             body: '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
             urlSuffix:
 'api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.cha
ngeSysId)&file_name=test3.xml'
             waitForCompletion: 'false'
```



GitHub

Pour GitHub les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

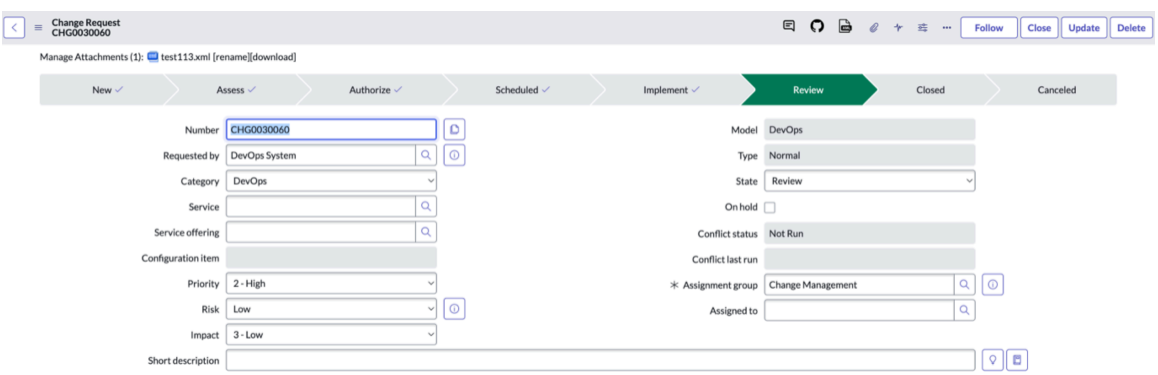
Exemple de pipeline :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
change:
  needs: post_api_call
  runs-on: ubuntu-latest
  name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
  steps:
    - name: ServiceNow Change
      id: create_change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@dev
      with:
        # Devops Integration Token
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
        change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOps"}, "requested_by":{"name": "DevOps System"},"assignment_group":{"name": "Change management"},"priority": "2","comments": "This is a sample pipeline script to be added in
        # change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOp"}}}'
        # You can specify the requested_by attribute either with name or sys_id. Example: "requested_by":{"name": "Test User"} or "requested_by": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
        # You can specify the assignment_group attribute either with name or sys_id. Example: "assignment_group":{"name": "Change Approval Team"} or "assignment_group": "5f721d93c0a8010e015533746de18bf9"
        # start_date: Enter the planned start date
        # end_date: Enter the planned end date
        abortOnChangeCreationFailure: false

    - name: Output of ServiceNow DevOps Change Automation
      run: |
        # echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-number = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-number }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-sys-id = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        curl -X POST \
          -H "Authorization: Basic ZG                    SE=" \
          -H "Content-Type: application/xml" \
          -d '<root><name>john2</name><age>34</age></root>' \
          "https://          .service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}&file_name=test113.xml"
```

Pièce jointe dans le formulaire de demande de changement dans l'instance Now :



Jenkins

Pour Jenkins les pipelines, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

Exemple de pipeline :

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolId>&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                     finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                stageName: "POST API Call",
                pipelineName: "TestPipelineKL"
            ]

            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
    stage('UAT deploy') {
            steps {
                script {
                    def chg_output = snDevOpsChange()
                    def changeRequestNumber = snDevOpsGetChangeNumber(changeDetails:
"""{"build_number":"${env.BUILD_NUMBER}", "pipeline_name": "TestPipelineKL",
"stage_name": "UAT deploy"}""")
                    echo "${changeRequestNumber}"
                    echo "Output of snDevOpsChange(): ${chg_output}"
                }
            }
    }
    stage('Example') {
        steps {
            script {
                def API_URL =
'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/devops/orchestration/changeIn
fo?pipelineName=TestPipelineKL&toolId=<devops_ToolId>&buildNumber=' +
env.BUILD_NUMBER + '&stageName=UAT%20deploy'
                def AUTH = 'Basic <password>'
                // Call the API
                def response = sh(script: "curl -X GET -H 'Authorization: ${AUTH}' -H
'Content-Type: application/json' '${API_URL}'", returnStdout: true).trim()
                echo "Response: ${response}"

                // Store the JSON response into a variable
                def slurper = new groovy.json.JsonSlurper()
                def jsonResponse = slurper.parseText(response)
                echo "Stored JSON Response: ${jsonResponse}"

                // Store the specific field value from JSON response into a variable
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                def changeId = jsonResponse.result.sys_id
                echo "Change ID: ${changeId}"

                // Call the second API to post attachment
                def xmlData = '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                def AUTH2 = 'Basic <password>='
                def postResponse = sh(script: "curl -X POST -H 'Authorization:
 ${AUTH2}' -H 'Content-Type: application/xml' -d '${xmlData}'
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_req
uest&table_sys_id=${changeId}&file_name=test10111.xml'", returnStdout: true).trim()
            }
        }
    }
  }
}
```

Limitations de l’API de pièce jointe

- La taille du texte du fichier XML de la pièce jointe doit être acceptable pour l’outil d’orchestration.
- Pour Azure DevOps, *sn_change_write* le rôle est nécessaire pour l’authentification de l’API de pièce jointe, afin de charger le fichier dans l’enregistrement d’un changement.

DevOps : intégration d'outil de sécurité créée par l'utilisateur

Vous pouvez intégrer des outils de sécurité supplémentaires qui ne sont pas pris en charge dans le système de base dans DevOps Change Velocity.

Configurer l’outil de sécurité créé par l’utilisateur

Connectez votre outil de Security personnalisé intégré à vos pipelines de CI/CD pour récupérer les résultats de l’analyse Vélocité de changement DevOps de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez créer l'intégration de vulnérabilité de l'application en suivant les instructions étape par étape du guide d'activation Configurer DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741]. Il s'agit d'une configuration préalable requise pour intégrer votre outil de Security personnalisé à partir de DevOps Change Velocity.

Rôle requis :

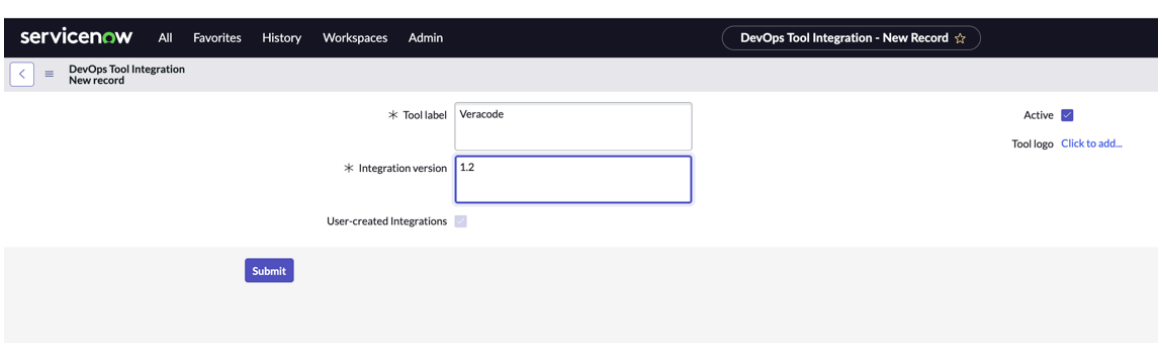
- Rôle de développeur pour l'application incluse dans le périmètre
- Rôle d'administrateur DevOps

Remarque :
Lors de la création d'une intégration en tant qu'application incluse dans le périmètre, l'administrateur système doit affecter ces rôles au développeur d'intégration afin que celui-ci soit en mesure de créer des enregistrements d'intégration d'outils et d'aptitudes d'intégration pour le champ d'application spécifique.

Procédure

1. Accédez à **Intégrations > DevOps > Intégrations d'outils** et créez un enregistrement pour définir l'outil que vous intégrez.
2. Sélectionnez **Créer manuellement** et entrez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Étiquette d'outil	Nom de l'intégration de l'outil.
Version d'intégration	Version de l'intégration de l'outil.

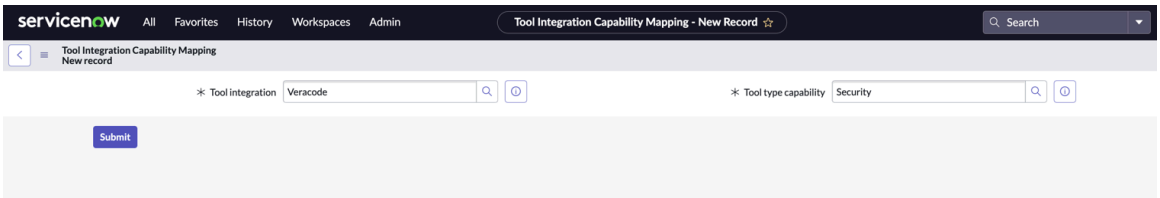


3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Ouvrez l'intégration d'outils nouvellement créée et accédez à la liste connexe Mappages de l'aptitude d'intégration de l'outil.
5. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	Exemple d'outil
Aptitude du type d'outil	Sécurité

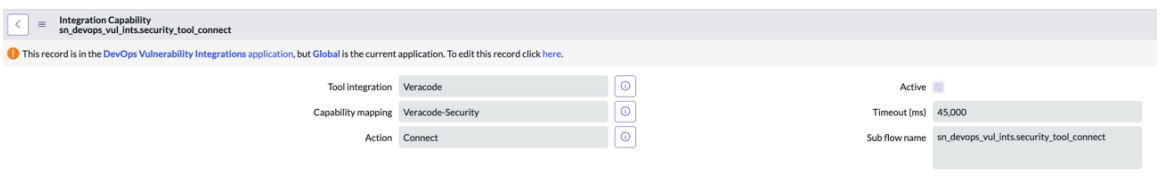
Traduction automatique

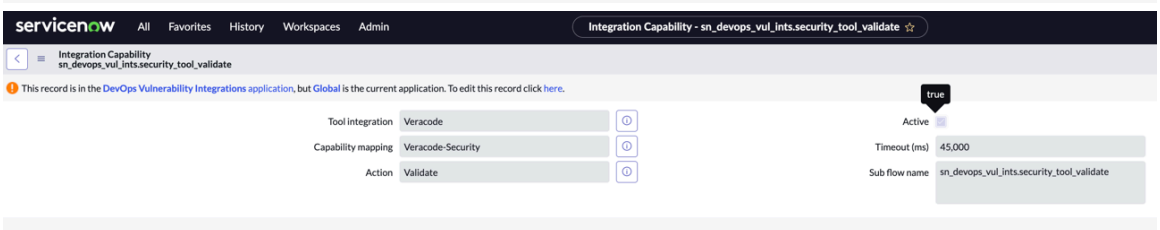
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Accédez à la liste connexe des options d'intégration et sélectionnez **Nouveau**.
8. Créez les enregistrements **Connexion** et **Validation** en saisissant les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	Exemple d'outil de code
Mappage d'aptidudes	Enregistrement de mappage d'aptitude créé à l'étape 6.
Action	Connect **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d'actions d'outils.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d'expiration du flux secondaire correspondant. Si l'exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception de délai d'expiration se produit. La valeur est en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	○ Pour Connect : sn_devops_vul_ints.security_tool_connect ○ Pour valider : sn_devops_vul_ints.security_tool_validate
Domaine	global





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Ouvrez l'enregistrement d'intégration de l'outil nouvellement créé et ajoutez les champs **d'intégration source SecOps** et Nom du **gestionnaire d'intégration** au formulaire en accédant à **Configurer > mise en page du formulaire**.
   Dans le formulaire d'intégration d'outils, entrez les valeurs suivantes pour ces champs.
   - Intégration de la source SecOps : sélectionnez l'intégration source créée dans la table Intégrations tierces (sn_sec_int_integration), comme décrit dans la **page Configuration > Étapes pour créer une section de configuration** dans le guide d'activation Configurer DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741].
   - Nom du gestionnaire d'intégration : sn_devops_vul_ints.DevOpsSecurityToolIntegrationHandler
10. Assurez-vous que l'intégration DevOps « nom d'intégration de l'outil » (exemple : intégration DevOps Veracode) est créée dans la table Intégration de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_integration) et mappée à l'intégration source créée dans la table Intégrations tierces (sn_sec_int_integration), comme décrit dans le **Page de configuration > Étapes pour créer une configuration** dans le guide d'habilitation Configurer DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741].

Que faire ensuite

Par défaut, lorsque vous intégrez votre outil à partir de l'espace de travail, vous devez saisir les champs obligatoires définis dans la section Page de configuration du guide d'activation Configurer DevOps avec Application Vulnerability Response pour une meilleure visibilité du pipeline CI/CD [KB1441741]. Tous les champs obligatoires ne sont pas des champs d'informations d'identification. Dans le système de base, tous les champs obligatoires sont affichés lors de la mise à jour des informations d'identification. Si vous souhaitez mettre à jour les informations d'identification de cet outil une fois les informations d'identification expirées, vous ne devez peut-être pas saisir tous les champs obligatoires. Pour configurer les champs obligatoires que vous souhaitez afficher dans la page Mettre à jour les informations d'identification, procédez comme suit.

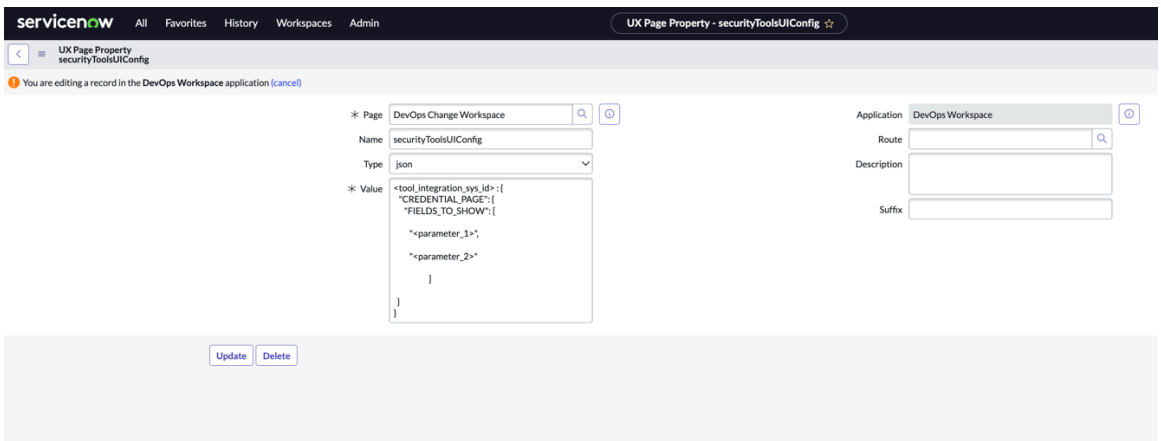
1. Accédez au **cadre de travail Now Experience > expériences**.
2. Sélectionnez **Espace de travail de changement DevOps**.
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX, sélectionnez **securityToolsUIConfig**.
4. Ajoutez l'entrée suivante au JSON.

```
<tool_integration_sys_id> : {
  "CREDENTIAL_PAGE": {
    "FIELDS_TO_SHOW": [
        "<parameter_1>",
        "<parameter_2>"
              ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  }
}
```



Intégrer des outils de Security dans GitLab

Configurez un outil de Security qui GitLab n'est pas pris en charge dans le système de base.

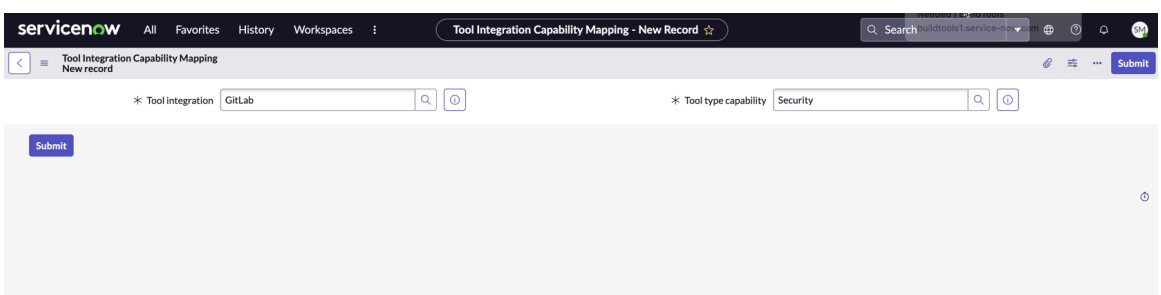
Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations > DevOps > Intégrations d'outils** et ouvrez l'enregistrement d'intégration de l'outil d'orchestration GitLab.
2. Accédez à la liste connexe Mappages de l'aptitude d'intégration de l'outil.
3. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	GitLab
Aptitude du type d'outil	Sécurité



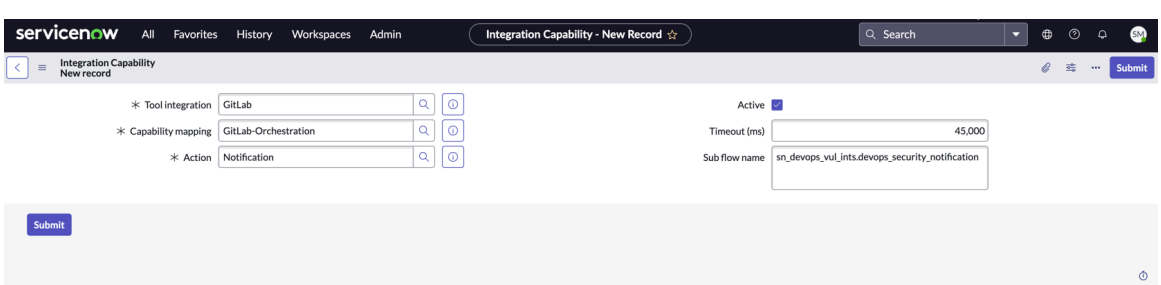
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Accédez à la liste connexe des options d'intégration et sélectionnez **Nouveau**.
6. Saisissez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	GitLab

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Mappage d'aptidudes	Enregistrement de mappage d’aptitude créé à l’étape 4.
Action	Notification **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d’actions d’outils.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d’expiration du flux secondaire correspondant. Si l’exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception de délai d’expiration se produit. La valeur est en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	sn_devops_vul_ints.devops_security_notification
Domaine	global



Remarque :
Désactivez la règle métier pour intégrer des `BR Seeded tool integrations not editable` outils de Security à GitLab.

7. Modifiez l’include de `sn_devops_ints.DevOpsGitLabIntegrationHandler` script en accédant aux **définitions système > à l’include de script** et en recherchant le `DevOpsGitLabIntegrationHandler` script.
   a. Modifiez la méthode handleEvent pour traiter les résultats de l’analyse de sécurité à partir du pipeline GitLab. Assurez-vous que le nom de votre étape de sécurité dans votre pipeline GitLab est identique au nom que vous mettez à jour dans la variable VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME dans la méthode handleEvent. Remplacez le code de la méthode handleEvent par l’extrait de code suivant.

```
handleEvent: function(eventGr) {
  try {
     var renameHandler = new sn_devops.DevOpsPipelineRenameHandler(this.refTable,
this.appContext, this.relatedRecord);
     renameHandler.handlePipelineRename(eventGr);
     var payload = JSON.parse(eventGr.getValue("original_payload"));
     this._logger.debug("typeof payload >>" + typeof payload);
     if (!gs.nil(payload) && typeof payload === 'object') {
        var status = this.getTaskExecutionStatus(payload);
        this._logger.debug("Task Execution status -> " + status);
        if (gs.nil(status))
           this.updateInboundEvent(eventGr, {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                processing_details: gs.getMessage('Task execution status [{0}] is not handled',
payload.build_status),
                state:
sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_IGNORED
            });
        else {
            // create fake start event for cancelled job
            if (status == 'cancelled') {
                this.createFakeEvent(eventGr, payload, 'running');
            }
            var normalizedObject = {};
            normalizedObject.taskExecution = this.getTaskExecutionObject(eventGr,
payload, status);
            normalizedObject.orchestrationTask =
this.getOrchestrationTaskObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
            normalizedObject.callback =
this.getCallbackObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
            var devopsUtil = new sn_devops.DevOpsUtil(this.refTable, this.appContext,
this.relatedRecord);
            normalizedObject =
devopsUtil.schemaValidationForTransformedPayload(normalizedObject);
            var VERACODE_STAGE_NAME = 'SN_VERACODE';
            var CMARX_ONE_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME';
            var CMARX_SAST_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME';
            if (!gs.nil(payload.build_stage) &&
                (
                    payload.build_stage == VERACODE_STAGE_NAME ||
                    payload.build_stage == CMARX_ONE_STAGE_NAME ||
                    payload.build_stage == CMARX_SAST_STAGE_NAME
                )
                && this.isCompleted(normalizedObject.taskExecution)) {
                var queryParams =
sn_devops.DevOpsQueryParamsHelper.convertToSingular(JSON.parse(eventGr.getValue('q
uery_params')));
                if (gs.nil(normalizedObject.taskExecution.securityScan)) {
                    normalizedObject.taskExecution.securityScan = {
                        securityScanSummaryCount: 0
                    };
                }
                normalizedObject.taskExecution.securityScan.securityScanSummaryCount +=
1;
            }
            this._logger.debug("Normalized Object: " + JSON.stringify(normalizedObject));
            return JSON.stringify(normalizedObject);
        }
    } else
        this.updateInboundEvent(eventGr, {
            processing_details: gs.getMessage('Payload is missing or invalid'),
            state: sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_ERROR
        });
  } catch (error) {
      throw sn_devops.DevOpsErrorHelper.createDevOpsScriptIncludeError(error,
sn_devops_ints.DevOpsIntegrationsCommonMessages.GITLAB_INBOUND_EVENT_PROCE
SS_ISSUE, "DevOpsGitLabIntegrationHandler.handleEvent", "handleEvent");
  }
},
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans les exemples suivants, le pipeline GitLab montre que le nom de l'étape de sécurité est le même que les variables VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME respectivement dans la méthode handleEvent.

VERACODE_STAGE_NAME est pour Veracode.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_VERACODE
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_VERACODE
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
              \"scanner\": \"Veracode\",
              \"applicationName\": \"Application\"
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_ONE_STAGE_NAME'est pour Checkmarx One.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
             \"pipelineInfo\": {
               \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
               \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
             },
             \"securityResultAttributes\": {
               \"scanner\": \"Checkmarx One\",
               \"projectId\": \"projectId\",
               \"scanId\": \"scanId\",
             }
           }" \
        --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_SAST_STAGE_NAME'est pour Checkmarx SAST.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
             \"pipelineInfo\": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
            \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
          },
          \"securityResultAttributes\": {
            \"scanner\": \"Checkmarx\",
            \"projectId\": \"projectId\"
          }
        }" \
      --user 'devops.system':'password'
```

b. Ajoutez la méthode getPipelineWithSecurityEventPayload au script DevOpsGitLabIntegrationHandler.

```
getPipelineWithSecurityEventPayload: function(payload) {
      var gr = new GlideRecordSecure('sn_devops_task_execution');
      gr.addEncodedQuery("execution_url=" + payload.pipelineInfo.taskExecutionUrl);
      gr.query();
      var task = null;
      if (gr.next()) {
         task = gr;
      }
      if (gs.nil(task) || gs.nil(task.orchestration_task) || gs.nil(task.orchestration_task.step))
{
         throw "Pipeline Info not found";
      }
      var step = task.orchestration_task.step.getRefRecord();
      var pipelineDAO = new sn_devops.DevOpsPipelineDAO();
      var query = 'sys_id=' + step.pipeline;
      var pipeline = pipelineDAO.getLimitedRecordsByEncodedQuery(query);
      return pipeline;
   },
```

Intégration de l'outil d'orchestration créée par l'utilisateur DevOps

Intégrez Vélocité de changement DevOps à tout outil d'orchestration qui n'est pas pris en charge dans le système de base.

Si l'outil d'orchestration utilisé par votre organisation n'est pas fourni dans le système de base, vous pouvez créer vous-même une intégration de l'outil d'orchestration. Vous pouvez créer l'intégration de deux manières.

- Utilisation manuelle de scripts de transformation. Consultez l'article Base de connaissances Now Support [KB1794252] pour plus d'informations.
- À l'aide de l'espace de travail de changement DevOps en effectuant les étapes spécifiées à la section Créer une intégration d'outils à partir de l'espace de Changement DevOps travail.

Créer une intégration d'outils DevOps

Pour créer une intégration d'outil DevOps, votre développeur d'intégration configure des paramètres d'intégration d'outils DevOps et un Studio de workflow flux secondaire pour collecter et transformer les données à partir de l'outil source. Ensuite, votre DevOps administrateur configure vos DevOps connexions d'outils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
Lors de la création d'une intégration en tant qu'application incluse dans le périmètre, l'administrateur système doit affecter ces rôles au développeur d'intégration afin que celui-ci puisse créer des enregistrements d'intégration d'outils et d'options d'intégration pour le champ d'application spécifique.

- Rôle de développeur pour l'application incluse dans le périmètre
- DevOps Rôle administrateur

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une procédure d'intégration d'outils DevOps implique une configuration à la fois par votre développeur d'intégration et votre DevOps administrateur.

- Votre développeur d'intégration crée un enregistrement d'intégration d'outil dans DevOps, un Studio de workflow flux secondaire, un mappage d'aptitude d'outil et un enregistrement d'option d'intégration dans DevOps pour mapper les options et les actions ensemble.

  Remarque :
  Les fonctionnalités de notification, de connexion et de détection sont prises en charge.

- Votre DevOps administrateur configure les connexions DevOps (outil de planification ou de codage) et configure l'outil source avec le webhook et les informations d'identification.

Cette procédure fournit des étapes détaillées pour créer votre DevOps intégration d'outils.

Procédure

1. Développeur d'intégration :
   Configurez les options et les actions d'intégration de l'outil source, ainsi qu'un flux secondaire.

   a. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Intégrations d'outils** et créez un enregistrement pour définir l'outil que vous intégrez (outil source).

   Remarque :
   Ne modifiez pas les enregistrements d'intégration d'outils fournis avec l'application DevOps .

   Intégration de l'outil DevOps

Étiquette d'outil	Exemple d'outil de code
Table	Outil de code [sn_devops_tool]
Utiliser des intégrations packageables	Sélectionné
Version d'intégration	1.0
Actif	Sélectionné

   b. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur** et créez un flux secondaire pour collecter et transformer les données de l'outil que vous intégrez (outil source).

   Remarque :
   Le champ **Exécuter en tant que** doit être défini sur Utilisateur système et l'étiquette **Entrées** doit être définie sur la variable actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du flux secondaire de notification

Nom	Notification de l’outil de code
Application	Exemple d’application d’intégration
Accessible depuis	Tous les périmètres de l'application
Description	Outil de code pour l’application d’intégration
Exécuter en tant que	Utilisateur système

Le flux secondaire doit contenir Obtenir plus de données via des appels API et/ou transformer la charge utile d’origine. Copiez la charge utile transformée dans l’enregistrement des événements entrants.

Remarque :
Ne modifiez pas le flux principal DevOps.

c. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages des aptitudes de l'outil** et créez un enregistrement pour mapper l’enregistrement d’intégration de l’outil à l’aptitude du type d’outil.

DevOps Mappage de l’option de l’outil

Intégration d'outils	Exemple d’outil
Aptitude du type d'outil	Code

d. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Options d'intégration** et créez un enregistrement pour spécifier l’action pour le mappage des aptitudes de l’outil.

Remarque :
Ne modifiez pas les enregistrements d’aptitude d’intégration fournis avec l’application DevOps .

DevOps Option d’intégration

Intégration d'outils	Exemple d’outil de code
Mappage d'aptidudes	Exemple de code Tool-Code **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d’aptitude de type d’outil.
Action	Notification **Remarque :** Ne modifiez pas les enregistrements d’actions d’outils.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d’expiration du flux secondaire correspondant. Si l’exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception de délai d’expiration se produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	La valeur est en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	x_snc_sample_integ.code_tool_notification Le nom est précédé du nom du périmètre et d'un point (.) avant le nom réel du flux secondaire. Par exemple, étant donné : ▪ `connect_code_tool` flux secondaire ▪ `my_app_scope` champ d'application La valeur de ce champ est `my_app_scope.connect_code_tool`. **Remarque :** Si le champ Nom du **flux secondaire** est laissé vide pour une option de notification, les notifications sont gérées par défaut. Voir Action d'aptitude de l'outil de notification.
Domaine	global

2. DevOps Admin:

Configurez la connexion DevOps depuis l'outil source.

a. L'enregistrement de l'outil doit contenir :

- Référence à l'enregistrement d'intégration d'outils créé par le développeur d'intégration (dans le champ **Outil**)
- Étiquette d'outil
- Alias de connexion (connexion et informations d'identification)

b. Copiez la notification (webhook) créée sur l'outil DevOps de planification sur le hook de service de l'outil source du point de terminaison de notification et définissez les informations d'identification sur devops.integration.user.

Vous pouvez afficher l'état des événements d'intégration dans la liste des événements entrants (**DevOps** > **Administration** > **Événements entrants**).

L'état de l'enregistrement de l'événement entrant est défini sur **Traité** une fois que l'objet a été inséré dans la table DevOps Core. Les états des événements comprennent Nouveau, En cours, Traité, Sans correspondance et Erreur.

3. Si l'enregistrement d'intégration de l'outil et le flux secondaire sont créés dans un champ d'application différent, l'administrateur DevOps doit créer deux nouveaux enregistrements de privilèges entre périmètres pour permettre à l'application d'accéder à la table des événements entrants.

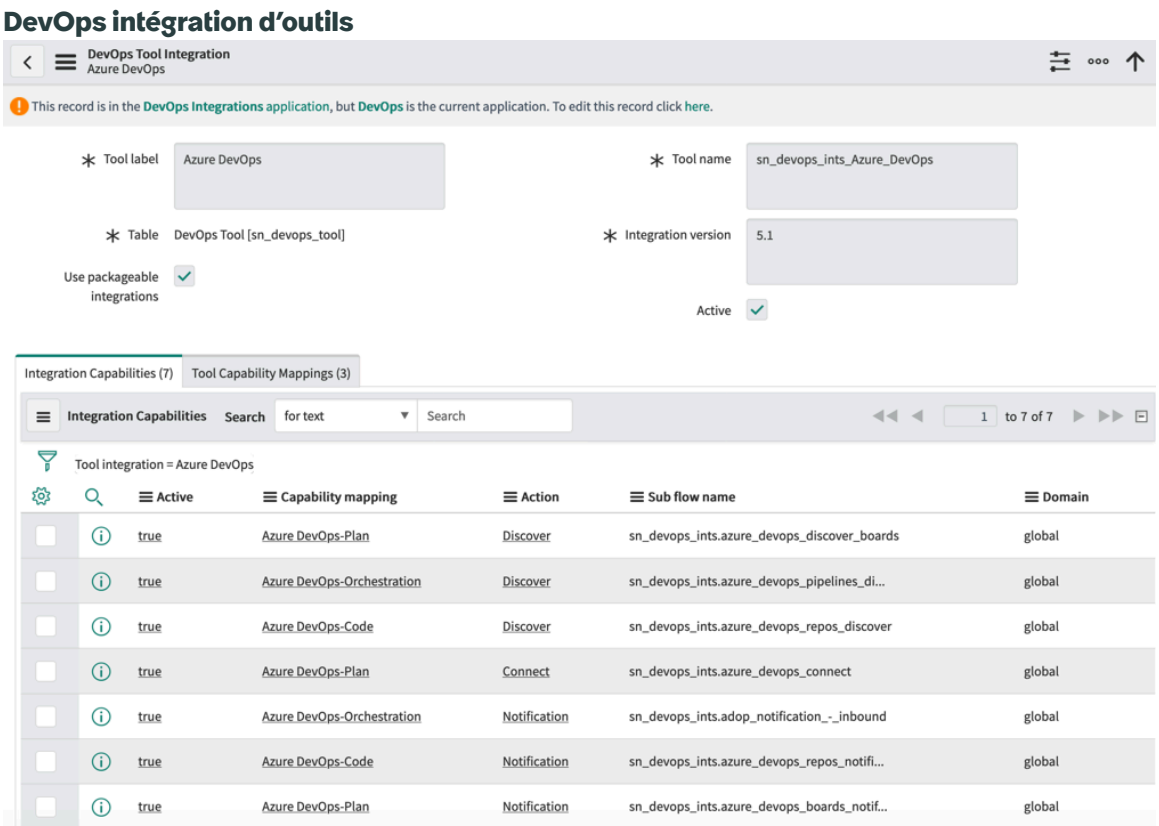
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la **Applications système** > **Accès à l'application entre périmètres** et créez des enregistrements de privilèges entre périmètres en lecture et en écriture pour permettre à votre application d'accéder à la table des événements entrants.

Champ	Lire	Écriture
Périmètre source	Rempli automatiquement en fonction de l'application actuelle	
Périmètre cible	DevOps	
Nom cible	sn_devops_inbound_event	
Type cible	Table	
Opération	Lire	Écriture
Statut	Autorisé	

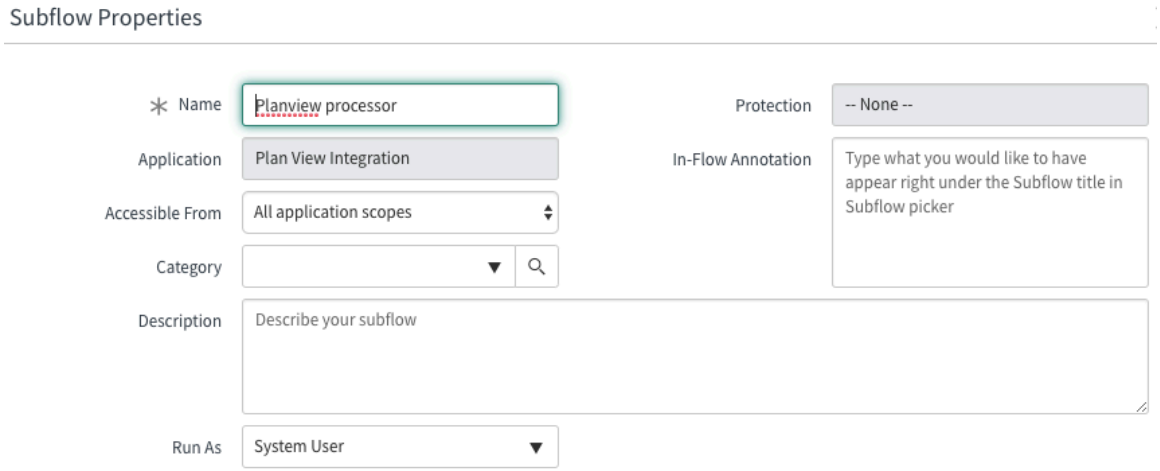
Example:



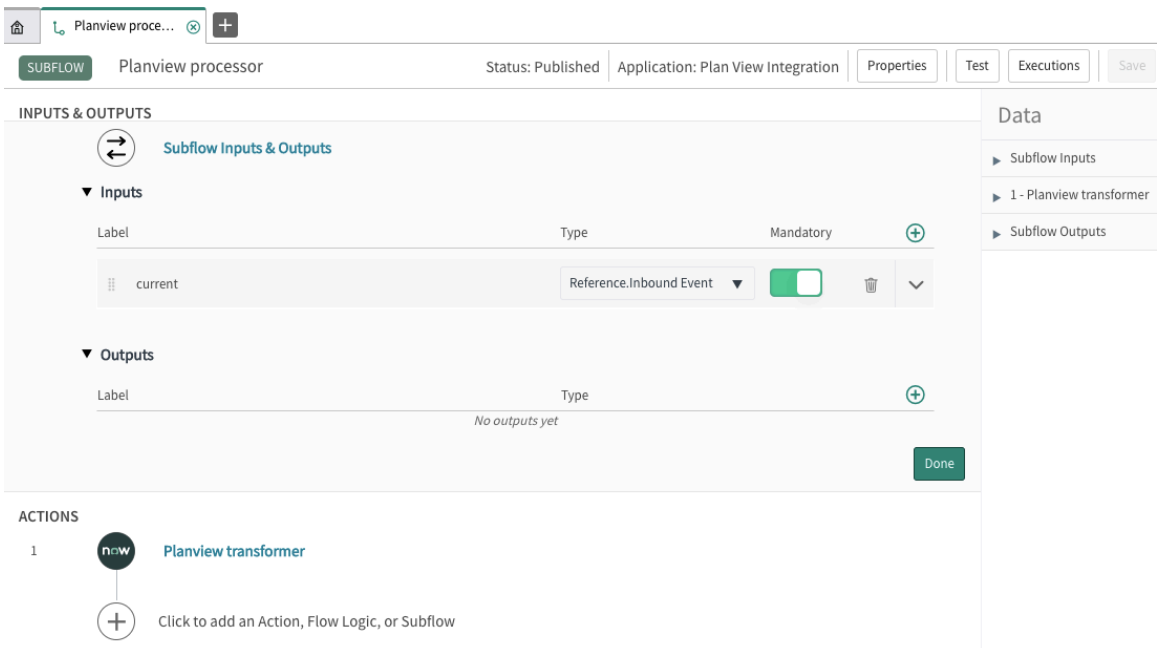
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

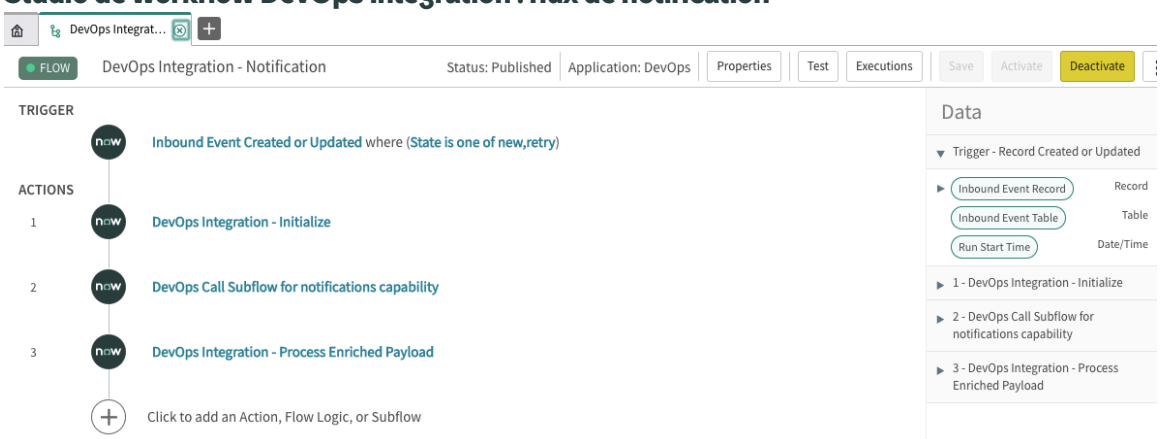
Studio de workflow Propriétés de flux secondaire



Studio de workflow flux secondaire



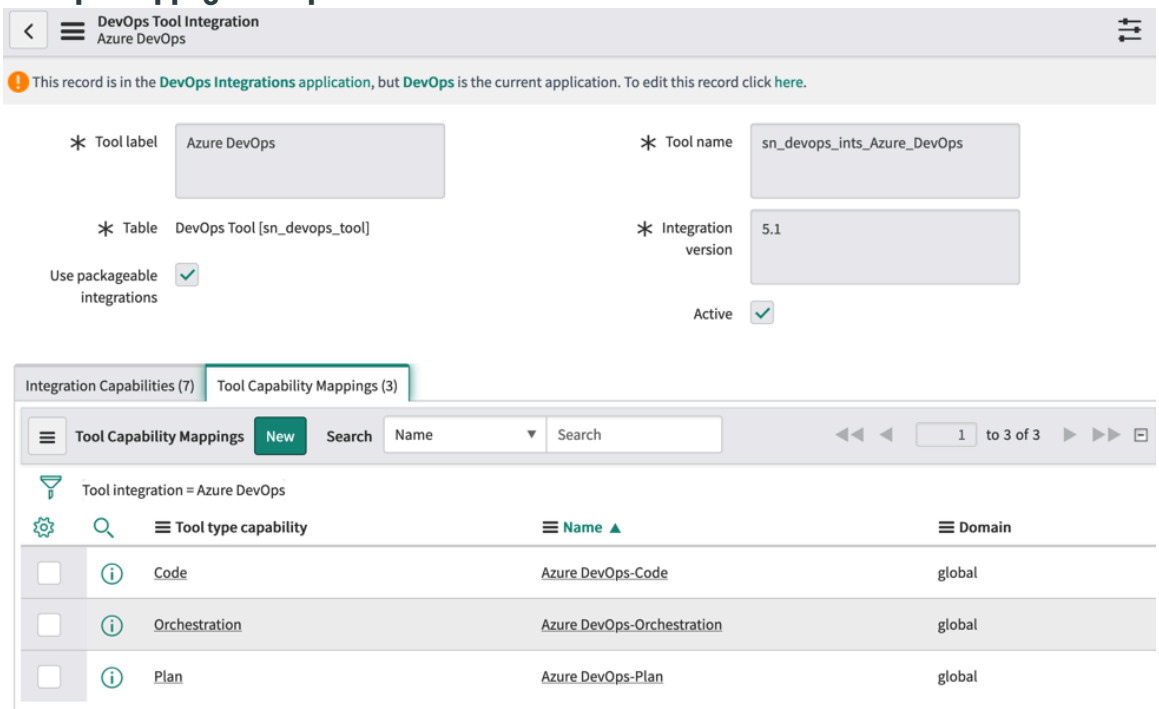
Studio de workflow DevOps Intégration : flux de notification



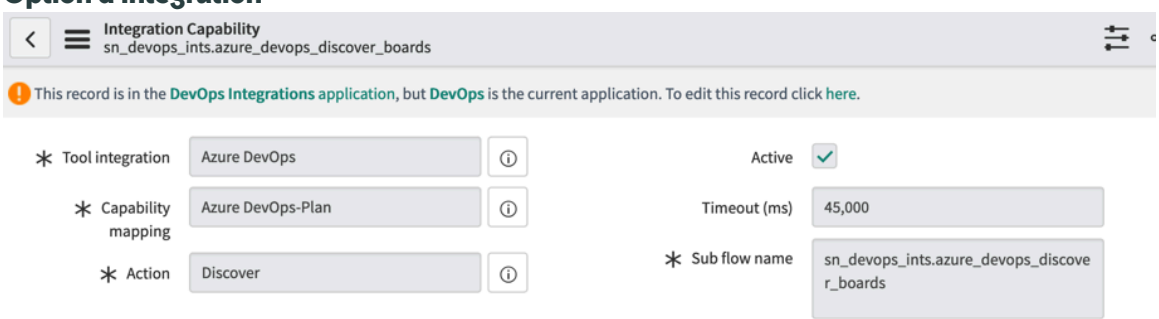
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

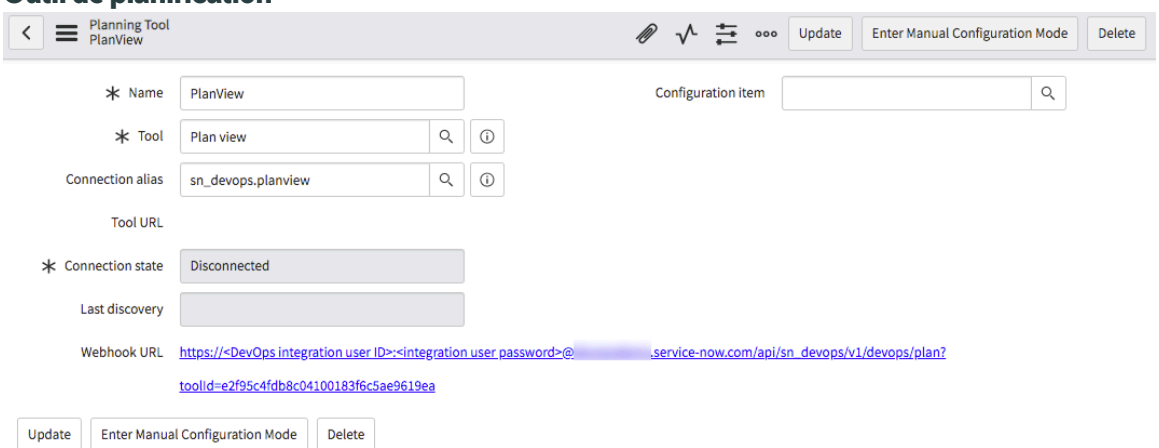
DevOps Mappage de l'option de l'outil



Option d'intégration



Outil de planification



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements d'accès entre périmètres (lecture et écriture)

Création de DevOps flux secondaires

Pour les intégrations créées par les utilisateurs, créez un DevOps Studio de workflow flux secondaire pour collecter et transformer les données à partir de l'outil que vous intégrez.

ServiceNow Flow Designer est une ServiceNow AI Platform fonctionnalité que votre développeur d'intégration peut utiliser pour automatiser les processus à l'aide d'une séquence d'actions. Les conditions de déclenchement démarrent le flux et les variables transmettent les informations entre les actions.

Voir Flow Designer Flux secondaires pour plus d'informations sur la création d'un flux secondaire.

Flux secondaire de l'aptitude de notification

Élément	Valeur attendue
Entrées	Étiquette : actuelle Type : Référence.Événement entrant
Sorties	N/A

Transformez la charge utile d'origine et enregistrez la charge utile finale dans le champ **transformed_payload** .

Charge utile de l'aptitude de notification JSON standard attendue : outil de planification

Remarque :
L'attribut version dans la charge utile JSON est facultatif. Même si vous ne fournissez pas l'attribut de version, la charge utile est traitée avec succès.

```
{
  "id": "STR1234",
  "type": "Story",
  "shortDescription": "Planning API Spec",
  "state": "In-progress",
  "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "assignedTo": {
    "name": "Leo Neo",
    "userName": "lenn",
    "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
// The Version attribute is optional
  "version": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "id": "REL1234",
    "shortDescription": "APIs Release",
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "app": {
      "id": "PRODUCT1234",
      "shortDescription": "Mobile UI",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
     },
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/REL-125"
   },
  "app": {
    "id": "PRODUCT1234",
    "shortDescription": "Mobile UI",
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
   },
  "url": "https://jira.com/mycompany/browse/HALOKEY-25"
}
```


JSON standard attendu Charge utile de l'aptitude de notification : outil de codage


```
{
  "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
  "url":
 "https://github.com/mycompany/mobileplatform/commit/3fa85f6457174562b3fc
2c963f66afa6",
  "committedDate": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "repository": {
    "name": "Platform-Mobile",
    "url": "https://github.com/mycompany/mobileplatform"
  },
 "branch": {
    "name": "master",
    "path": "refs/heads/master"
  },
  "committer": {
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
  "details": [
    {
      "additions": 0,
      "deletions": 0,
      "totalChanges": 0,
      "file": "src/test/java/com/mycompany/app/App.java",
      "action": "modified",
      "changes":
 "%40%40%20-30%2C6%20%2B30%2C18%20%40%40%20public%20void%20testAp
pConstructor%28%29%20%7B%0A%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A
%20%20%20%20%20%7D%0A%20%0A%2B%20%20%20%20%40Test%0A%2B
%20%20%20%20public%20void%20testDatabase%28%29%0A%2B
%20%20%20%20%7B%0A%2B%09%2F%2FThis%20is%20a%20test%20function%0A
%2B%20%20%20%20%20%20%20%20App.main%28null%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20try%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20assertEquals%28%22Hello%20W
orld%21%22%20%2B%20System.getProperty%28%22line.separator%22%29%2C%2
0outContent.toString%28%29%29%3B%0A%2B
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%20catch%20%28AssertionError%20e%29%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20fail%28%22%22message%22%20is%20not%20%22Hello%20World%21%22%22%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A%2B%20%20%20%20%7D%0A%2B%0A%20%20%20%20%20%40Test%0A%20%20%20%20%20public%20void%20testAppMain%28%29%0A%20%20%20%20%20%7B"
    }
  ]
}
```


Charge utile de l’aptitude de notification JSON standard attendue : outil d’orchestration


```
{
  "toolId": "bc1d9454dbdb0810ae77f3c61d9619d1",
  "buildNumber": "100",
  "nativeId": "HILR/Prod #100",
  "name": "HILR/Prod",
  "id": "HILR/Prod #100",
  "url":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#Prod/",
  "isMultiBranch": "false",
  "orchestrationTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build?name=HILR#Prod",
  "orchestrationTaskName": "CorpSite-ADO/HILR#Prod",
  "upstreamTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#UAT/",
  "upstreamId": "CorpSite-ADO/HILR#UAT",
  "result": "building",
  "startDateTime": "2020-03-20 22:59:27"
}
```


JSON standard attendu Charge utile de l’aptitude de notification : outil de test

Fonctionnel:


```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performance:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}
```

Charge utile de l’aptitude de notification JSON standard attendue : outil d’artefact

Pipelines:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "acm.jar",
      "version": "1.82",
      "semanticVersion": "1.82.0",
      "repositoryName": "acm-repo"
    }
  ],
  "pipelineName": "testMultiBranch/master",
  "taskExecutionNumber": "82",
  "stageName": "buildmbmaster",
  "branchName": "master"
}
```

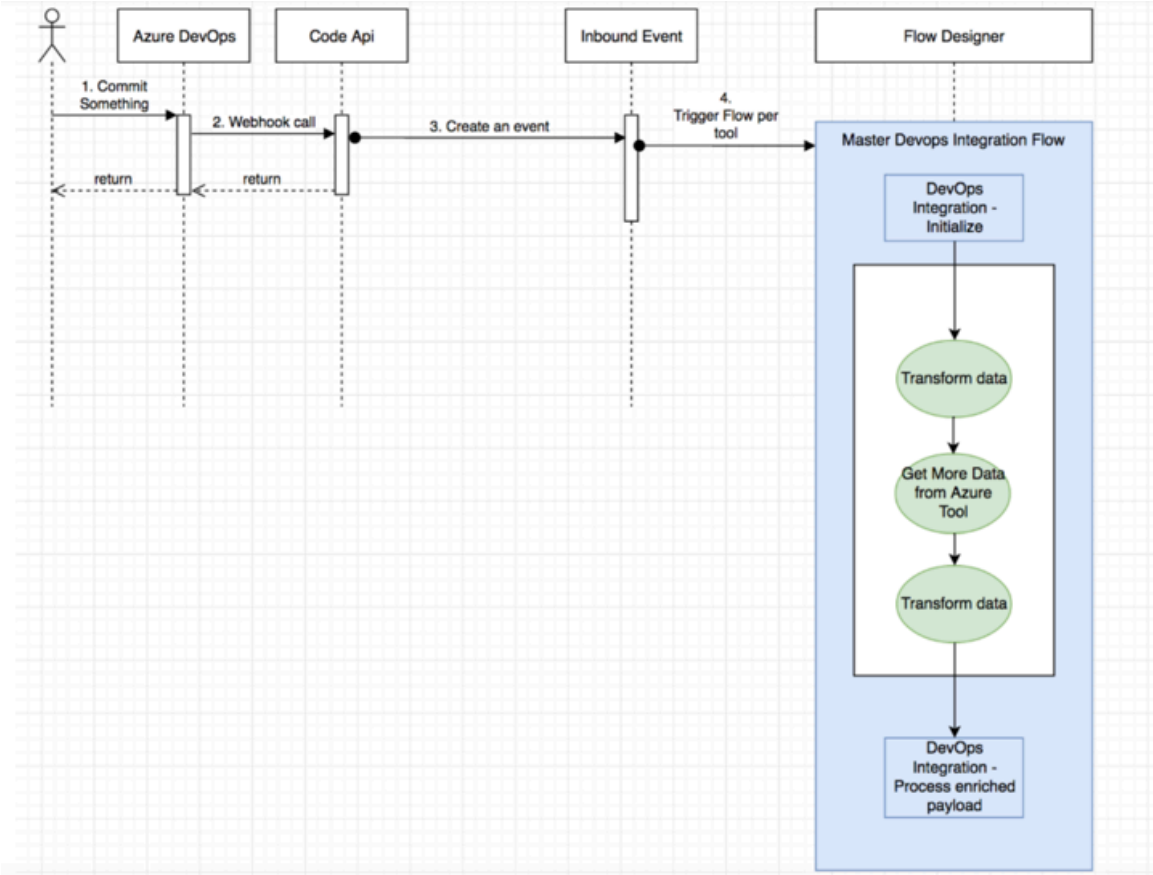
Jenkins Projet Freestyle/Maven :

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "mav1.jar",
      "version": "1.11",
      "semanticVersion": "1.11.0",
      "repositoryName": "mav-repo"
    }
  ],
  "projectName": "maven-test-proj",
  "taskExecutionNumber": "11"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Exemple de diagramme de flux d'aptitude de notification - Outil de codage



Flux secondaire de l'aptitude de Connexion

L'aptitude Connect est prise en charge.

Élément	Valeur attendue
Entrées	Étiquette : actuelle Type : Référence.Outil DevOps Enregistrement d'outil pour lequel l'action du bouton **Connecter** est sélectionnée.
Sorties Voir les sorties de flux secondaire.	• Étiquette : connecté Marqueur indiquant la réussite ou l'échec de la connexion établie à l'outil cible (vrai/faux). • Étiquette : errormessage Message de chaîne affiché sur le formulaire pour l'échec de connexion. La variable est une chaîne vide si la connexion aboutit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreurs de connexion affichées sur le formulaire d'outil DevOps :

Échec de la connexion

Le flux secondaire a été exécuté avec succès, mais la connexion n'a pas pu être établie.

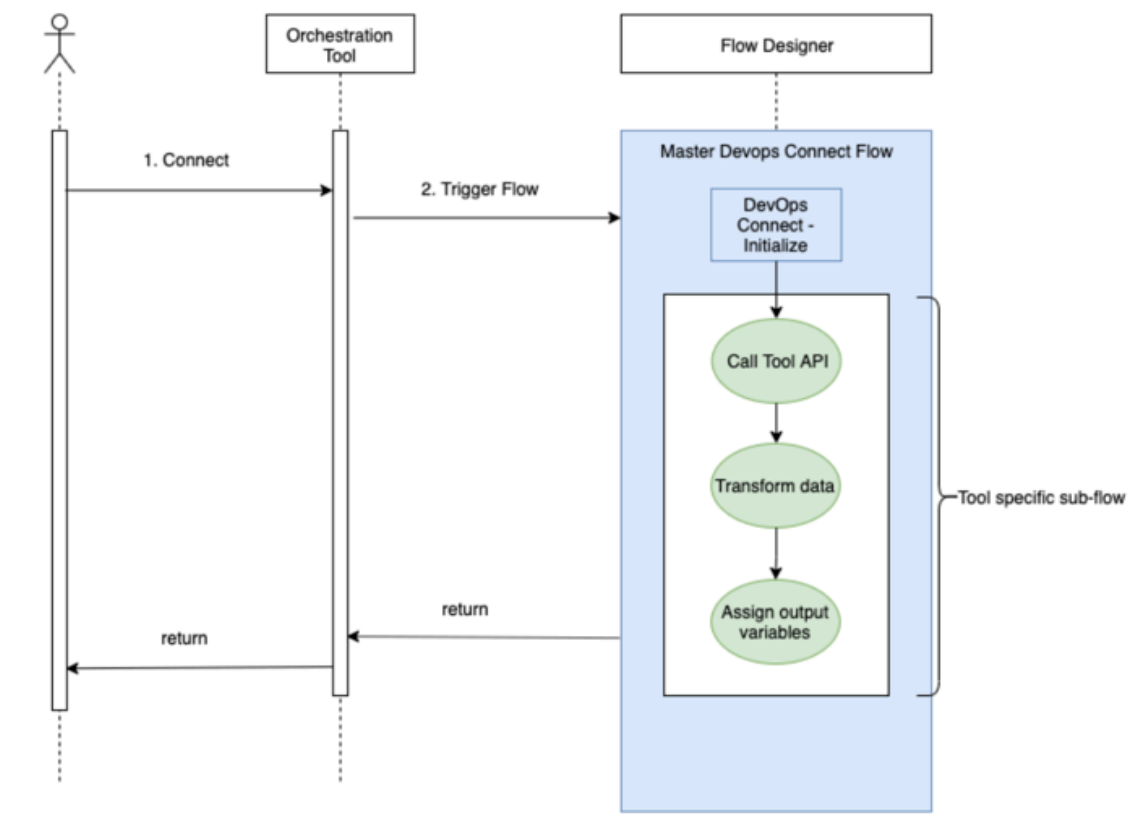
Erreur : impossible d'obtenir les détails de l'échec à partir du flux de connexion spécifique à l'outil

L'exécution du flux secondaire a échoué pour une raison inconnue.

Erreur de mise à jour de l'état de connexion de l'outil.

L'attribut connection_state n'a pas pu être mis à jour pour une raison inconnue.

DevOps Exemple de diagramme de flux d'aptitude Connect : outil d'orchestration



Détecter le flux secondaire d'aptitude

L'aptitude de détection est prise en charge.

Élément	Valeur attendue
Entrées	Étiquette : actuelle Type : Référence.Outil DevOps
Sorties Voir les sorties de flux secondaire.	Sans pagination : Étiquette : discoverpayload Type : tableau d'objets sous forme de chaîne JSON.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
	(JSON.stringify([{},{}]))

Outil de planification sans pagination :

```
[
{
  "id":"REL1234567",
  "name": "REL NUMBERS",

 "url":"https://
jira.com/vult/browse/REL1234567",
  "nativeId":
 "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"
},
{
  "id":"TOR67",
  "name": "TOR 67",

 "url":"https://
jira.com/welp/browse/TOR67",
  "nativeId":
 "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
}
]
```

Outil de codage sans pagination :

```
[
  {
     "name": "nvm_repo",
     "url": "https://github.com/nvm_repo/"
  },
  {
     "name": "golang_util",
     "url": "https://github.com/golang_util/"
  }
];
```

Outil d'orchestration sans pagination :

```
{
  "orchestrationTasks": [
    {
      "name": "Build_APC_1",
      "url":
 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
      "projectName": "Build_APC_1"
    },
    {
      "name": "CI_CD_Jenkins",
      "url":
 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkin
s",
      "projectName": "CI_CD_Jenkins"
    },
    {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue

	<pre>"name": "CI_deploy",
	"url":
	"https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	"projectName": "CI_deploy"
	}
	],
	"pipelines": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"
	},
	{
	"name": "CI_CD_Jenkins",
	"url":
	"https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	"projectName": "CI_CD_Jenkins"
	},
	{
	"name": "CI_deploy",
	"url":
	"https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	"projectName": "CI_deploy"
	}
	]
	}</pre>
	Avec pagination :
	
	Étiquette : discoverpayload
	
	Type : tableau d'objets sous forme de chaîne JSON.
	
	(JSON.stringify([{},{}]))
	
	Exemple de format JSON :
	<pre>"pageInfo" : {
	"isLastPage" : true,
	"discoverPayload" : {},
	“pageDetails” : {}
	}</pre>
	Outil de planification avec pagination :
	<pre>{
	"pageInfo": {
	"isLastPage": false,
	"discoverPayload": [
	{
	"id":"REL1234567",
	"name": "REL NUMBERS",</pre>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
	"url":"https://jira.com/vult/browse/REL1234567", "nativeId": "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226" }, { "id":"TOR67", "name": "TOR 67", "url":"https://jira.com/welp/browse/TOR67", "nativeId": "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2" }], "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } } Outil de codage avec pagination : { "pageInfo": { "isLastPage": false, "discoverPayload": [{ "name": "nvm_repo", "url": "https://github.com/nvm_repo/" }, { "name": "golang_util", "url": "https://github.com/golang_util/" }], "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } } Outil d'orchestration avec pagination : { "pageInfo": { "isLastPage": false, "discoverPayload": { "orchestrationTasks": [{ "name": "Build_APC_1",

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
	"url": "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1", "projectName": "Build_APC_1" }, { "name": "CI_CD_Jenkins", "url": "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins", "projectName": "CI_CD_Jenkins" }], "pipelines": [{ "name": "Build_APC_1", "url": "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1", "projectName": "Build_APC_1" }] }, "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }

Le flux principal de détection est déclenché lors de la création d'un enregistrement de demande d'importation. Une demande d'importation comporte ces états et messages.

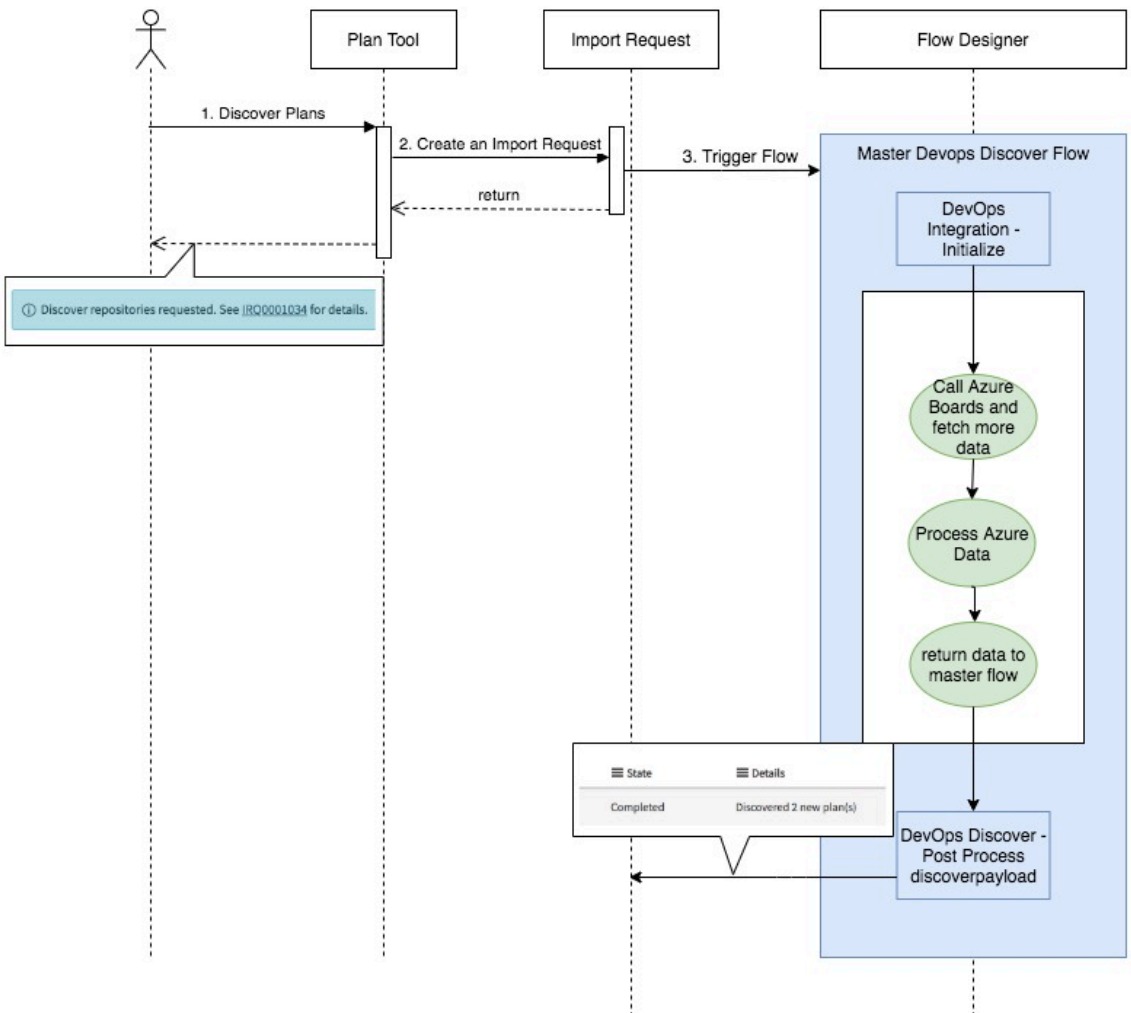
État	Message
Demandé	::
Traitement	::
Terminé	Mis à jour <numéro>objet(s) Objets <number> trouvés avec un toolld non valide Objets <number> trouvés échec de validation
Erreur	• Impossible d'analyser la chaîne de charge utile à partir du flux secondaire • discoverpayload est censé être un tableau d'objets. • L'enregistrement ImportRequest n'a pas de référence à la table d'outils.
En pause	::

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Message
Annulé	::
Sans correspondance	::

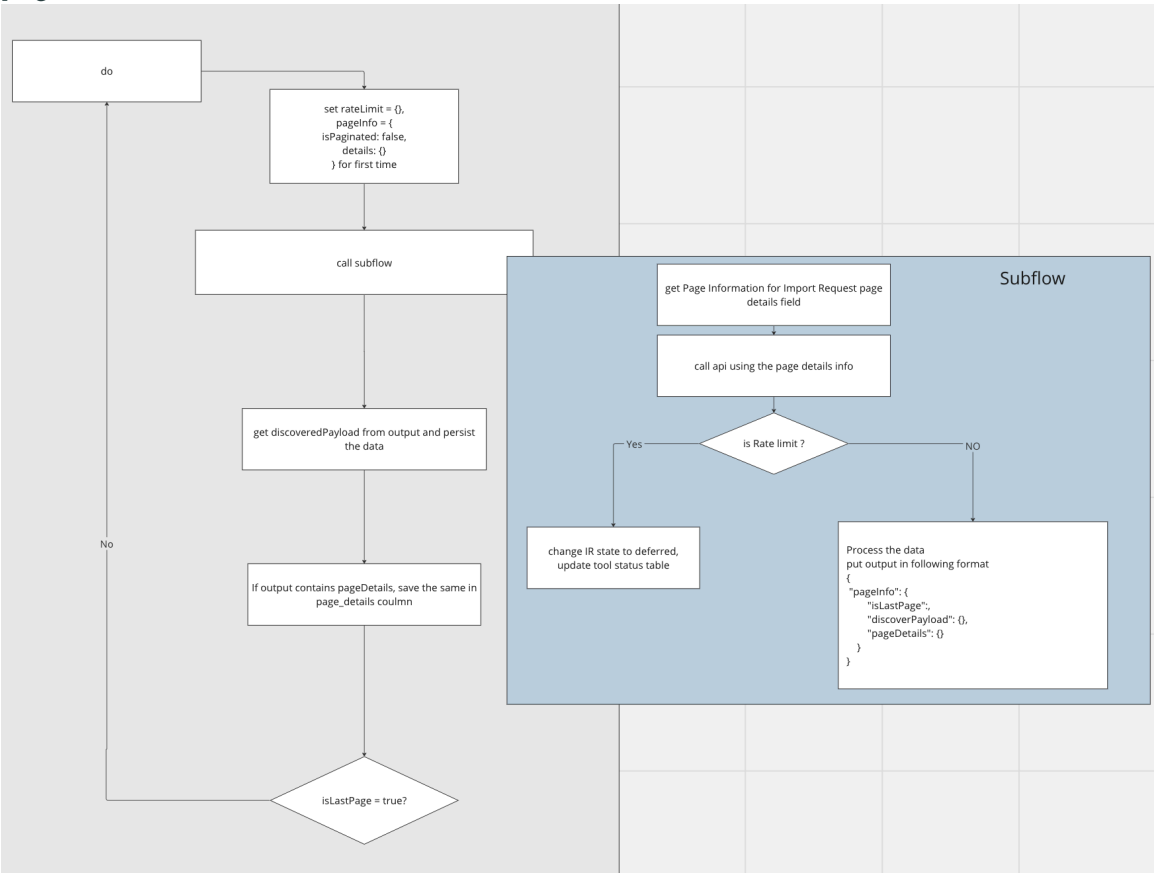
DevOps Exemple de diagramme de flux d'aptitude de détection : outil de planification



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Détecter l’aptitude avec le diagramme de flux de prise en charge de la pagination



Mettre à jour l’action de demande Studio de workflow d’importation

Vous pouvez utiliser l’action Mettre à jour la demande d’importation dans votre flux secondaire de détection pour modifier l’état de l’enregistrement de la demande d’importation, si vous le souhaitez.

Étiquette d'entrée	Type
current	Référence.Demande d’importation
État	(chaîne) • Demandé • traitement **Remarque :** L’exécution du flux est arrêtée (une fois le retour reçu du flux secondaire) lorsque l’état est défini sur traitement. • terminé • erreur • en pause

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'entrée	Type
	• annulé • unmatched
Détails	(chaîne)

Ajouter des champs personnalisés pour une intégration d'outil de planification

Ajoutez des champs personnalisés dans votre intégration d'outil de planification pour améliorer la configurabilité et accéder aux informations spécifiques à l'entreprise, ce qui facilite une prise de décision plus éclairée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à une intégration d'outil de planification à l'aide de transformateurs d'enregistrement. Créez des transformateurs d'enregistrement pour chaque action de l'outil et ajoutez des règles de transformateur d'enregistrement pour mapper les champs de votre outil aux champs du modèle de données DevOps. Par exemple, imaginez un scénario où l'ID de l'élément Azure DevOps de travail est défini comme « adoid » pendant le processus d'importation. Si vous souhaitez l'aligner sur l'ID de l'élément de travail ServiceNow, vous pouvez le faire en créant un transformateur d'enregistrement pour l'action d'importation. Dans ce transformateur, vous devez établir des règles pour mapper le champ « AOID » au champ ID de l'élément de travail ServiceNow correspondant. Une fois le mappage de champs créé, chaque fois qu'un événement entrant est reçu d'Azure DevOps pour apporter des éléments de travail, les données sont traitées via le transformateur configuré dans la charge utile transformée.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les intégrations d'outils de type plan du système de base, à l'exception de ServiceNow Agile Development 2.0.

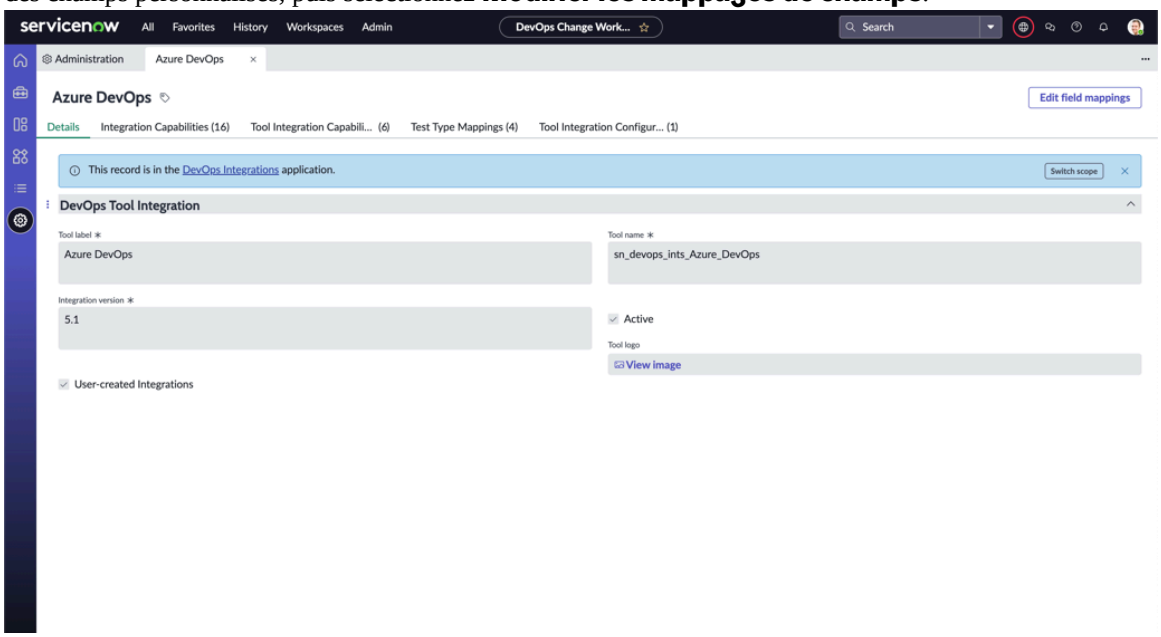
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration**.
2. Sélectionnez **Intégrations > Intégrations d'outils** dans l'onglet Listes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l’intégration de l’outil de planification pour laquelle vous souhaitez ajouter des champs personnalisés, puis sélectionnez **Modifier les mappages de champs**.

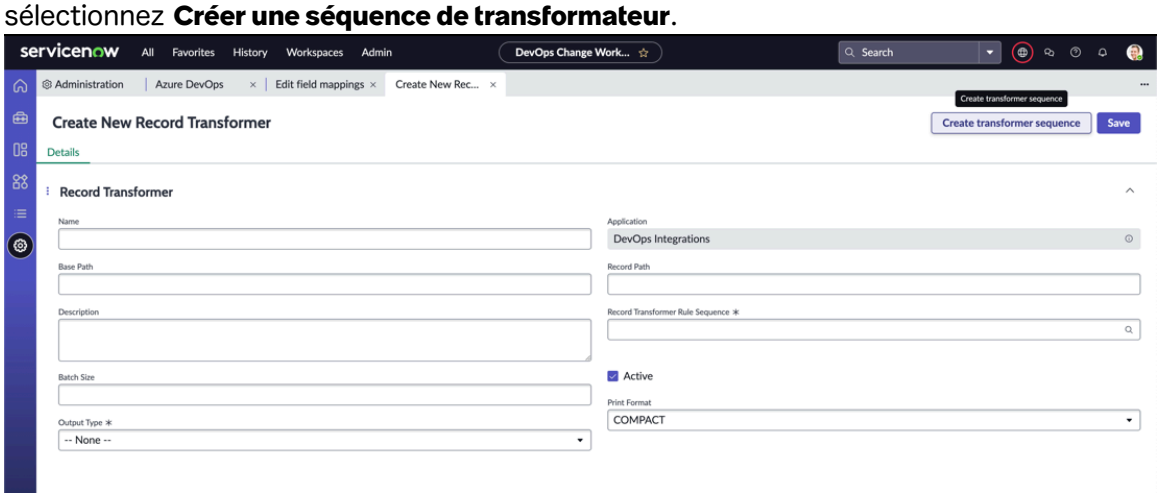


Remarque :
Vérifiez que le périmètre de l’application est sélectionné comme Intégrations DevOps.

4. Sur la page Modifier les mappages de champs, sélectionnez le bouton **Créer un transformateur d’enregistrement** dans la section Transformation de l’aptitude de planification.

Remarque :
Vous devez créer un transformateur d’enregistrement pour chaque action de l’outil. Dans cette procédure, un transformateur d’enregistrement est créé pour l’action d’importation.

a. Sur la page Créer un transformateur d’enregistrement, sélectionnez **Créer une séquence de transformateur**.

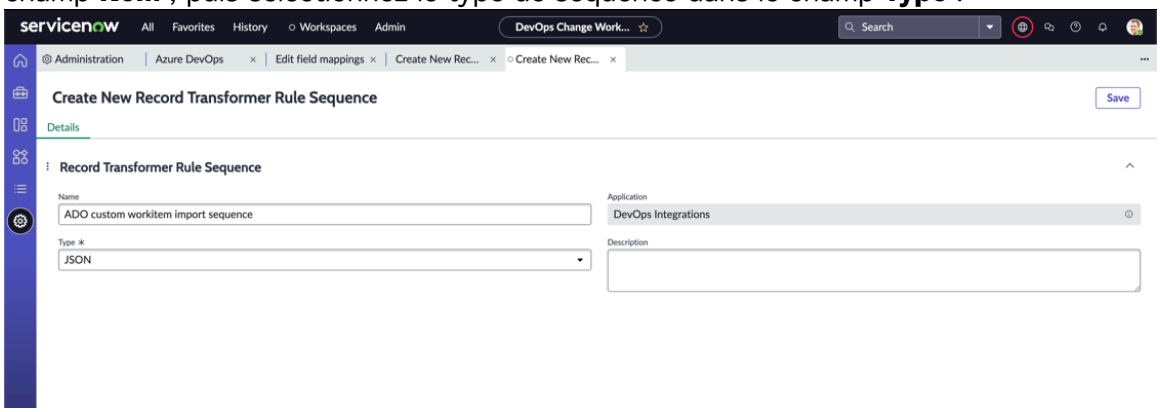


b. Sur la page Créer une séquence de règle de transformateur d’enregistrement, saisissez le nom de la séquence de règle dans le

Traduction automatique

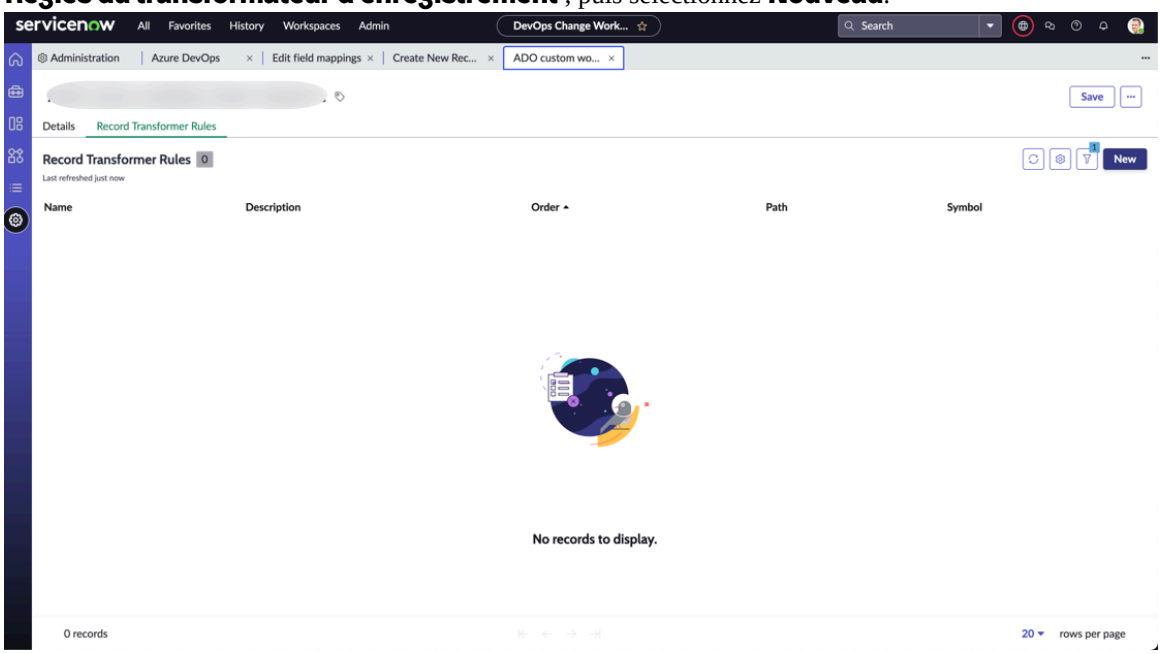
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champ **Nom** , puis sélectionnez le type de séquence dans le champ **Type** .



c. Sélectionnez **Enregistrer**.

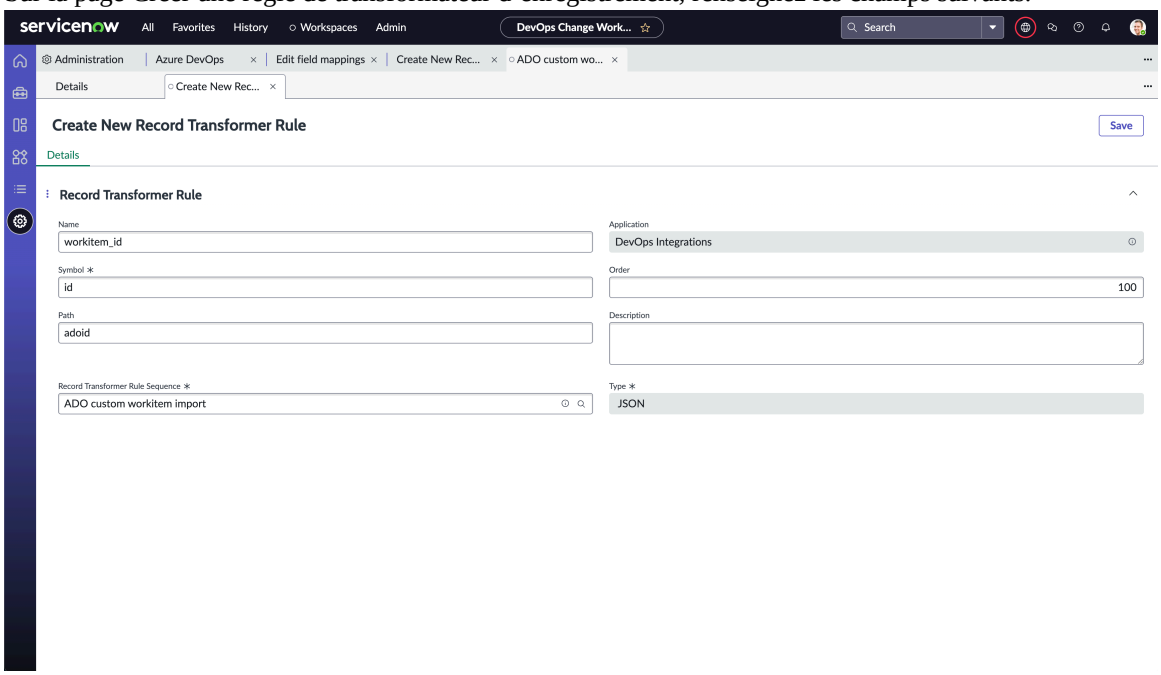
5. Accédez à la page d'enregistrement du transformateur, sélectionnez l'onglet **Règles du transformateur d'enregistrement** , puis sélectionnez **Nouveau**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sur la page Créer une règle de transformateur d’enregistrement, renseignez les champs suivants.



Créer une règle de transformateur d’enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de la règle dans la séquence.
Symbole	Nom du champ dans la charge utile transformée vers lequel la valeur du champ personnalisé est extraite.
Chemin d'accès	Chemin d’accès de la charge utile à partir duquel la valeur du champ personnalisé est récupérée.
Ordre	Ordre dans lequel la règle doit être exécutée dans la séquence.
Description	Texte expliquant la règle.

Remarque :
Plusieurs règles peuvent également être ajoutées à une colonne personnalisée à partir de la charge utile JSON et d’autres champs peuvent être mappés. Toutes les transformations ajoutées sont prises en compte dans la charge utile transformée.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Accédez à la section Détails de l’enregistrement du transformateur et renseignez les champs suivants.

Transformateur de l'enregistrement

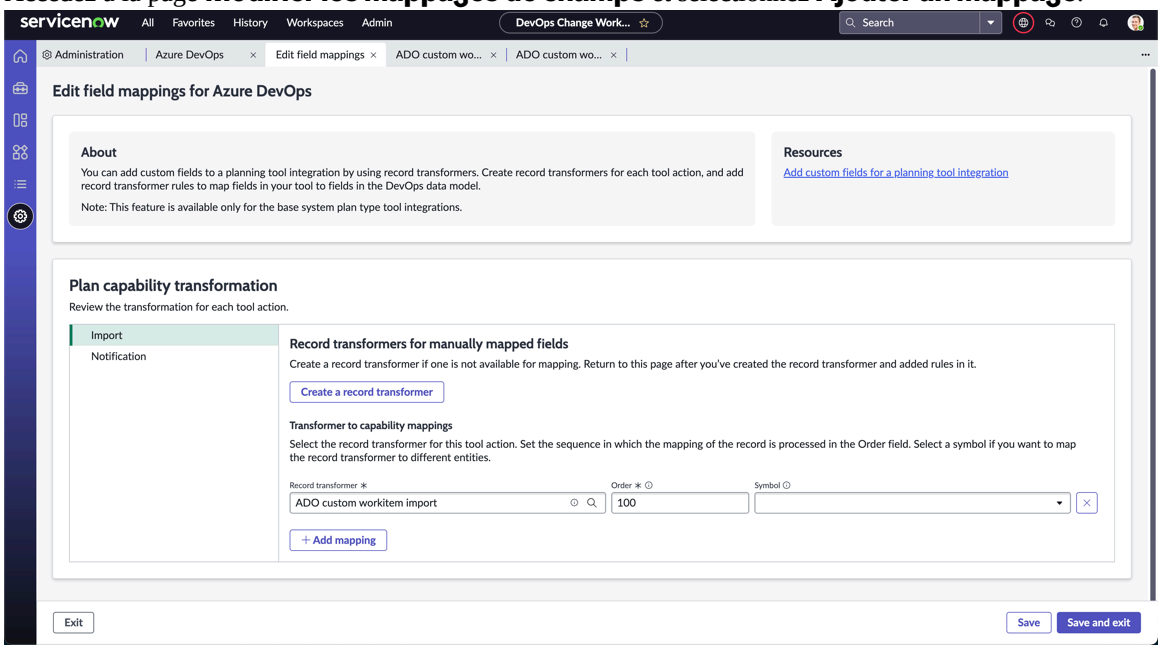
Champ	Description
Nom	Nom du transformateur de l’enregistrement.
Chemin de base	Chemin d’accès à partir duquel lire la charge utile entrante.
Description	Texte expliquant le transformateur d’enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Chemin de l'enregistrement	Chemin d’accès à l’écriture pour la charge utile transformée.
Séquence de règle de transformateur d'enregistrement	Séquence de règles que vous souhaitez associer à ce transformateur d’enregistrement.
Actif	Option permettant d’activer le transformateur d’enregistrement.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Accédez à la page **Modifier les mappages de champs** et sélectionnez **Ajouter un mappage**.



   a. Sélectionnez le transformateur d’enregistrement pour l’action de l’outil.
   b. Définissez la séquence dans laquelle le mappage de l’enregistrement est traité dans le champ **Commande** .
   c. Sélectionnez un symbole si vous souhaitez mapper le transformateur d’enregistrement à différentes entités.

      Remarque :
      Le champ Symbole ici est différent du champ Symbole dans le formulaire Créer une règle de transformateur d’enregistrement à l’étape 6.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Vous pouvez ajouter plusieurs mappages de champs pour une action selon vos besoins.

Information associée

Transformer - Scoped, Global

Créer une intégration d’outils à partir de l’espace de Changement DevOps travail

Créez une intégration d’outils à partir de l’espace de travail pour intégrer des outils supplémentaires d’orchestration Changement DevOps , de planification et de codage qui ne sont pas disponibles par défaut dans l’application Vélocité de changement DevOps .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans .Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Définissez le périmètre de l'application sur l'application personnalisée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regardez cette vidéo pour comprendre comment créer une intégration d'outil à partir de l'espace de travail de changement DevOps.

https://player.vimeo.com/video/1085044419?h=ee7cb2545b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Dans l'espace de travail DevOps, accédez à **Administration** > **Intégrations** > **Intégrations d'outils**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez également ouvrir un enregistrement d'intégration d'outils existant, puis sélectionner **Modifier** (pour une intégration d'outils personnalisée qui n'est pas prise en charge dans le système de base).

   Remarque :
   Pour les outils de planification qui ne sont pas pris en charge dans le système de base, vous pouvez sélectionner **Modifier** dans l'enregistrement d'intégration de l'outil pour accéder à l'étape Transformation, dans laquelle vous pouvez ajouter un champ supplémentaire. Pour les outils de planification pris en charge dans le système de base, vous pouvez sélectionner **Modifier les mappages de champs** pour ajouter un champ supplémentaire. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs supplémentaires pour les outils de planification pris en charge, reportez-vous à la section Ajouter des champs personnalisés pour une intégration d'outil de planification.

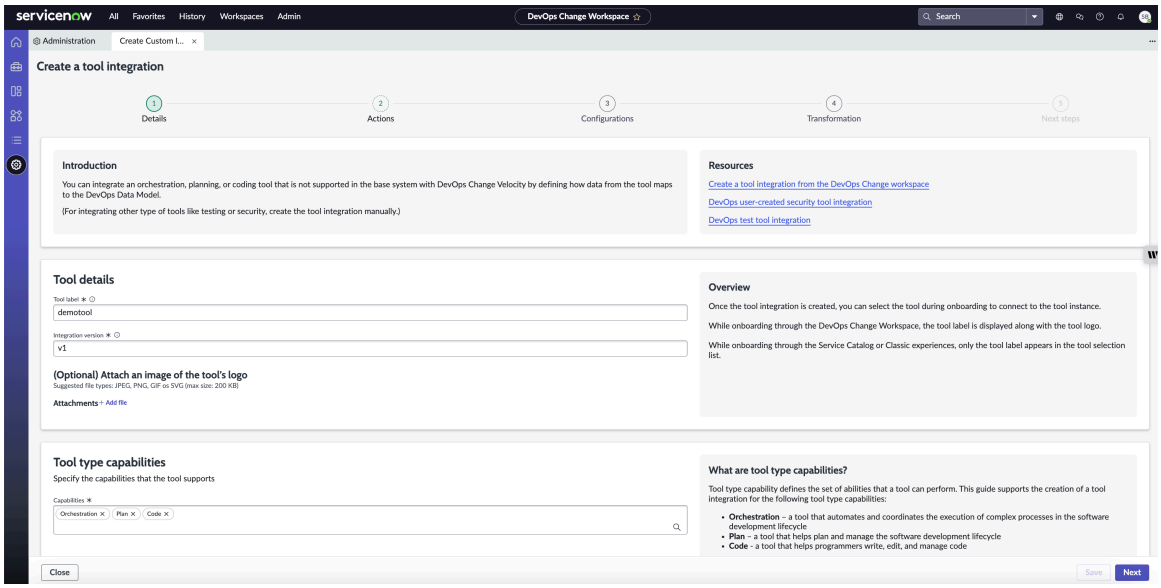
   L'étape Détails s'affiche.
4. Dans l'étape Détails de l'outil, renseignez les champs suivants :

Champs de l'étape de détails

Champ	Description
Étiquette d'outil	Nom de l'intégration de l'outil.
Version d'intégration	Version de l'API de l'intégration de l'outil.

Traduction automatique

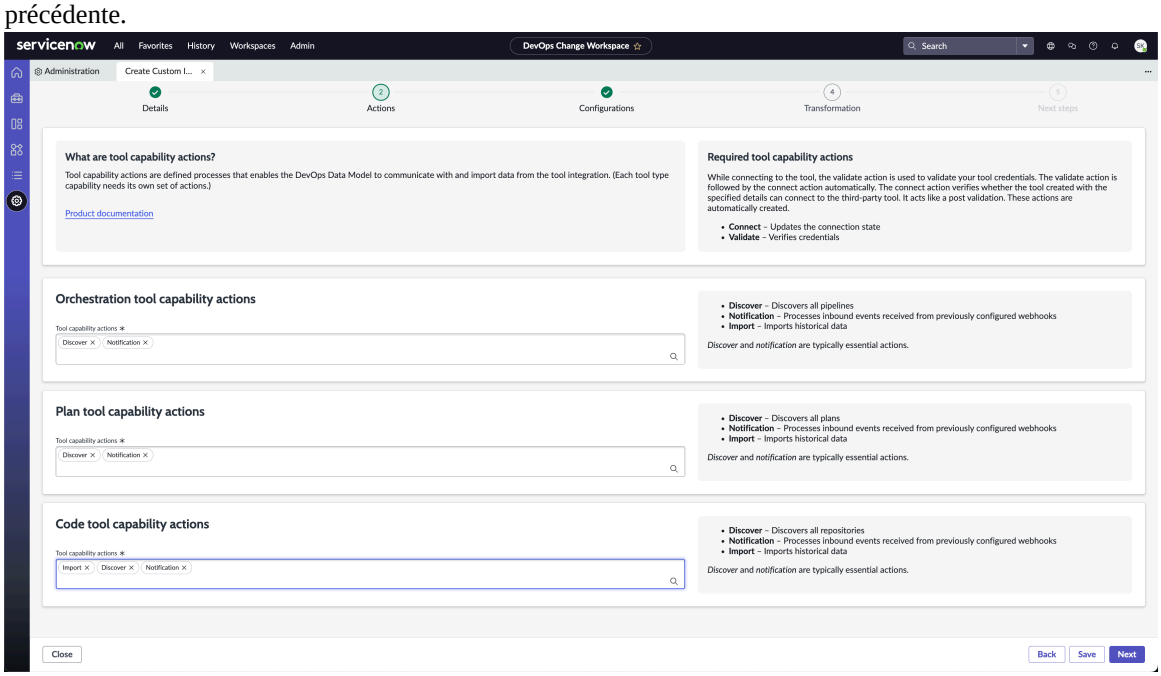
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. **Facultatif :** Ajoutez une image du logo de l'outil en sélectionnant **+Ajouter un fichier**.
6. Dans la section Options du type d'outil, sélectionnez l'option que votre outil prend en charge dans le champ **Options** .

> **Remarque :**
> Un outil peut être mappé à plusieurs options de types d'outil. L'intégration de l'outil est prise en charge pour les options d'orchestration, de planification et de code.

7. Sélectionnez **Suivant**.
   Un enregistrement d'intégration d'outil est créé.
8. Dans l'étape Actions, sélectionnez les actions requises pour les options de l'outil sélectionnées à l'étape précédente.

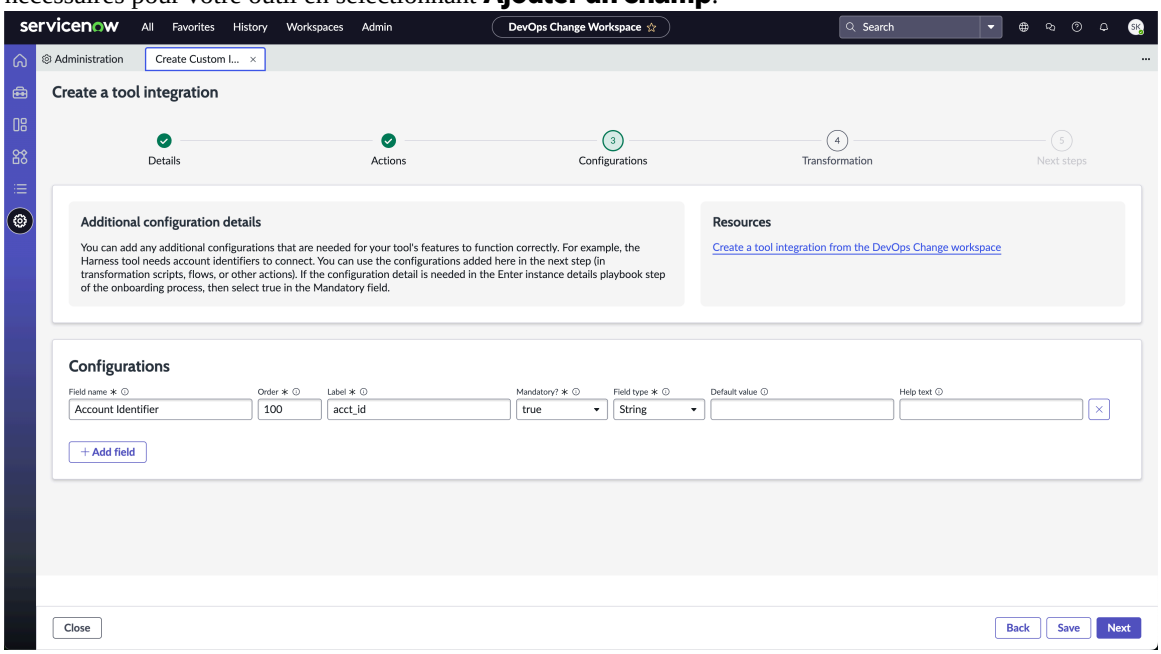


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les actions d'aptitude de l'outil sont des processus définis qui permettent au DevOps Data Model de communiquer avec l'intégration de l'outil et de les importer. Chaque aptitude du type d'outil a besoin de son propre ensemble d'actions.

9. Sélectionnez **Suivant**.
   Les enregistrements d'aptitude d'intégration pour les actions sélectionnées sont créés avec les valeurs par défaut.
10. Dans l'étape Configurations, ajoutez toutes les configurations supplémentaires nécessaires pour votre outil en sélectionnant **Ajouter un champ**.



Les champs configurés ici s'affichent en tant que paramètres pour le playbook chaque fois que vous intégrez un outil.

11. Renseignez les champs suivants.

Configurations

Champ	Description
Nom de champ	Nom de la configuration.
Ordre	Séquence dans laquelle cette configuration est traitée.
Étiquette	Étiquette de la configuration.
Obligatoire	Si marqué comme Vrai, cela apparaîtra en tant que détail de connexion lors de la connexion d'une instance de cette intégration d'outils.
Type de champ	Type du champ, qui peut être une chaîne ou un mot de passe
Valeur par défaut	Valeur par défaut de cette configuration.
Texte d'aide	Si cette configuration est obligatoire, alors le texte d'aide s'affiche pour ce champ dans les détails de connexion lors de la connexion d'une instance de cet outil.

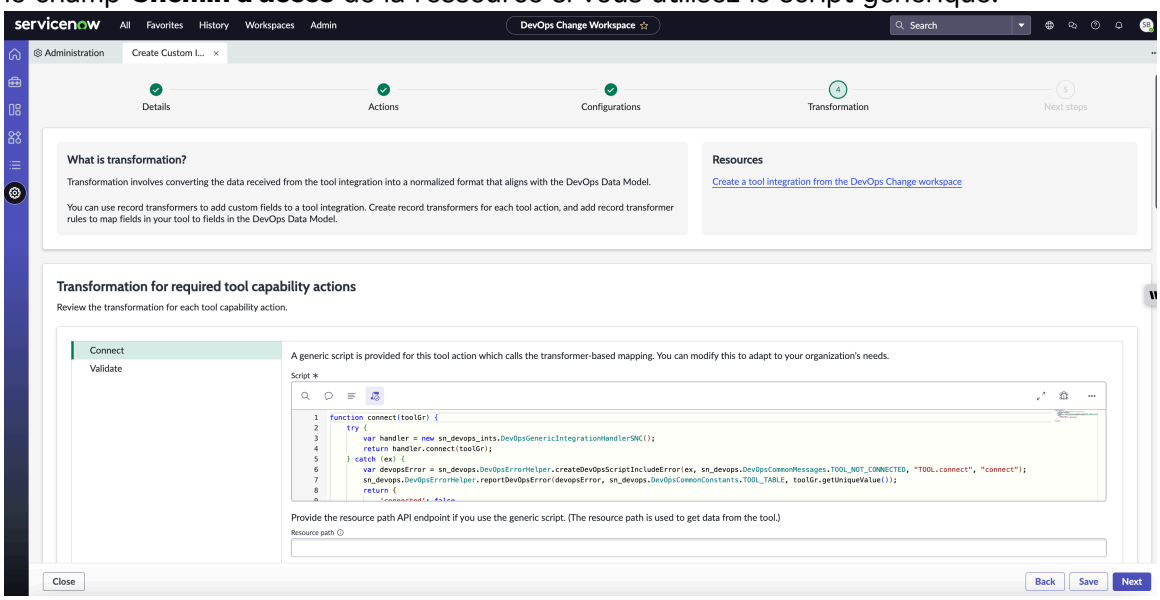
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

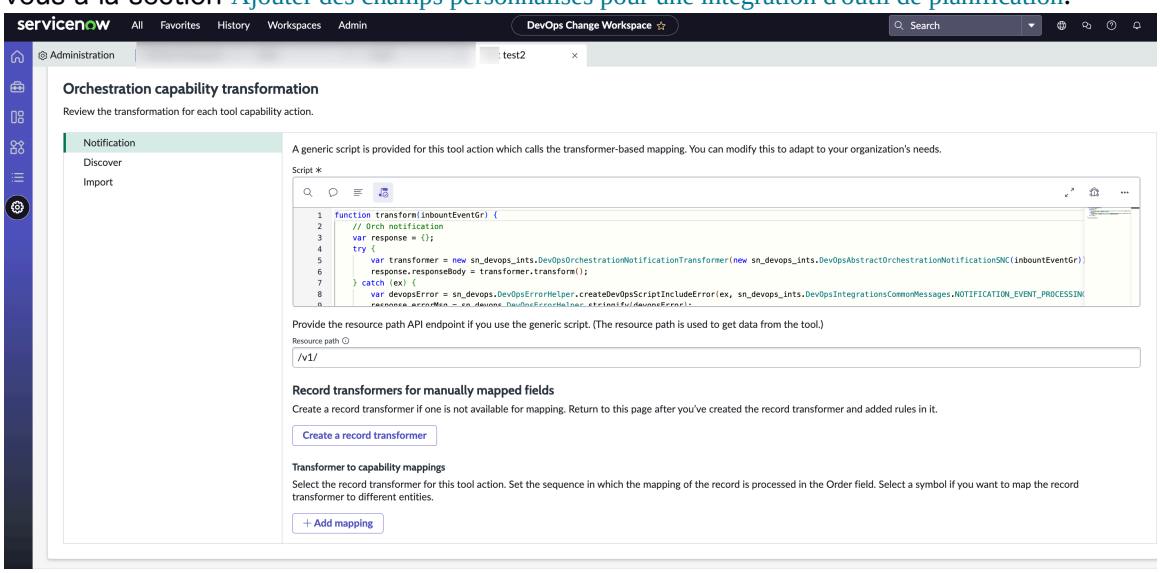
12. Sélectionnez **Suivant**.
    Un enregistrement de configuration d'intégration d'outils est créé pour le champ supplémentaire.

13. Dans l'étape Transformation, examinez la transformation pour chaque action d'aptitude de l'outil et ajoutez n'importe quel champ personnalisé à l'intégration de l'outil.
    Un script de transformation générique est fourni pour chaque action de l'outil. Vous pouvez étendre le script générique qui appelle le mappage basé sur le transformateur ou créer des transformateurs d'enregistrement et le mapper manuellement aux champs. Pour prolonger, vous pouvez créer un nouveau script en étendant la classe DevOpsGenericIntegrationHandlerSNC pour remplacer la méthode requise et utiliser ce script nouvellement créé dans le script de transformation.

    - Entrez le point de terminaison de l'API du chemin d'accès de la ressource dans le champ **Chemin d'accès** de la ressource si vous utilisez le script générique.



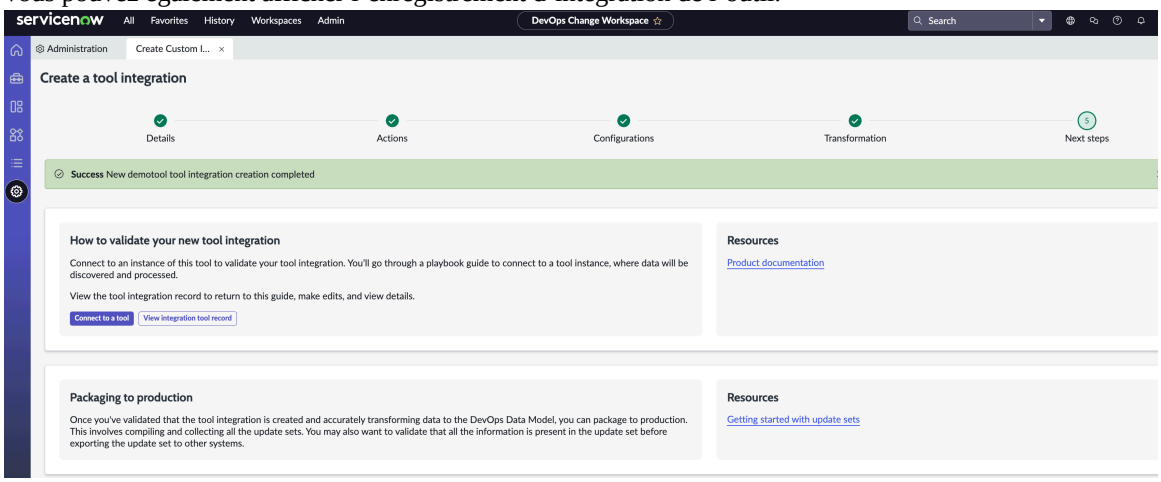
    - Si ce n'est pas déjà disponible, créez un transformateur d'enregistrement pour les actions Notification, Détection et Importation pour chacune des options en sélectionnant Créer **un transformateur d'enregistrement** et ajoutez des règles de transformateur d'enregistrement pour mapper les champs de votre outil aux champs du modèle de données DevOps. Pour plus d'informations sur la création d'un transformateur d'enregistrement et son mappage manuel sur le champ, reportez-vous à la section Ajouter des champs personnalisés pour une intégration d'outil de planification.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Dans Prochaines étapes, vous pouvez valider l'intégration de votre outil en vous connectant à une instance de l'outil via l'expérience de playbook, et vous pouvez également afficher l'enregistrement d'intégration de l'outil.



Remarque :
En sélectionnant le bouton **Se connecter à un outil** , vous verrez l'intégration de l'outil nouvellement créée dans la liste des outils disponibles pour se connecter.

Que faire ensuite

Création de webhooks pour envoyer des événements entrants à DevOps Change Velocity à l'aide d'un jeton

Création de webhooks pour envoyer des événements entrants à DevOps Change Velocity à l'aide d'un jeton

Vous devez créer des webhooks pour envoyer des événements entrants à DevOps Change Velocity à l'aide de l'authentification basée sur les jetons.

Pour envoyer des événements entrants à une instance ServiceNow, vous devez utiliser la structure de point de terminaison d'API suivante :

```
<instance_url>/api/sn_devops/v2/devops/tool/{capability}?toolId=<toolId>
```

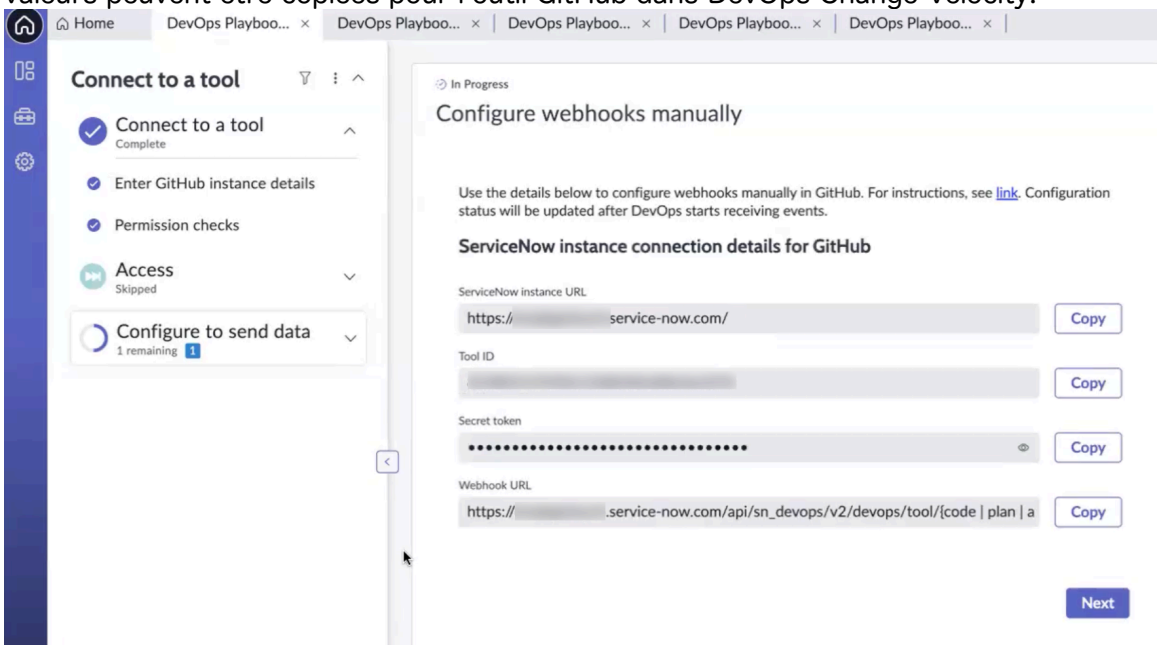
où l'option peut être planification, code ou orchestration.

Vous pouvez copier les détails tels que l'ID de l'outil, l'URL de l'instance, et ainsi de suite, en sélectionnant **Configurer manuellement** à partir de l'enregistrement de l'outil ou à l'étape de configuration lors de l'intégration de l'outil. Vous pouvez ensuite sélectionner **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans votre presse-papiers. L'étiquette du champ bascule sur **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois. L'image suivante affiche la page à partir de laquelle les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

valeurs peuvent être copiées pour l'outil GitHub dans DevOps Change Velocity.



Pour l'authentification par jeton, vous devez transmettre le jeton dans le cadre de l'en-tête d'autorisation ou des paramètres de requête, car les points de terminaison sont sécurisés. Vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes :

- Transmettez le jeton comme en-tête en utilisant le format suivant : Nom de l'en-tête : En-tête d'autorisation Valeur : sn_devops. DevOpsToken <ToolId> :<Token>, où <ToolId> correspond à l'ID de l'outil et < Token > est le jeton d'authentification copié à partir de la page d'enregistrement de l'outil.
- Transmettez le jeton en tant que paramètre de requête à l'URL : <instance_url>/api/sn_devops/v2/devops/tool/{capability} ?toolId=<toolId>&ni.nolog.token=<Token>, où <ToolId> correspond à l'ID de l'outil et < Token > est le jeton d'authentification copié à partir de la page d'enregistrement de l'outil.

Pour l'authentification de base, vous pouvez utiliser le point de terminaison V1 suivant : https ://user :password@<instance_url>/api/sn_devops/v1/devops/tool/{capability} ? toolId=<toolId>, remplacez l'utilisateur et le mot de passe par vos informations d'identification ServiceNow.

Si vous disposez d'un outil personnalisé ou d'une méthode d'authentification différente, vous pouvez implémenter votre propre logique d'authentification. Par exemple, vous pouvez implémenter une fonction authenticateToken dans votre classe de gestionnaire. La fonction doit vérifier le jeton et s'assurer d'une authentification appropriée. Vous devez disposer du rôle administrateur dans ServiceNow pour implémenter votre propre logique d'authentification.

Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps

Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez mettre à jour les informations d'identification dans votre ServiceNow instance pour éviter d'être déconnecté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

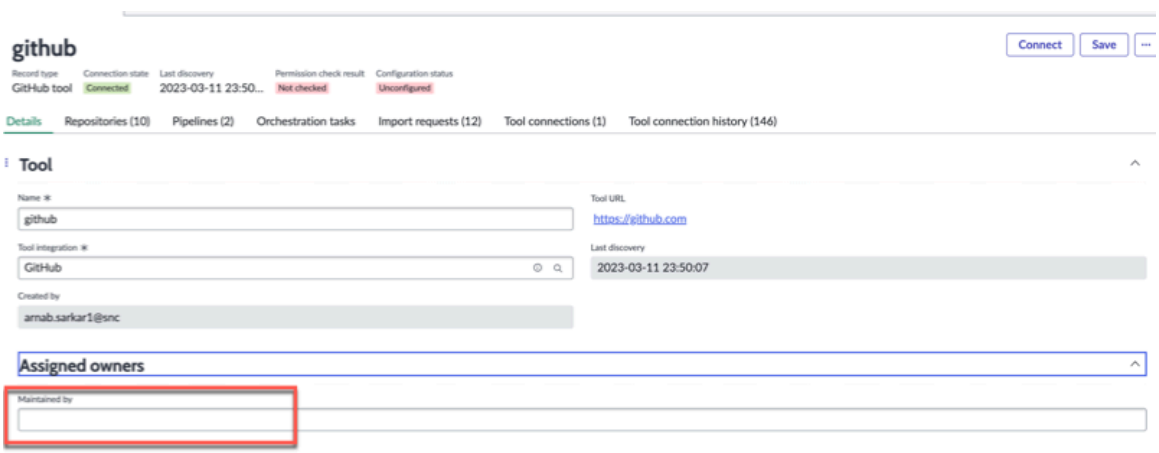
Procédure

Mettez à jour les informations d'identification de votre outil à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

Notifications sur l'expiration des informations d'identification de l'outil

Des notifications sont envoyées aux utilisateurs d'outils à l'expiration des informations d'identification de l'outil pour les alerter. Des notifications sont également envoyées de manière proactive avant l'expiration des informations d'identification GitHub pour les outils créés avec l'authentification de base. Cela permet aux utilisateurs disposant des rôles sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin de mettre à jour les informations d'identification de l'outil et d'éviter toute perte de données.

Une tâche universelle est créée et affectée aux utilisateurs ayant le rôle sn_devops.tool_owner qui font partie d'un groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Géré par** et à tout utilisateur ayant le rôle sn_devops.admin. Ils seront informés de la tâche universelle par le biais d'une notification (icône en forme de cloche), d'un e-mail et d'une tâche ouverte sur la page d'accueil de l'espace de travail.



Les notifications sont également affichées dans l'enregistrement de l'outil sous la forme d'un message de bannière à tout utilisateur ayant accès à l'outil lorsque les informations d'identification de l'outil expirent. Mais les informations d'identification ne peuvent être mises à jour que par les utilisateurs ayant le rôle sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin.

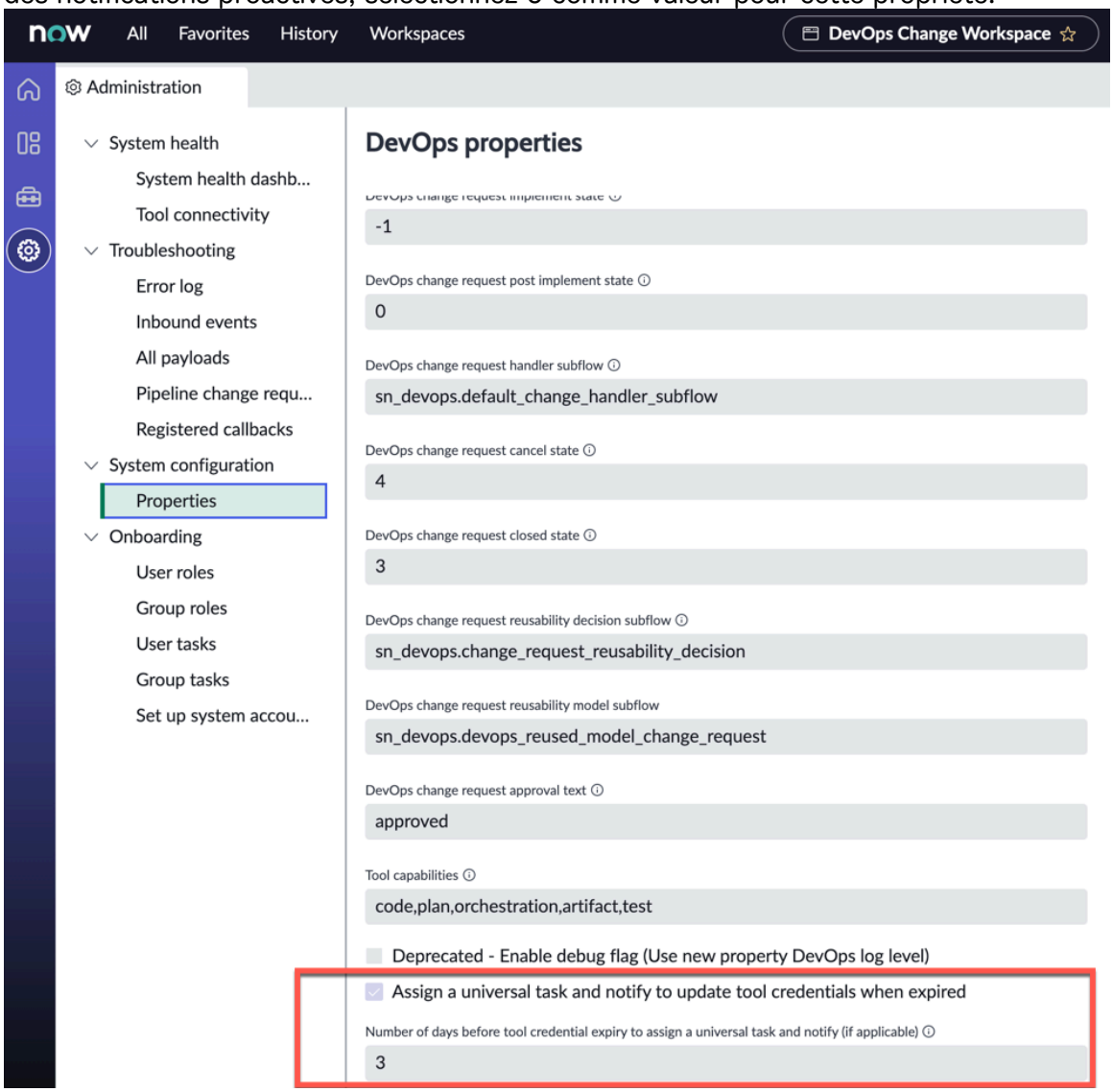
La vérification de l'expiration des informations d'identification a lieu dans le système toutes les heures. Si les informations d'identification de votre outil ont expiré, l'envoi des notifications peut prendre au maximum une heure.

Pour les outils GitHub créés avec l'authentification de base, des notifications sont également envoyées de manière proactive avant l'expiration des informations d'identification de l'outil. Outre la notification universelle de tâche et de bannière, un message de champ est également affiché dans le cas de notifications d'expiration proactives. Vous pouvez définir le nombre de jours avant lesquels les notifications d'expiration doivent être envoyées dans la propriété **Nombre de jours avant l'expiration des informations d'identification de l'outil pour affecter une tâche universelle et notifier (le cas échéant).** Par défaut, il est défini sur 3 jours. Pour arrêter d'envoyer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des notifications proactives, sélectionnez 0 comme valeur pour cette propriété.

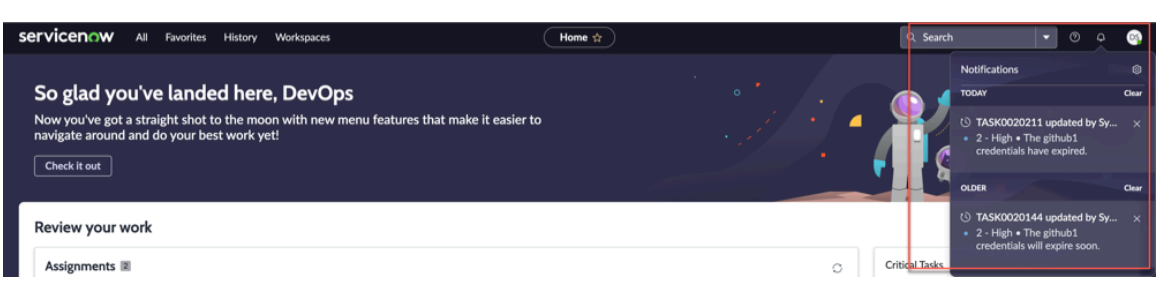


Si vous souhaitez arrêter d'envoyer des notifications pour les informations d'identification expirées après l'expiration, désactivez la *`Assign a universal task and notify to update tool credentials when expired`* propriété. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Les types de notifications suivants sont envoyés :

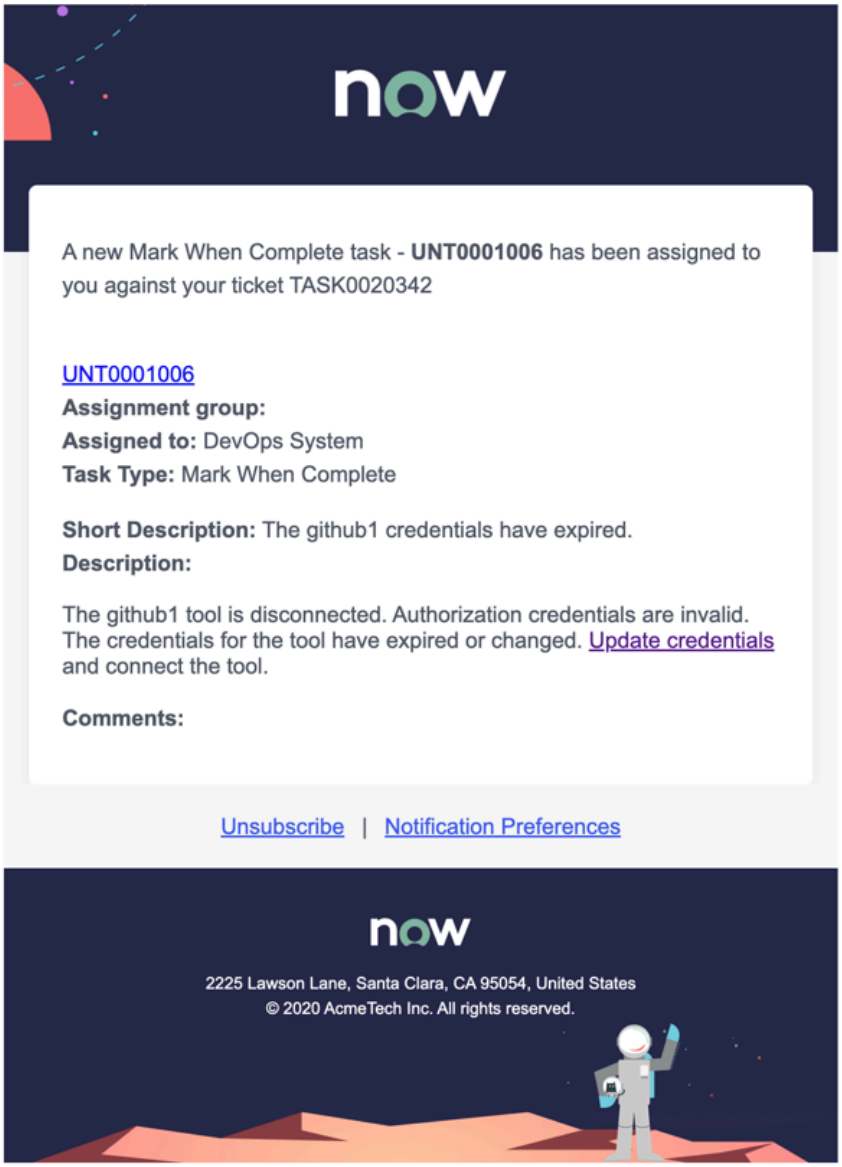
Tâche universelle

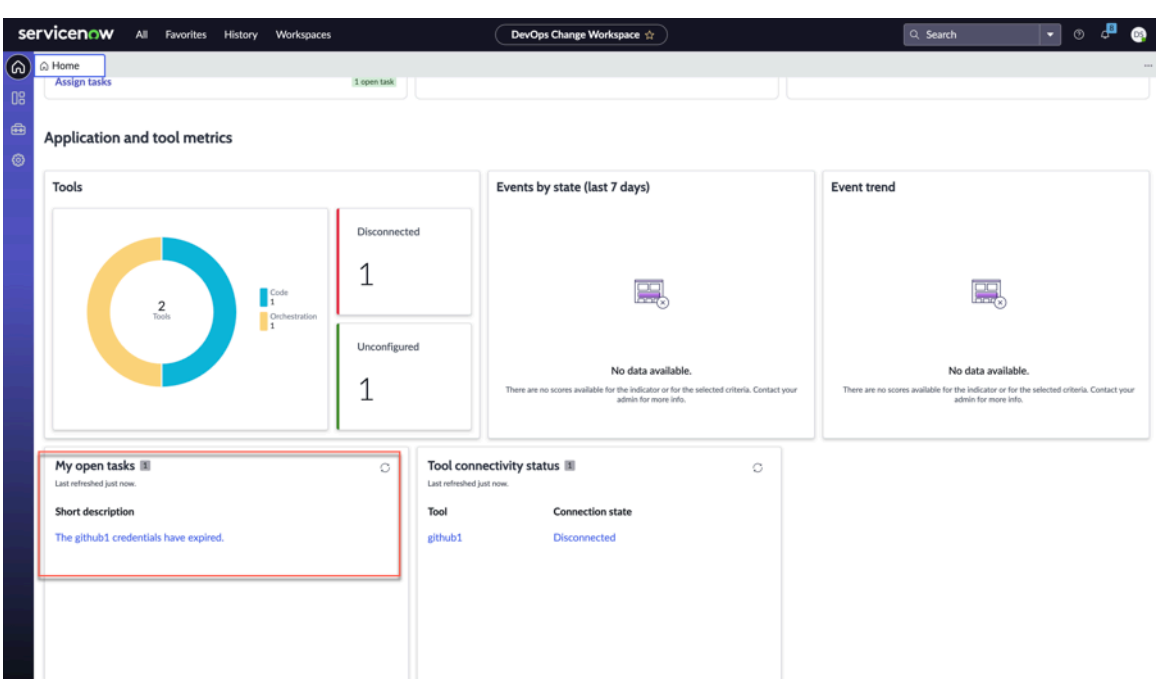
Une tâche universelle est créée et des notifications sont envoyées aux utilisateurs ayant le rôle sn_devops.tool_owner qui font partie d'un groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Géré par** , ainsi qu'à tout utilisateur ayant le rôle sn_devops.admin.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



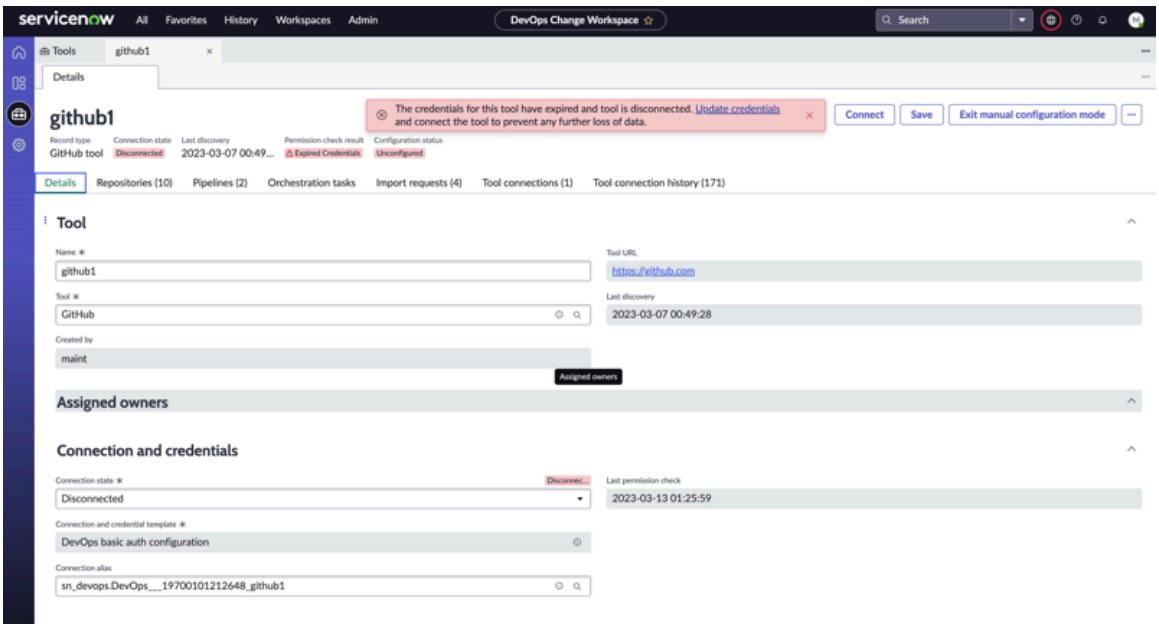


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

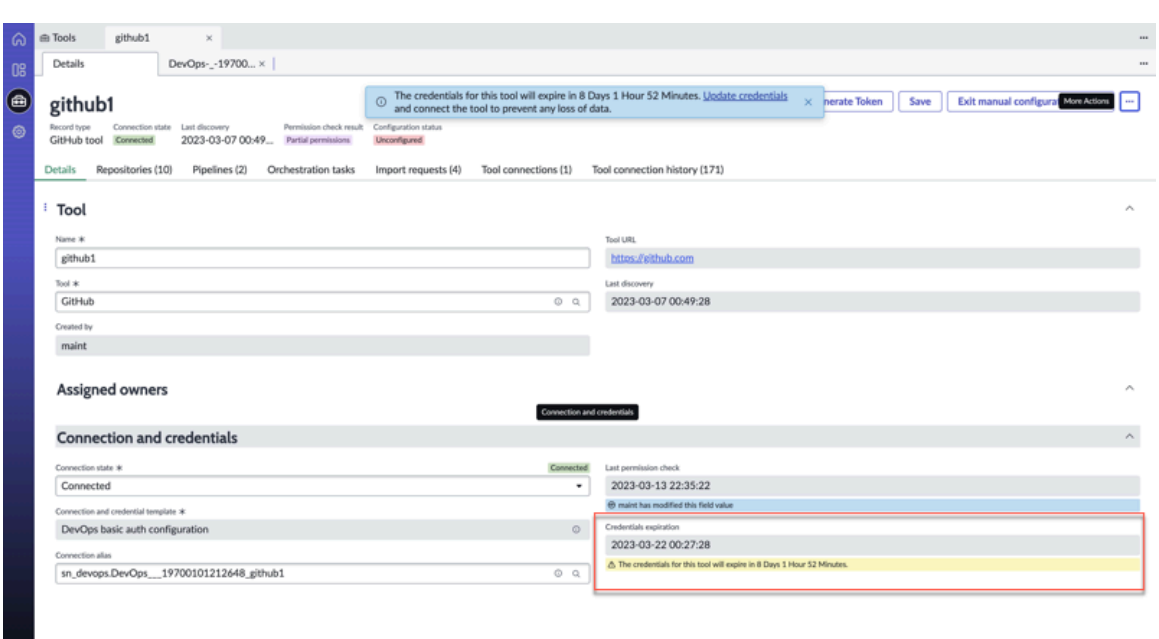
Message de bannière

Un message de bannière s'affiche sur l'enregistrement de l'outil pour tous les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement de l'outil.



Message de champ

Un message de champ s'affiche dans le champ **Expiration des informations d'identification** de l'enregistrement d'outil pour un outil GitHub créé avec l'authentification de base.



Lorsque les informations d'identification de votre outil expirent, l'outil est déconnecté. Vous pouvez sélectionner le lien **Mettre à jour les informations d'identification** dans les notifications et mettre à jour les informations d'identification de votre outil. Une fois les informations d'identification mises à jour, connectez-vous à nouveau à l'outil pour commencer à recevoir des données. Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification de l'outil, reportez-vous à la section Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications dans Vélocité de changement DevOps

Dans Vélocité de changement DevOps, une application collecte toutes les données à jour envoyées par les outils connectés sur les plans, les référentiels et les pipelines.

Une application est nécessaire pour grouper les plans, les référentiels et les pipelines ensemble, car ils activent le suivi automatiquement et fournissent des associations pour DevOps les données telles que les validations liées aux éléments de travail. Vous pouvez lier l'application à d'autres ServiceNow produits, notamment DevOps Config.

Vous devez créer une application pour activer la traçabilité des stories d'utilisateurs, des validations, des résultats des tests, etc. L'association de plans, de référentiels et de pipelines à une application permet également la modélisation de pipeline, la gouvernance des changements et la génération de rapports de mesures. Dans le Changement DevOps, cette procédure génère un enregistrement d'application unique DevOps (sn_devops_app) qui est utilisé par les deux DevOps et DevOps Config (s'il est installé).

Lorsque DevOps Config est installé, l'enregistrement d'application DevOps est également lié à un enregistrement d'application CDM (sn_cdm_application). Le modèle d'application CSDM (nom, propriétaire, fabricant) sert de lien entre les ServiceNow DevOps produits.

Créer une application : espace de travail

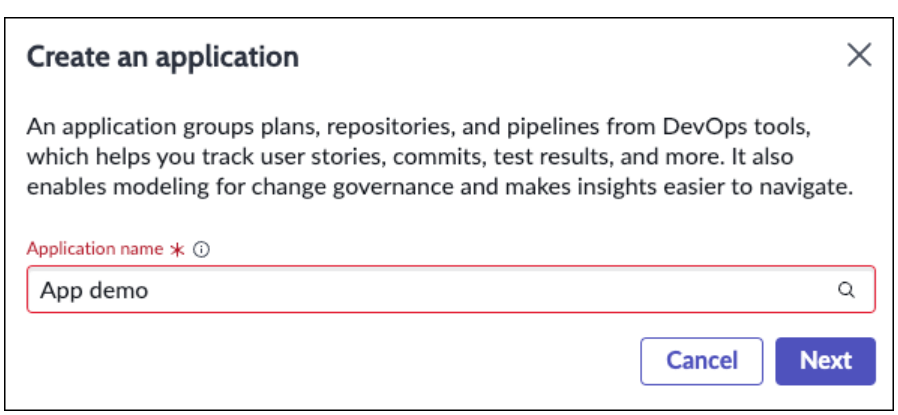
Créez des applications à l'aide de l'espace de Changement DevOps travail et associez-y des pipelines, des plans et des référentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Vous pouvez créer une application en utilisant l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez **Créer une application** à partir de la page d'accueil.
   - Sélectionnez le module **Applications** (puis **Nouveau**.
3. Dans la fenêtre modale Créer une application, saisissez le nom de votre application dans le champ **Nom** de l'application.



Vous pouvez soit créer une application, qui créera un nouveau modèle d'application portant le même nom, soit sélectionner un modèle d'application existant, qui créera une application portant le même nom que le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type	Résultat
Nouvelle application	◦ Le système génère une nouvelle DevOps application, un nouveau modèle d'application et un nouveau composant SDLC (SDLC-C) dans la CMDB. ◦ Le SDLC-C se voit attribuer le même nom que la nouvelle application. ◦ Si l'application DevOps Config est installée, l'application DevOps est associée à l'application CDM .
Modèle d'application existant	Le système génère une nouvelle DevOps application à partir de ce modèle d'application. ◦ L'application porte le même nom que le modèle d'application. ◦ S'il existe un composant SDLC pour le modèle d'application, il DevOps associe le SDLC-C à la nouvelle application. ◦ S'il n'existe pas de composant SDLC pour le modèle d'application, DevOps un nouveau SDLC-C est généré avec le même nom que le modèle d'application. ◦ Si DevOps Config est installé, crée DevOps une CDM application et associe le SDLC-C à l'application.

L'activité Créer un playbook d'application s'ouvre.

4. Dans l'activité de playbook Saisir les détails de l'application :

   a. Sélectionnez **l'application d'entreprise** dans CMDB que vous souhaitez lier à votre application.

   b. (Optional) Ajoutez des groupes d'utilisateurs au champ **Géré par** pour contrôler l'accès à l'application.

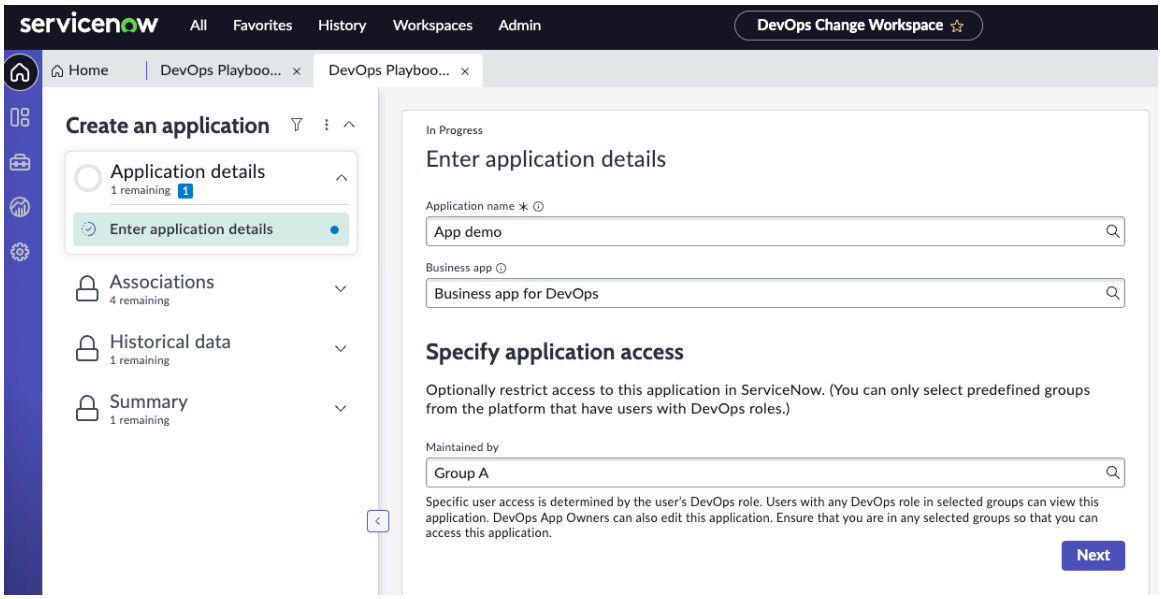
      Vous pouvez sélectionner n'importe quel groupe qui a au moins un utilisateur avec DevOps des rôles. Lorsque des groupes d'utilisateurs sont ajoutés :

      - Les utilisateurs disposant DevOps du rôle de propriétaire d'application ou DevOps d'administrateur peuvent modifier l'application.
      - Les utilisateurs disposant d'autres DevOps rôles peuvent afficher l'application.
      - Les utilisateurs ayant DevOps des rôles, mais ne faisant pas partie des groupes ajoutés ne peuvent pas afficher l'application.

   c. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



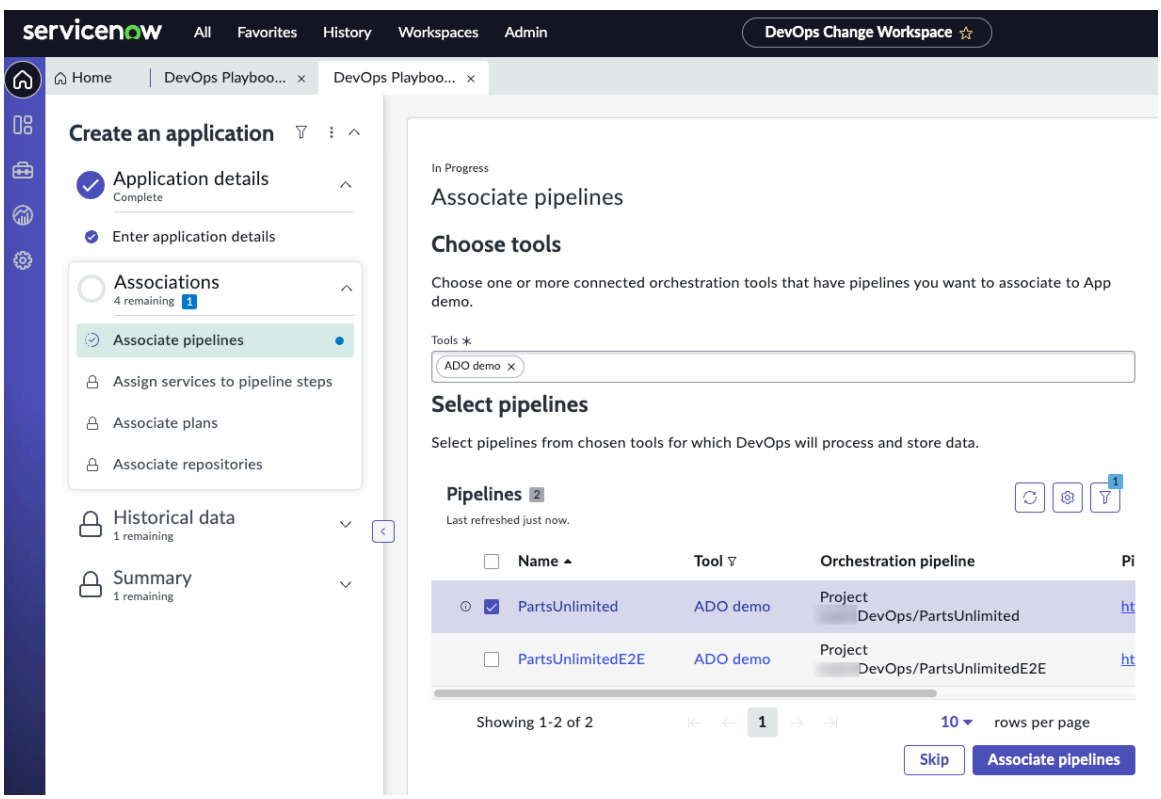
5. Dans l'activité de playbook Pipelines associés :

a. Ajoutez les outils d'orchestration dont vous souhaitez associer les pipelines à l'application dans le champ **Outils** .

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous n'êtes pas connecté à un outil d'orchestration ou si vous ne souhaitez pas associer de pipelines.

b. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à l'application.

c. Sélectionnez Associer des pipelines.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans l'activité de playbook Affecter des services aux étapes de pipeline :

a. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes ou étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape de pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape pour lequel vous souhaitez affecter un service.

Conseil :
Spécifiez au moins le type d'étape `Prod deploy` des étapes qui représente le déploiement de production à activer DevOps pour identifier les exécutions de pipeline correctes en tant que déploiements de production.

ii. Service : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est mappée.

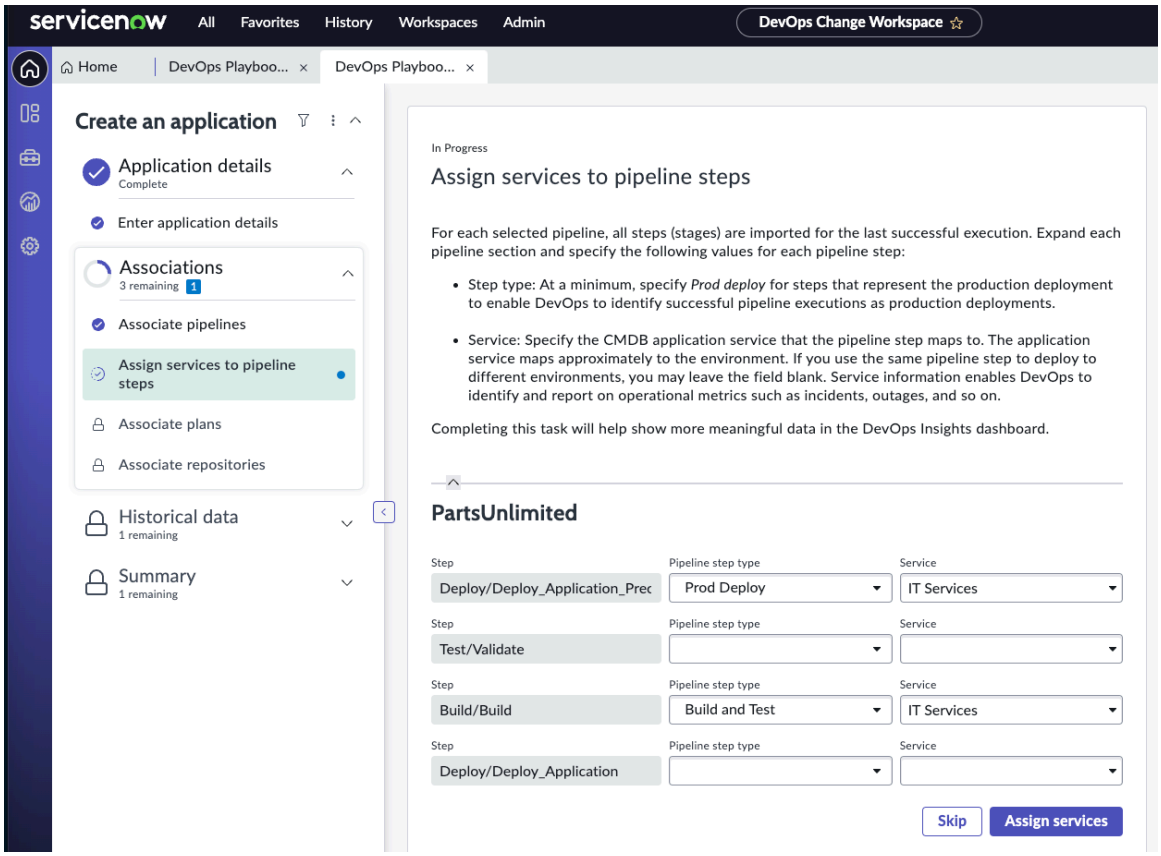
Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour le déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations de service permettent DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, et ainsi de suite.

b. Sélectionnez **Affecter des services**.

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette étape si votre pipeline ne comporte aucune étape ou si vous n'avez pas de pipelines associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans l'activité Playbook Plans associés :

a. Ajoutez les outils de planification dont vous souhaitez associer les plans à l'application dans le champ **Outils** .

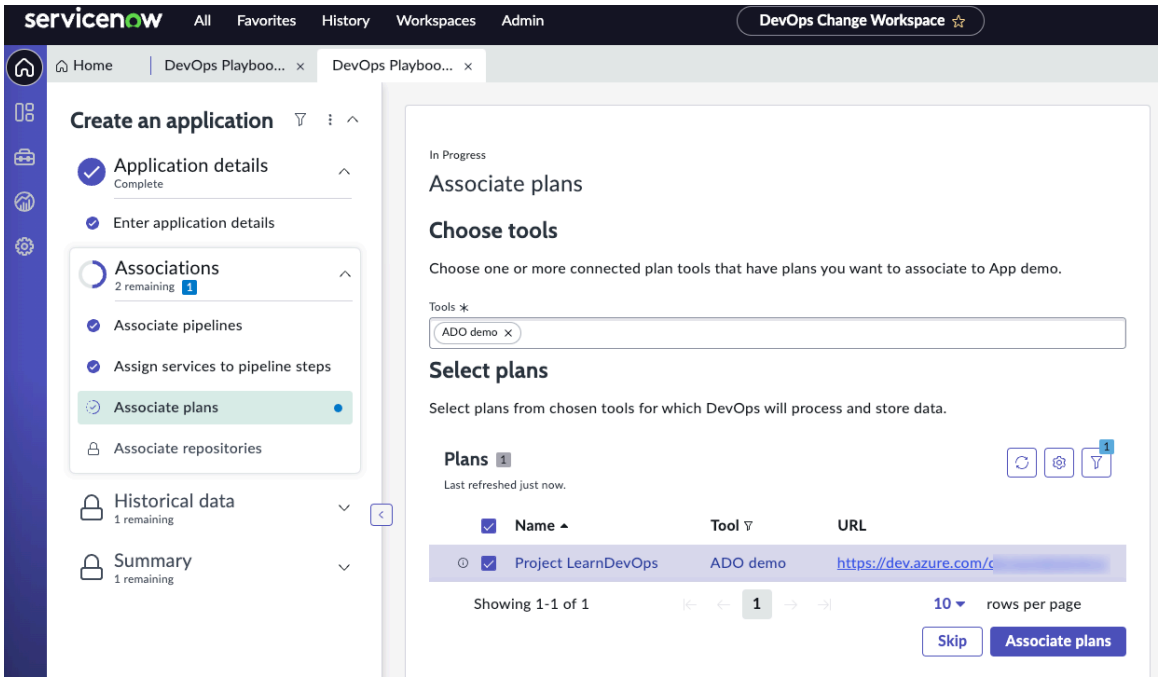
> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne vous êtes pas connecté à un outil de planification ou si vous ne souhaitez pas associer de plans.

b. Sélectionnez les plans que vous souhaitez associer à l'application.

c. **Sélectionnez Plans associés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



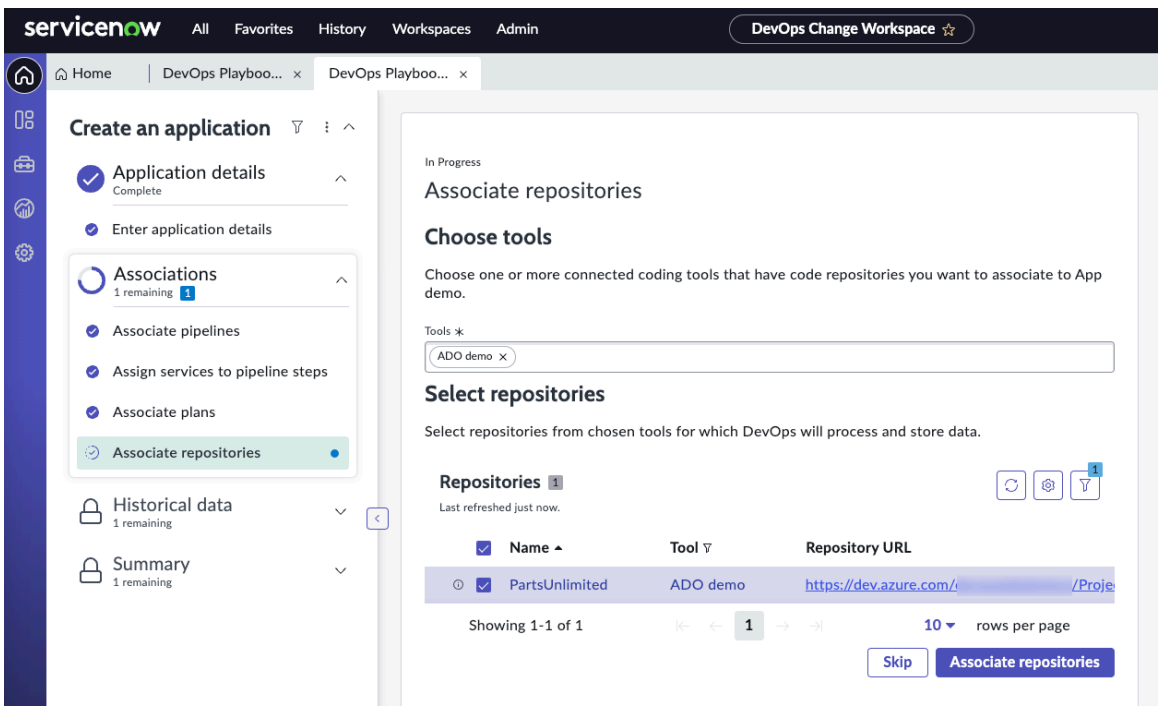
8. Dans l'activité de playbook Associer les référentiels :

a. Ajoutez les outils de codage dont vous souhaitez associer les référentiels à l'application dans le champ **Outils** .

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous n'êtes pas connecté à un outil de codage ou si vous ne souhaitez pas associer de référentiels.

b. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez associer à l'application.

c. Sélectionnez Associer les référentiels.



Traduction automatique

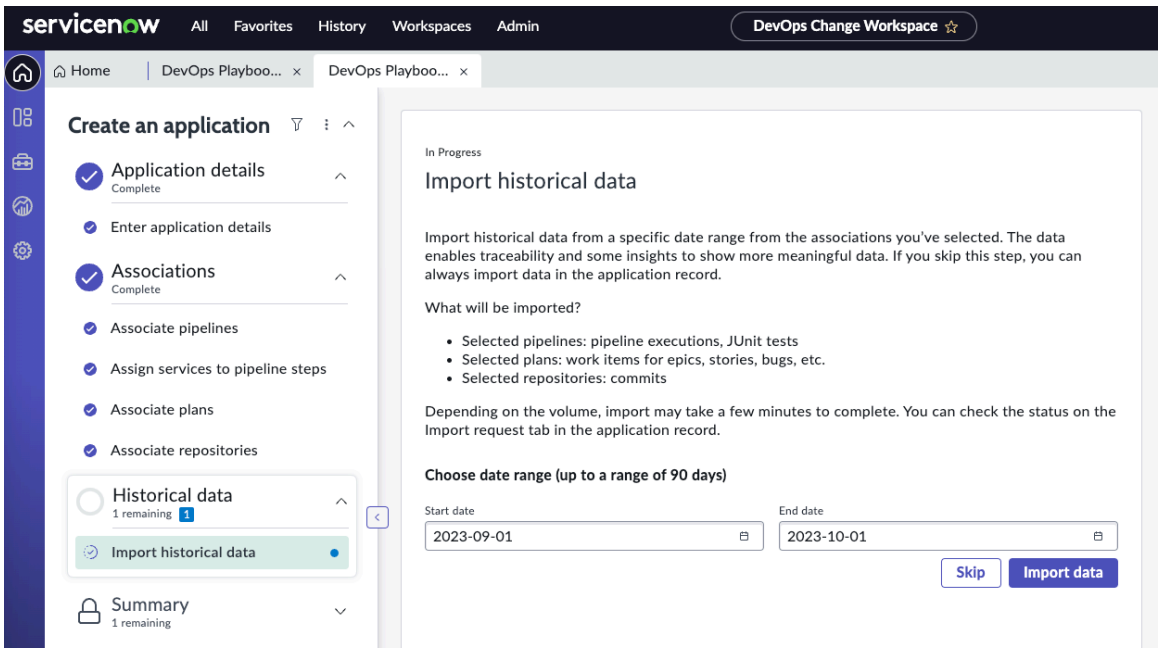
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans l'activité de playbook Importer les données historiques :

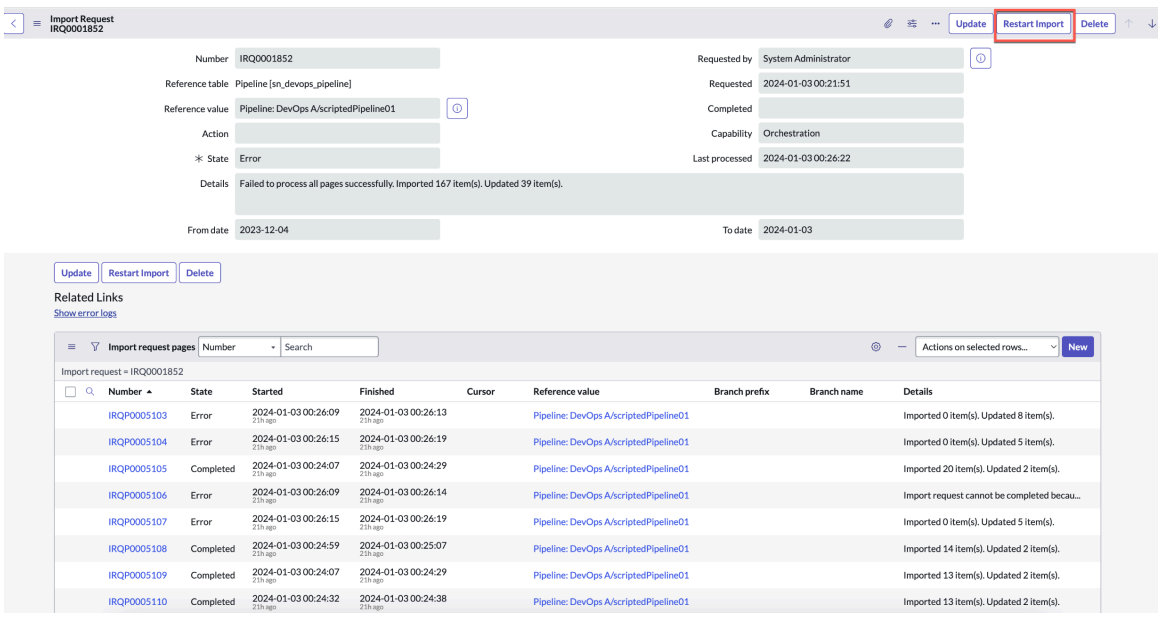
a. Sélectionnez les dates de début et de fin de l'importation. Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne souhaitez importer aucune donnée à partir des pipelines, plans et référentiels sélectionnés.

b. Sélectionnez **Importer les données**.



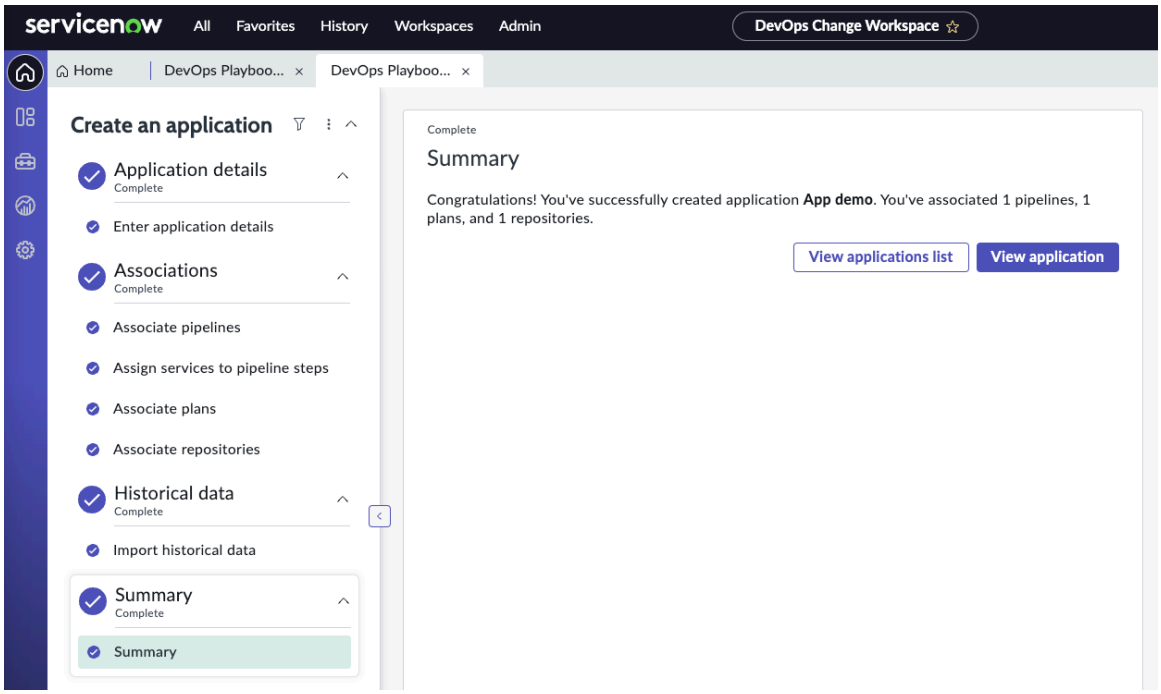
> **Remarque :**
> Si votre demande d'importation n'a pas pu être terminée en raison d'une erreur, vous pouvez sélectionner **Redémarrer l'importation** dans l'enregistrement de demande **d'importation** correspondant pour réessayer l'importation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sur la page **Résumé** , sélectionnez **Afficher l'application** pour examiner les détails de l'application créée.



Si vous avez ignoré l'association d'objets à l'application ou si vous souhaitez associer d'autres objets, reportez-vous à la section Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail

Après avoir créé une application, vous pouvez y associer des plans, des référentiels et des pipelines. Les applications regroupent les plans, les référentiels et les pipelines à partir d'outils, ce qui permet de suivre les stories d'utilisateurs, les validations, les résultats des DevOps tests, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Applications**.
2. Sélectionnez l'application.
3. Dans la page d'enregistrement de l'application, sélectionnez l'onglet du type d'objet que vous souhaitez associer.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une application : classique

Créez des applications à l'aide de l'interface utilisateur classique ou de Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Vous pouvez créer des applications à l'aide de l'interface utilisateur classique ou de Catalogue de services.
   - Interface utilisateur classique : accéder à **Tous** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Créer une application (héritée)**.
   - Catalogue de services : accéder à **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Éléments de maintenance** > **Créer une application DevOps** > **Essayer**.
2. Dans le formulaire Créer une application DevOps, choisissez de créer une nouvelle application et un nouveau modèle d'application, ou de baser l'application sur un modèle d'application existant.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher la liste de toutes les applications à partir de la page Applications dans l'interface utilisateur classique. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et sélectionnez votre application.

Pour chaque application, vous pouvez :

- Mettez à jour les détails tels que **l'application d'entreprise**, **l'état (actif)** et **le niveau de journalisation**. Les applications marquées comme **actives** sont interrogées quotidiennement pour les mises à jour des plans, référentiels et pipelines associés.
- Contrôlez l'accès à l'application en ajoutant des groupes d'utilisateurs au champ **Géré par** . Vous pouvez sélectionner n'importe quel groupe qui a au moins un utilisateur avec DevOps des rôles.

  Lorsque des groupes d'utilisateurs sont ajoutés :
  - Les utilisateurs disposant DevOps du rôle de propriétaire d'application ou DevOps d'administrateur peuvent modifier et associer des objets à l'application.
  - Les utilisateurs disposant d'autres DevOps rôles peuvent afficher l'application.
  - Les utilisateurs ayant DevOps des rôles, mais ne faisant pas partie des groupes ajoutés ne peuvent pas afficher l'application.

  Remarque :
  DevOps Les administrateurs peuvent toujours tout voir et tout modifier dans DevOps.

- Affichez et associez des plans, des référentiels, des pipelines et des référentiels d'artefacts. Associez les objets d'outil appropriés à l'application pour vous assurer que toutes les DevOps données sont regroupées et suivies. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications – Classique.
- Supprimez l'enregistrement d'application.

Associer des objets d'outil à des applications – Classique

Après avoir créé une application, vous pouvez y associer des plans, des référentiels, des pipelines et des artefacts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications**.
2. Sélectionnez l'application.
3. Sur la page d'enregistrement d'application, sélectionnez la liste connexe pour le type d'objet que vous souhaitez associer.

Accélérer votre DevOps processus de changement

Activez la fonctionnalité d'accélération du changement pour la création automatique de demandes de changement dans votre pipeline et utilisez les flux et les politiques d'approbation Vélocité de changement DevOps de changement pour automatiser l'approbation sous certaines conditions.

Remarque :
ServiceNow Gestion des changements doit être installé pour accélérer le changement.

Activer et configurer le contrôle des changements lorsque vous modélisez votre pipeline dans DevOps:

- Modéliser un pipeline Azure dans DevOps
- Modéliser un GitLab pipeline de CI de base dans DevOps
- Modéliser un Jenkins pipeline dans DevOps

Vous pouvez afficher les détails des demandes de changement actives en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.

Processus de contrôle des changements

Lorsque le contrôle des changements est activé pour une tâche de votre DevOps pipeline de développement, une demande de changement est automatiquement créée et définie sur l'état Évaluation pour demander l'approbation de l'exécution de l'étape ou de la tâche actuelle si un groupe d'affectation est ajouté pour la demande de changement. Les demandes de changement peuvent être approuvées automatiquement en configurant les conditions d'une politique d'approbation de changement.

Les étapes du pipeline peuvent être configurées pour activer les reçus de changement, ce qui ne met pas en pause le pipeline. Les demandes de changement créées avec les reçus de changement activés incluent toutes les données du pipeline, mais ne nécessitent pas d'approbation pour continuer dans le pipeline et la demande de changement sera dans les états post-implémentation. Pour les demandes de changement créées sans activer la réception du changement, le pipeline sera mis en pause jusqu'à ce que la demande de changement soit approuvée, puis le pipeline reprendra.

Si vous souhaitez arrêter la transition automatique des états des demandes de changement même lorsque le reçu de changement est activé, vous devez désactiver la propriété sn_devops.enable_change_receipt_state_transition. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Une fois approuvées, automatiquement ou manuellement, les demandes de changement passent à l'état Implémenter et la tâche est exécutée. Une fois la tâche exécutée, la demande de changement passe à l'état Fermé avec le code Fermer comme Réussi en cas d'exécution de tâche réussie ou En échec en cas d'erreur lors de l'exécution de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la personnalisation de vos états de demande de changement, voir Processus de demande de changement personnalisé.

Si une demande de changement n'est pas approuvée et passe à l'état Annulé ou Fermé, la tâche associée Jenkins, GitHub ou ADO est marquée comme ayant échoué et un message de console s'affiche :

Pour Jenkins : `[ServiceNow DevOps] L'exécution de la tâche n'a pas été approuvée`

Pour GitHub : `erreur : **** Le changement a été créé, mais le changement est soit rejeté, soit annulé`

Pour ADO : `« changeState » : « Fermé »`

Approbation automatique des demandes de changement à l'aide de flux et de politiques

Vous pouvez automatiser le processus d'approbation de changement pour toutes vos demandes de changement DevOps. La vélocité de changement DevOps utilise des flux et des données DevOps (tels que les éléments de travail, les validations, la couverture du code, la sécurité du code, le risque et les résultats des tests) pour mettre à jour l'état d'une demande de changement et l'approuver automatiquement en fonction des politiques d'approbation de changement. Trois flux sont disponibles dans le système de base que vous pouvez cloner, personnaliser et activer (dans Concepteur de flux). Par défaut, le flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps est activé. Les flux DevOps ne s'appliquent qu'aux demandes de changement créées automatiquement ou aux demandes de changement dont la réception du changement est désactivée.

Flux

Un flux est un processus automatisé composé d'un déclencheur (qui spécifie quand exécuter le flux) et d'une séquence d'actions réutilisables (où les actions effectuent une séquence d'opérations sur vos données). Les flux sont intégrés dans Flow Designer, une fonctionnalité qui permet l'automatisation ServiceNow AI Platform des processus. Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .

Vous pouvez utiliser l'un des flux DevOps disponibles dans le système de base comme modèle ; Clonez le flux et personnalisez-le en fonction de vos besoins professionnels. Assurez-vous qu'un seul flux DevOps est à l'état actif à tout moment pour éviter les conflits et les erreurs. Un flux DevOps est applicable aux demandes de changement qui ont la catégorie DevOps ou si la propriété devops_change est définie sur vrai. (Une demande de changement DevOps créée automatiquement définit la catégorie sur DevOps par défaut).

Par défaut, les flux sont configurés pour mettre à jour l'état de l'exécution de l'étape en fonction de l'état de la demande de changement et de tout comportement par défaut supplémentaire. En fonction de l'état d'exécution de l'étape, un rappel est effectué vers le pipeline :

- Si la demande de changement DevOps est approuvée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur Approuvé, et l'état de la demande de changement est mis à jour sur Implémenter. Après cela, le pipeline reprendra.
- Si la demande de changement DevOps est rejetée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur rejeté et l'état de la demande de changement est mis à jour sur nouveau. Après cela, le pipeline sera interrompu.
- Si la demande de changement DevOps est annulée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur Annulé par l'utilisateur, et la demande de changement est mise à jour sur Annulé. Après cela, le pipeline sera annulé.

Traduction automatique

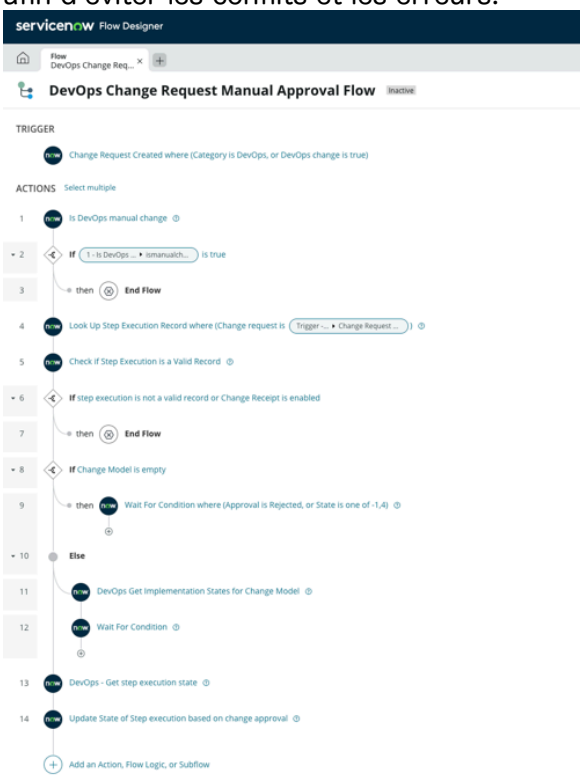
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si une règle métier ou une politique de données entraîne une erreur lors de la mise à jour d'un changement dans le flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps, le flux d'approbation d'automatisation minimale de demande de changement DevOps ou le flux d'approbation d'automatisation avancée de demande de changement DevOps, l'erreur correspondante s'affiche dans les notes de travail de la demande de changement et est consignée dans les journaux de la console de l'outil de pipeline.

Flux DevOps	Comportement par défaut
Flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps	Ce flux est activé par défaut. Avec ce flux, les demandes de changement DevOps doivent passer par un processus d'approbation manuel, où le flux attend que la demande de changement atteigne un état éligible (état rejeté, implémenté ou implémentation spécifique). Lorsqu'il est atteint, ce flux met à jour l'état de l'exécution de l'étape en fonction de l'état de la demande de changement. Si la demande de changement est basée sur le type, le flux attendra que le changement soit rejeté, implémenté ou annulé. Si la demande de changement est basée sur un modèle, le flux attendra que le changement soit rejeté, annulé ou atteigne l'un des états d'implémentation définis dans le modèle ou l'état d'implémentation spécifié dans la propriété DevOps. Ce flux ne se déclenche pas pour les demandes de changement DevOps dont le modèle est un modèle de changement DevOps du système de base (DevOps ou DevOps simplifié)

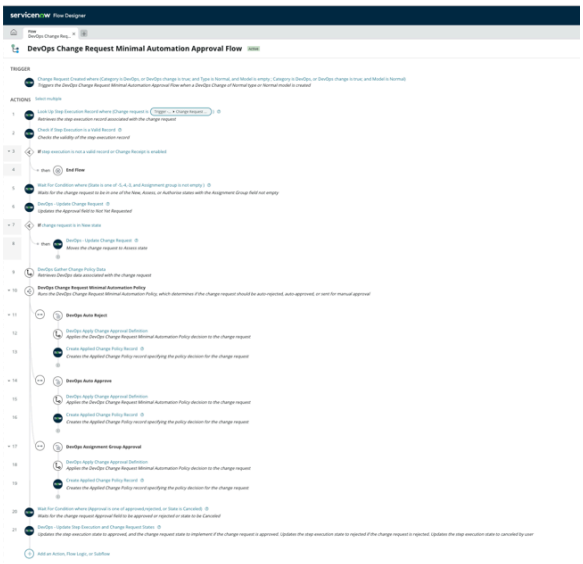
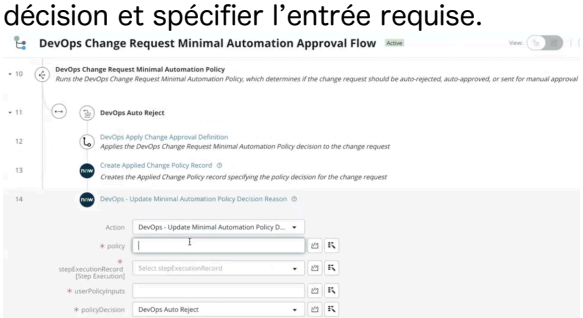
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	afin d'éviter les conflits et les erreurs.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des changements. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.
Demande de changement DevOps : flux d'approbation d'automatisation minimale	Ce flux rassemble les données DevOps et exécute la politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps, qui détermine si le changement doit être rejeté automatiquement, approuvé automatiquement ou envoyé pour approbation manuelle. Ce flux est déclenché pour les demandes de changement DevOps dont le type ou le modèle est défini sur normal. Activez ce flux si vous souhaitez automatiser les approbations de demande de changement, mais

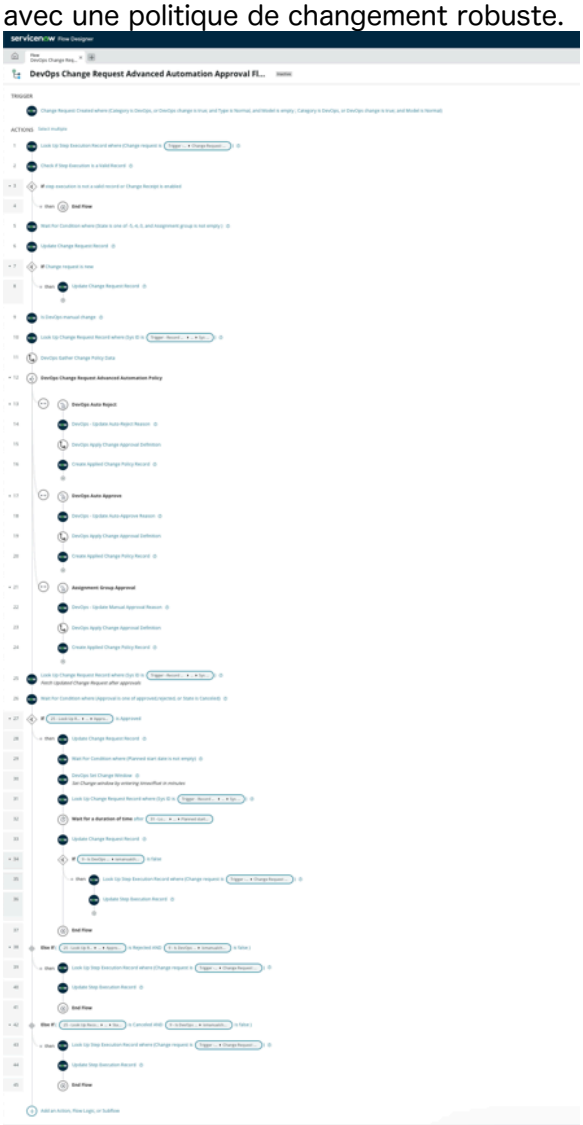
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	démarrez de manière minimale.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des changements. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés. Vous pouvez également ajouter l'action DevOps : mettre à jour le motif de la décision de la politique d'automatisation minimale à ce flux pour mettre à jour les décisions de politique sur le commentaire de changement d'exécution de l'étape et les notes de travail de demande de changement afin de connaître les raisons de la décision. Vous pouvez ajouter cette action à l'intérieur de chaque bloc de décision et spécifier l'entrée requise. 
Demande de changement DevOps : flux d'approbation d'automatisation avancée	Ce flux rassemble les données DevOps et exécute la politique d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps, qui détermine si le changement doit être rejeté automatiquement, approuvé automatiquement ou envoyé pour approbation manuelle. Ce flux est déclenché pour les demandes de changement DevOps dont le type ou le modèle est défini sur normal.

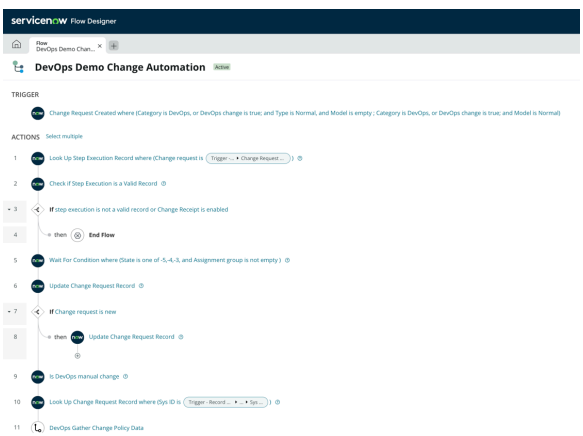
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	Si la demande de changement DevOps est approuvée, le flux met à jour la demande de changement vers l'état planifié et la date de début planifiée est utilisée pour définir la date de début de la demande de changement. À la date de début de la demande de changement, le flux mettra à jour l'état de la demande de changement à implémenter. Après cela, le pipeline reprendra. Activez ce flux si vous souhaitez automatiser les approbations de demandes de changement avec une politique de changement robuste.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des changements. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.
Flux d'automatisation des changements de démonstration DevOps	Lorsque les données de démonstration sont installées, le flux d'automatisation des changements de démonstration DevOps est disponible où le type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	normal de demande de changement ou la demande de changement de modèle normal peut être approuvé automatiquement en fonction des politiques de décision. Dans le cadre des données de démonstration, les politiques de décision disponibles sont les suivantes : • Politique d'approbation automatique à faible risque DevOps, où le nombre de tests échoués est égal à zéro. • Politique d'approbation manuelle à risque élevé de DevOps, où le nombre de tests échoués est supérieur à zéro.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour apporter des changements. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.

Pour lire des instructions sur l'utilisation plus efficace des flux, des flux secondaires et des actions, reportez-vous à la section General guidelines for Workflow Studio flows, subflows, and actions .

Politiques d'approbation de changement

Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement. Il se compose des éléments suivants :

- Entrée de politique : sources variables évaluées dans une condition.
- Décisions : détermine si la définition de l'approbation de changement doit être appliquée en fonction des conditions.
- Définitions d'approbation : définit le type d'approbation qui peut être appliqué.

La politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps et la politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps sont disponibles par défaut. Les trois politiques de changement normal disponibles sont les suivantes :

- Politique de changement de modèle DevOps
- Politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps
- Politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les politiques d'approbation de changement, reportez-vous à la section Politiques d'approbation de changement.

Les flux d'approbation automatisés DevOps utilisent des politiques d'approbation de changement et des données DevOps (telles que les éléments de travail, les validations, les demandes d'extraction, les résumés de tests, les résumés de sécurité et les résumés de qualité) pour mettre à jour automatiquement l'état de l'enregistrement du changement et l'état d'exécution de l'étape sur approuvé, rejeté ou annulé. Vous pouvez afficher et modifier ces politiques en fonction des besoins de votre entreprise ou créer les vôtres dans la table de décision. Consultez les tables de décision suivantes.

Par défaut, la politique d'automatisation minimale de demande de changement DevOps comporte les conditions et critères suivants : Conditions de la

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.

Par défaut, la politique d'automatisation avancée de demande de changement DevOps comporte les conditions et critères suivants :

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Regression tests failed	0	All regression tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Integration tests failed	0	All integration tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Commits -> Total Changes	>50	Commits greater than 50 require manual change approval
Load Tests Failed	0	All load tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code Coverage %	>70%	>70%Code quality scans coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to SonarQube tool integration with orchestration tool such as Jenkins, or Azure DevOps or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.
Number of outages in 7 days	>70%	Zero outages in 7 days.
Number of current outages	0	No new current outages.
Number of open incidents	0	No new or open current incidents.

Les trois résultats des politiques d'automatisation minimale de la demande de changement DevOps et d'automatisation avancée de la demande de changement DevOps (en fonction des conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle d'un utilisateur ou d'un groupe, cela est spécifié dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes appropriés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Vous pouvez appliquer votre politique d'approbation de changement dans l'action Studio de workflow Gestion des changements pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement. Pour en savoir plus, Utiliser l'action de flux Appliquer la politique d'approbation de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notes de travail sur l'approbation de changement

Lorsqu'une demande de changement est mise à jour en fonction d'un flux et d'une politique d'approbation de changement, les notes de travail associées à la demande de changement sont mises à jour avec l'un des messages codés en dur suivants :

- Politique d'approbation de changement introuvable. La demande de changement a été rejetée (%s).
- %s est inactif. La demande de changement a été rejetée (%s).
- Aucune décision mise en correspondance. %s a été ignoré (%s).
- Aucune approbation n'a été générée à partir de décisions mises en correspondance. %s a été ignoré (%s).
- La demande de changement a été rejetée par %s (%s).
- La demande de changement a été approuvée par %s (%s).

Les notes de travail sont mises à jour en fonction d'une logique qui utilise la combinaison de l'un des messages codés en dur + le nom de la politique + l'étiquette de l'action utilisée dans le flux associé à la demande de changement. Dans cette combinaison, vous pouvez modifier uniquement la valeur du nom de la politique et l'étiquette de l'action, mais pas le message codé en dur. Par exemple :

```
if (APPROVED.equals(state))
38 message = String.format(APPROVED_MSG, policyName, actionLabel);
```

Flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut

Utilisez le flux secondaire Gestionnaire des changements par défaut pour renseigner ces champs de demande de changement avec les valeurs par défaut.

- Demandé par
- Justification
- Plan d'implémentation
- Plan de retour en arrière
- Plan de tests
- Description brève
- Description
- Date de début
- Date de fin
- Analyse de l'impact du risque

Le flux secondaire Gestionnaire des changements par défaut remplace les valeurs de champ qui ont été renseignées à l'aide d'un modèle lors de la création de l'enregistrement de demande de changement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez écrire un flux secondaire personnalisé à la place de ce flux en modifiant les *[sn_devops.change_request_handler_subflow]* DevOps property.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de demandes de changement personnalisés

Lorsque vous activez le contrôle des changements dans l'étape ServiceNow DevOps, vous pouvez sélectionner un modèle personnalisé pour remplir automatiquement les champs lors de la création de la demande de changement. Le champ **Catégorie** de la demande de changement est automatiquement défini sur DevOps.

> **Remarque :**
> Ne configurez pas les champs **Catégorie** et **changeType** du modèle personnalisé.

Le type de demande de changement correspond à la table de demande de changement dans le périmètre global.

Listes connexes de demandes de changement automatique

Pour une demande de changement créée automatiquement par DevOps, le champ **Catégorie** est automatiquement défini sur DevOps et les listes connexes suivantes sont ajoutées :

Validations

Validations associées à la demande de changement.

Éléments de travail

Éléments de travail associés à la demande de changement.

Versions de l'artefact

Liste des versions d'artefacts associées au package lié à l'exécution du pipeline pour les packages créés avant l'approbation de la demande de changement.

Si aucun package n'est lié à l'exécution du pipeline, la liste est vide.

Résumés de tests (remplace la liste connexe Résultats des tests)

Liste des résumés de tests pour une exécution de pipeline associée à l'exécution d'un artefact, d'un package ou d'une tâche avant la demande de changement.

Voir Résultats des tests pour plus de détails.

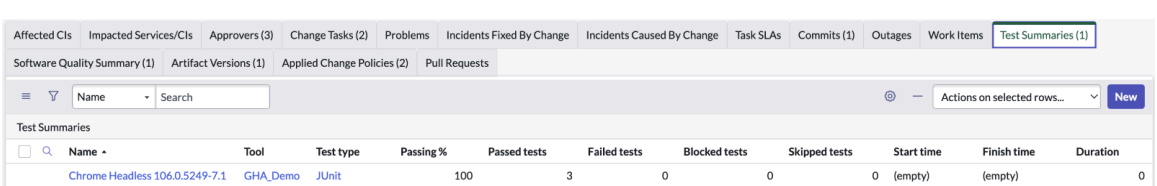
Résumé de la qualité logicielle

Liste des résumés de qualité logicielle pour une exécution de pipeline associée à l'exécution d'un artefact, d'un package ou d'une tâche avant la demande de changement.

Synthèses de Security

Liste des résumés de sécurité pour une exécution de pipeline associée à l'exécution d'un artefact, d'un package ou d'une tâche avant la demande de changement.

> **Remarque :**
> Les résultats de l'analyse de Security sur l'enregistrement de changement associé à une exécution de pipeline avec un package lié sont également affichés dans l'onglet Synthèses de sécurité.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les détails d'implémentation de l'outil d'orchestration sont automatiquement ajoutés au champ **Notes de travail** du formulaire de demande de changement. Les détails ajoutés aux notes de travail sont limités à 5 Ko du journal d'exécution des tâches pour l'étape.

Processus de demande de changement personnalisé

Ces propriétés de changement DevOps sont disponibles pour personnaliser votre flux de demande de changement.

- État de l'implémentation de la demande de changement DevOps
- État post-implémentation de la demande de changement DevOps
- État de l'annulation de la demande de changement DevOps
- Texte d'approbation de la demande de changement DevOps

Pour personnaliser votre flux de demande de changement, vous devez d'abord créer un **Définition du système** > **Liste de choix**. Par exemple, DevOps_Implement (valeur : 10).

Ensuite, ajoutez la liste de choix à **Définition du système** > **Script Include** > **ChangeRequestStateHandlerSNC**.

Une fois que vous avez créé la liste de choix et que vous l'avez ajoutée à l'include de script, vous pouvez mettre à jour les propriétés de changement DevOps avec les nouvelles valeurs de liste de choix. Par exemple, *`DevOps change request implement state`* -10.

Condition de risque DevOps

Vous pouvez utiliser le calcul du risque et de l'impact basé sur le DevOps score de risque du validateur.

Cette condition est désactivée par défaut.

Liste connexe Résultats des tests

Répertorie les tests qui ont été exécutés dans un pipeline après la création d'un package. Si aucun package n'a été créé, la liste inclut les tests exécutés après la création d'une version d'artefact.

Scénarios:

Un package est créé dans le pipeline, mais aucune version d'artefact n'est enregistrée.

- Si la demande de changement est créée à l'étape de création de package :

  Aucun résultat de test n'est affiché, car un package n'est pas encore lié à l'exécution du pipeline.

- Si la demande de changement est créée à une étape postérieure à l'étape de création du package :

  Les résumés des tests de construction incluent ceux associés aux étapes postérieures à l'étape de création de package, jusqu'à l'étape contrôlée par les changements.

Les versions de l'artefact sont enregistrées, mais aucun package n'est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande de changement est créée à l'étape de la version d'artefact :

  Aucun résultat de test ne sera affiché, car aucun test n'est associé tant que l'exécution de la tâche n'est pas terminée.

- Si la demande de changement est créée à une étape postérieure à l'étape de version de l'artefact :

  Les résumés des tests de construction incluent ceux de l'étape de version de l'artefact, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée des changements.

Les versions de l'artefact et le package sont créés dans le pipeline.

- Si la demande de changement fait partie de l'étape après les étapes de création de version d'artefact et de package :

  Les résumés des tests de construction incluent ceux associés à l'étape de création de package, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

- Si la demande de changement fait partie de l'étape de création du package et que les versions d'artefact sont créées dans le cadre d'une étape antérieure ;
  - ou la demande de changement est créée dans une étape (et non la création d'un package) après l'étape de la version de l'artefact, mais avant l'étape de création du package ;
  - ou la demande de changement fait partie de l'étape de création de package et les versions d'artefacts sont créées dans le cadre d'une étape antérieure :

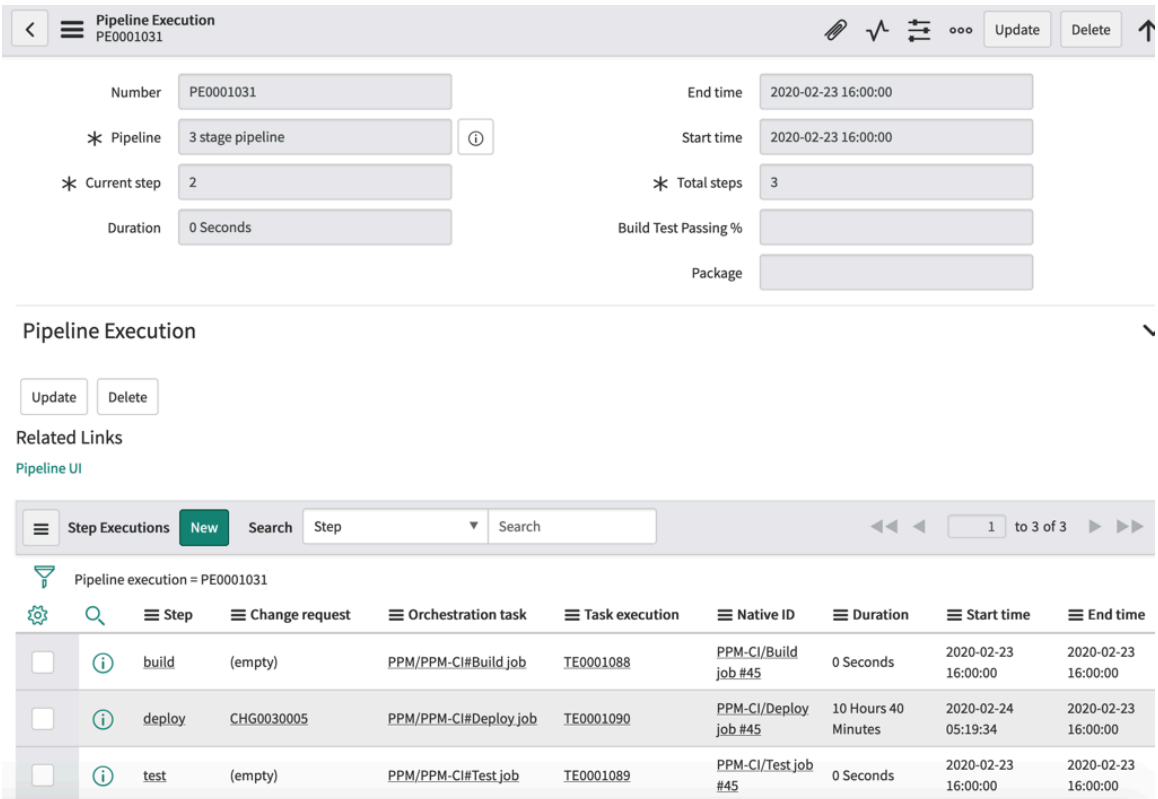
  Les résumés des tests de construction comprennent ceux associés à l'étape de version de l'artefact, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Vue des exécutions de pipelines

Vous pouvez afficher l'activité du pipeline en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécutions de pipelines**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Personnalisation des DevOps flux

Personnalisez ou recréez les flux d'approbation manuelle de demande de changement, d'approbation DevOps d'automatisation minimale de demande de changement DevOps et d'approbation d'automatisation avancée de demande de changement DevOps en fonction de vos besoins à l'aide d'un flux ou d'un script.

Vous pouvez cloner les flux DevOps, puis les personnaliser en fonction de vos besoins. Pour cloner un flux, accédez au flux que vous souhaitez cloner à partir des sections Flux DevOps du système de base ou de la page de destination de Concepteur de flux (**Tous les > Automatisation des processus > Concepteur de flux**). Dans le coin supérieur droit de la page Flux, sélectionnez **Plus d'actions > copier le flux**. Dans la boîte de dialogue Créer une copie de ce flux, saisissez le nouveau nom du flux et sélectionnez DevOps Data Model comme application. Sélectionnez le bouton **Copier** pour créer le nouveau flux. Le nouveau flux s'ouvrira dans Flow Designer. Apportez des modifications pour l'adapter aux besoins de votre entreprise. Vous pouvez exécuter le flux pour vous assurer qu'il ne comporte pas d'erreurs en sélectionnant le bouton **Test** dans le coin supérieur droit de l'écran avant d'activer le flux. Activez le flux lorsqu'il est prêt en sélectionnant le bouton **Activer** .

Personnaliser le flux d'approbation manuelle de demande de DevOps changement

Dans le flux d'approbation manuelle de DevOps demande de changement, l'état d'exécution de l'étape est modifié en fonction de l'approbation du changement. Toutefois, vous pouvez personnaliser ou recréer ce flux en fonction de vos besoins.

Une fois que l'état de la demande de changement est passé à approuvé, annulé ou rejeté (manuellement ou à l'aide d'une politique de changement), appelez l'action **Mettre à jour l'état d'exécution de l'étape en fonction de l'action d'approbation de changement** Studio de workflow pour mettre à jour le champ **État** de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

Traduction automatique

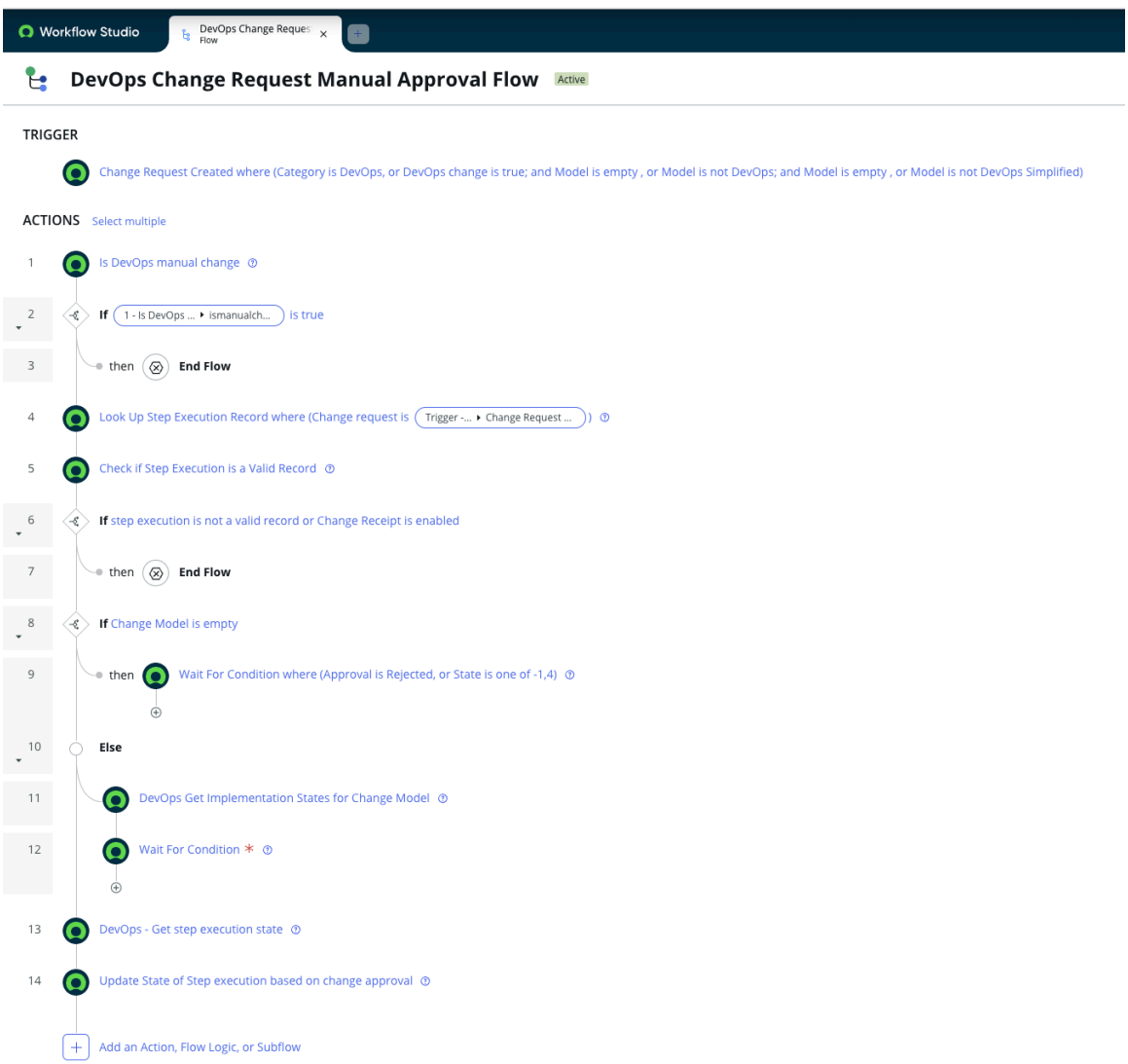
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser un flux ou un script pour appeler l'action.

Appel de l'action à l'aide Studio de workflow d'un flux

L'appel de l'action **Mettre à jour l'état d'exécution de l'étape en fonction de l'approbation du changement** Studio de workflow est requis pour mettre à jour l'état de l'enregistrement d'exécution de l'étape en fonction du champ d'approbation dans l'enregistrement de demande de changement.

Cette action sert de déclencheur pour le flux de **rappel de contrôle des changements** , qui est utilisé pour notifier la décision de changement à l'outil d'orchestration.



Appel de l'action à l'aide d'un Studio de workflow script

Méthode pour appeler l'action à partir d'un Studio de workflow script :

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_state_of_step_execution_based_on_change_approval', inputs);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser le flux d'approbation d'automatisation minimale de demande de changement DevOps

Dans le flux d'approbation d'automatisation minimale de demande de changement DevOps, le changement est approuvé et l'état du changement passe de l'état de nouveau à l'état d'implémentation. Une fois que l'état de la demande de changement est passé à Approuvé, appelez l'action **DevOps : mettre à jour les états d'exécution des étapes et des demandes de changement** Concepteur de flux pour mettre à jour le champ **État** de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

Vous pouvez utiliser un flux ou un script pour appeler l'action.

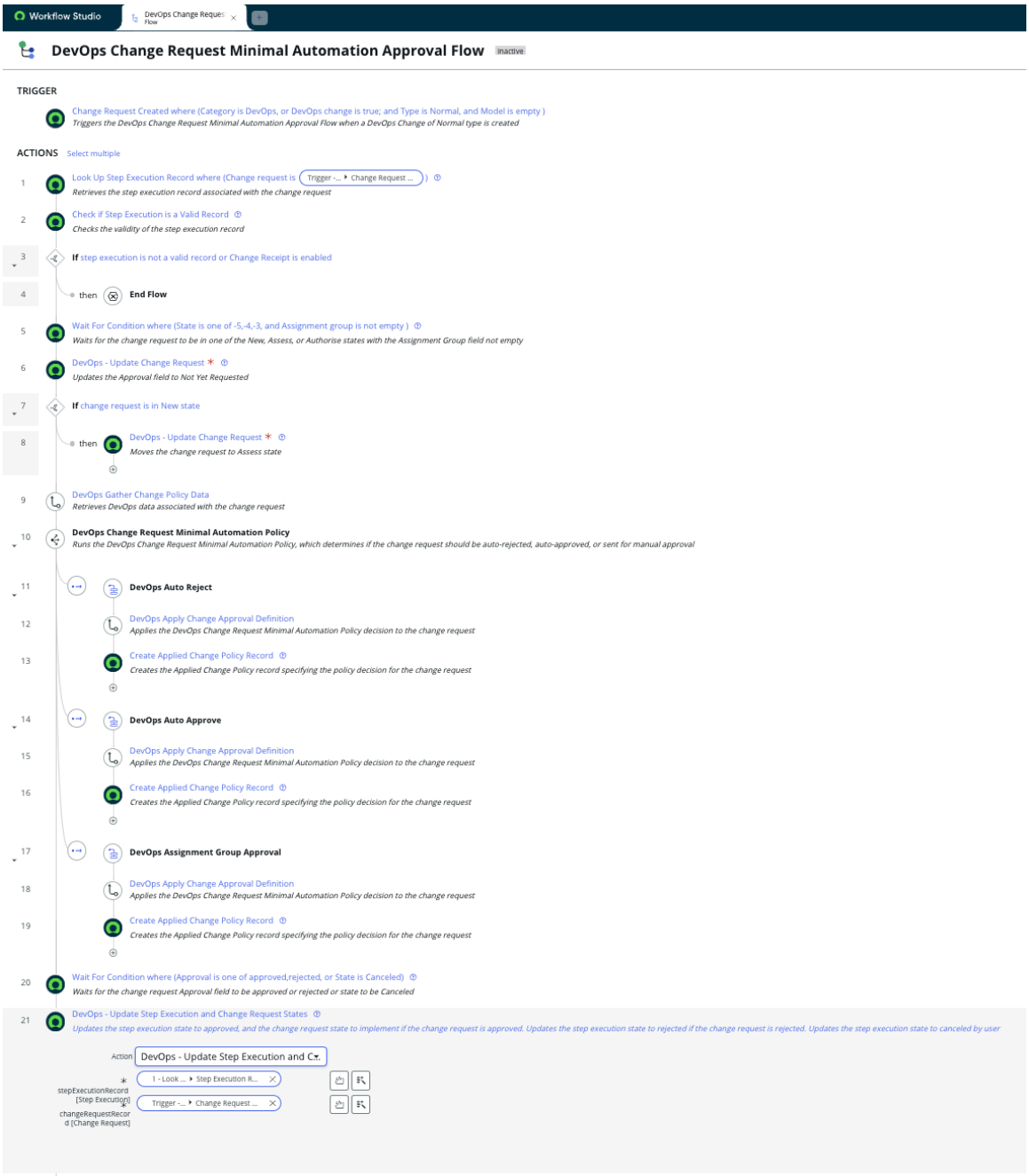
Appel de l'action à l'aide Studio de workflow d'un flux

L'appel de l'action **DevOps : mettre à jour les états d'exécution des étapes et des demandes de changement** Studio de workflow est nécessaire pour mettre à jour l'état de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

Cette action sert de déclencheur pour le flux de **rappel de contrôle des changements** , qui est utilisé pour notifier la décision de changement à l'outil d'orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Appel de l’action à l’aide d’un Studio de workflow script

Méthode pour appeler l’action à partir d’un Studio de workflow script :

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.devOps-_update_step_execution_and_change_request', inputs);
```

Personnaliser le flux d’approbation d’automatisation avancée de demande de changement DevOps

Dans le flux d’approbation d’automatisation avancée de demande de changement DevOps, le changement est approuvé et l’état du changement passe de l’état de nouveau à l’état d’implémentation. Une fois l’état de la demande de changement passé à Approuvé, appelez l’action **Mettre à jour l’enregistrement de l’exécution de l’étape** pour mettre à jour le champ **État** de l’enregistrement d’exécution de l’étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser un flux ou un script pour appeler l’action.

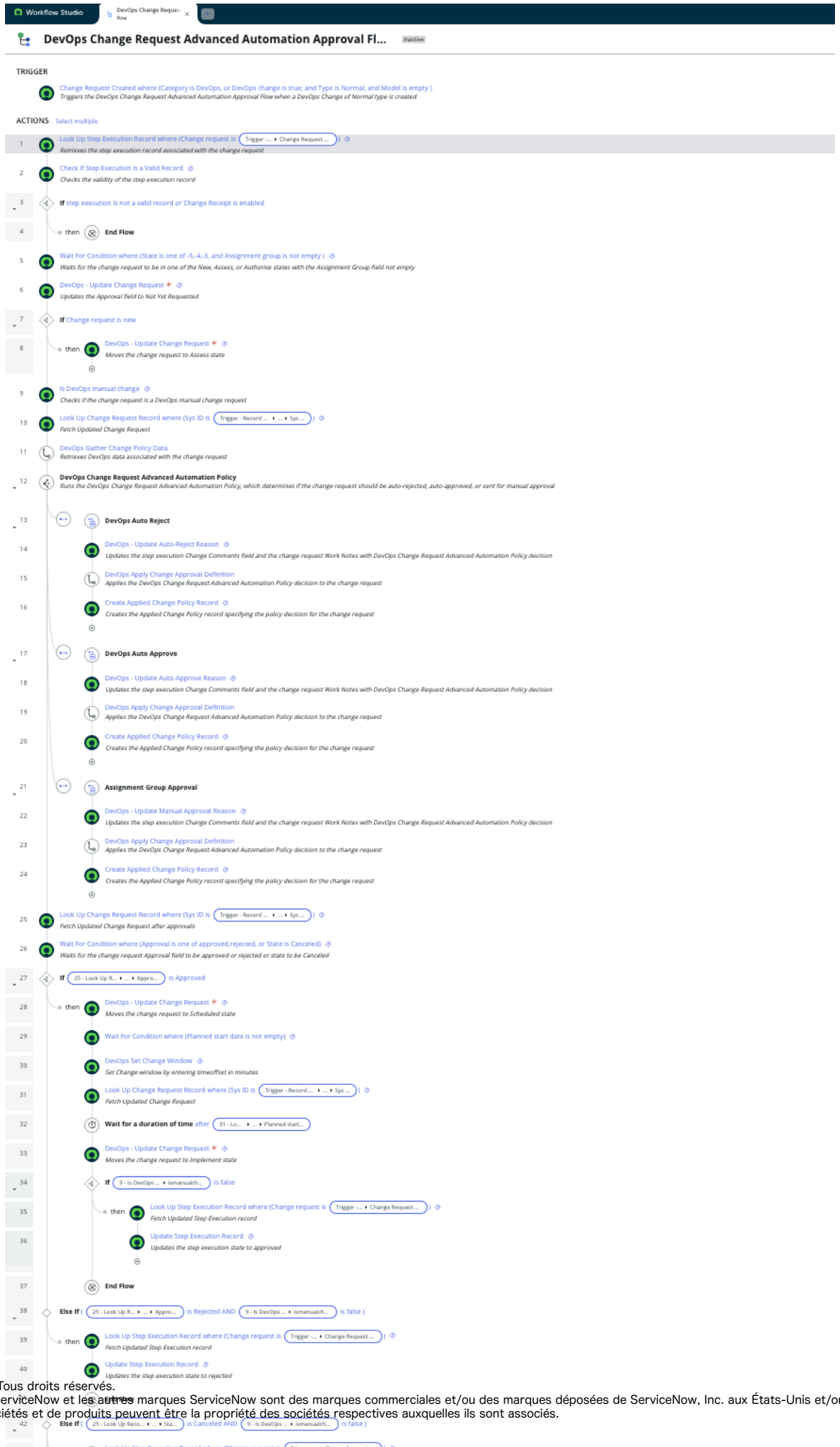
Appel de l’action à l’aide Studio de workflow d’un flux

L’appel de l’action **Mettre à jour l’enregistrement de l’exécution de l’étape** Studio de workflow est requis pour mettre à jour l’état de l’enregistrement de l’exécution de l’étape en fonction du champ d’approbation dans l’enregistrement de demande de changement.

Cette action sert de déclencheur pour le flux de **rappel de contrôle des changements** , qui est utilisé pour notifier la décision de changement à l’outil d’orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appel de l’action à l’aide d’un Studio de workflow script

Méthode pour appeler l’action à partir d’un Studio de workflow script :

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_step_execution_record', inputs);
```

Information associée

Accélérer votre DevOps processus de changement

Automatiser la création de demandes de changement DevOps

Modifiez votre pipeline pour créer automatiquement une demande de changement DevOps.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L’étape 5 de cette rubrique nécessite que vous spécifiiez les attributs de la demande de changement. Les attributs de changement peuvent être spécifiés dans plusieurs domaines. Ils peuvent être spécifiés dans l’étape de pipeline de DevOps Change Velocity, dans le flux secondaire Gestionnaire de changement par défaut, dans un flux d’approbation, dans un modèle ou transmis dans le pipeline. Si un modèle de changement est utilisé, ils peuvent également être spécifiés dans les paramètres prédéfinis du modèle. Pour plus d'informations, consultez Attributs de demande de changement DevOps.

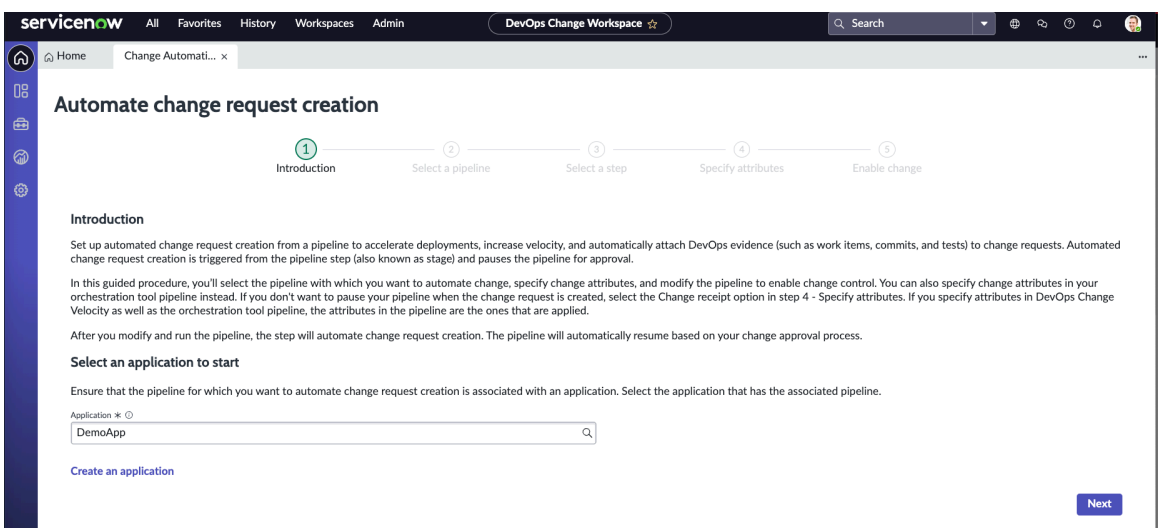
Si vous avez utilisé des règles métier, vous devez définir la *sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* propriété sur true, afin que les attributs de changement transmis dans le pipeline soient définis lors de la création de la demande de changement et non transmis après la création de la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

Procédure

1. Dans , sélectionnez Automatiser la Changement DevOps Espace de travail**création de changement**.
2. Dans le champ **Application** , sélectionnez l’application que vous souhaitez associer au pipeline pour lequel vous souhaitez automatiser la création de demande de changement, puis sélectionnez **Suivant**.

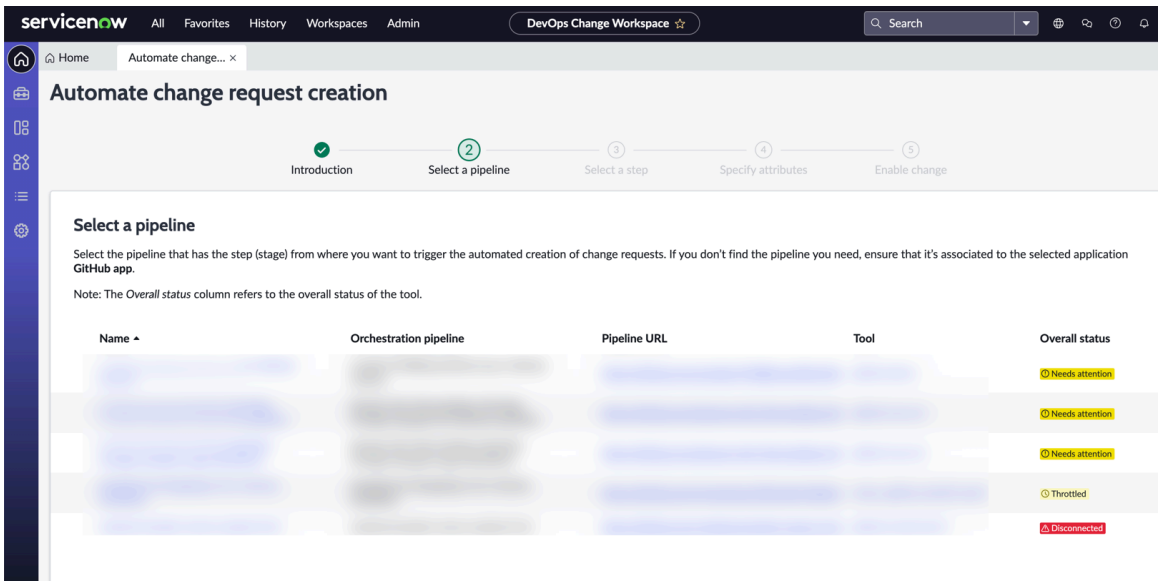


3. Sélectionnez le pipeline contenant l’étape (étape) à partir de laquelle vous souhaitez déclencher la création automatisée de demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

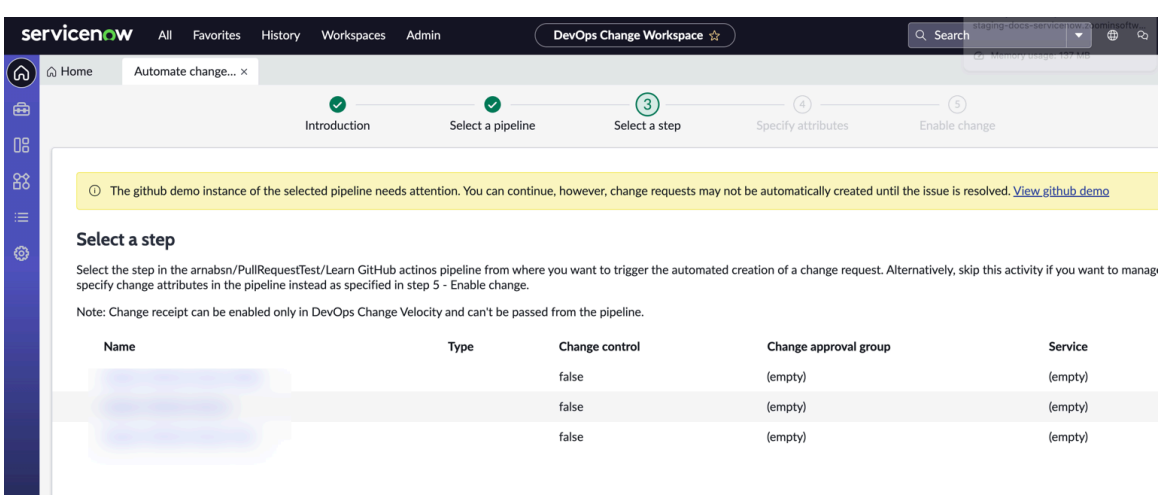
Remarque :
Si vous ne voyez pas le pipeline, assurez-vous qu'il est associé à l'application sélectionnée à l'étape précédente.



Vous pouvez voir l'état de connexion de l'outil associé au pipeline dans la colonne **État global** . Une alerte s'affiche également en fonction de l'état de connexion de l'outil avant de passer à l'étape suivante.

4. Sélectionnez l'étape du pipeline à partir de laquelle vous souhaitez déclencher la création automatisée d'une demande de changement.

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette activité si vous souhaitez gérer et spécifier les attributs de changement dans le pipeline à la place, comme spécifié dans l'étape **Activer le changement** .



5. Spécifiez les attributs de changement dans les champs de changement et activez la réception du changement en sélectionnant l'option Reçu de changement.

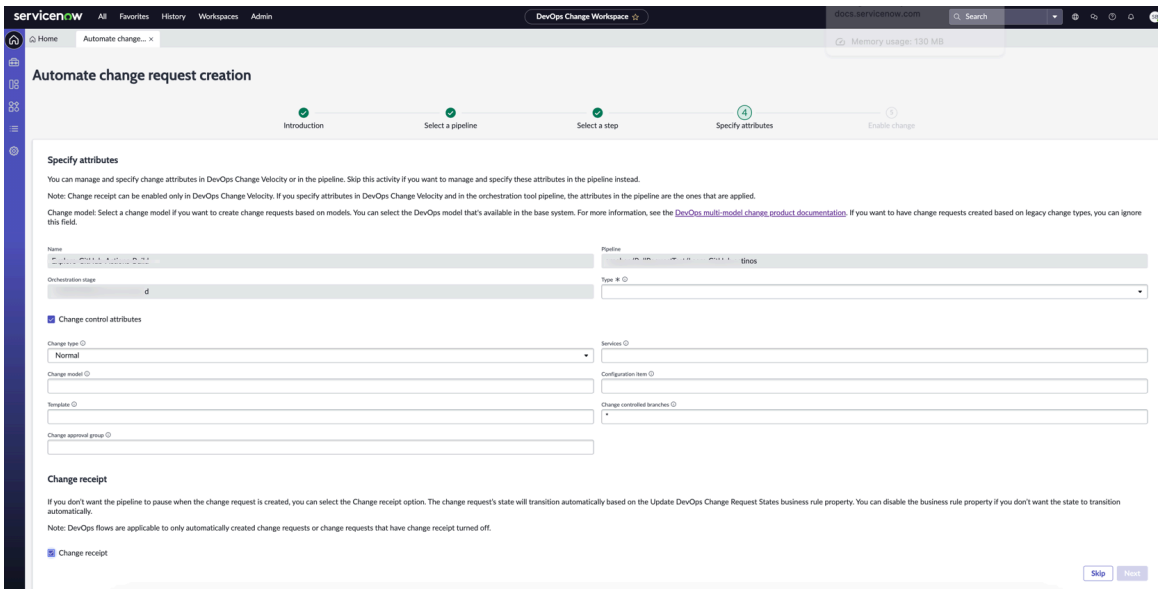
Remarque :
Vous pouvez ignorer l'activité de spécification des attributs de changement si vous souhaitez gérer et spécifier ces attributs dans le pipeline à la place. Toutefois, la réception du changement ne peut être activée qu'à partir de la vélocité de changement ServiceNow DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

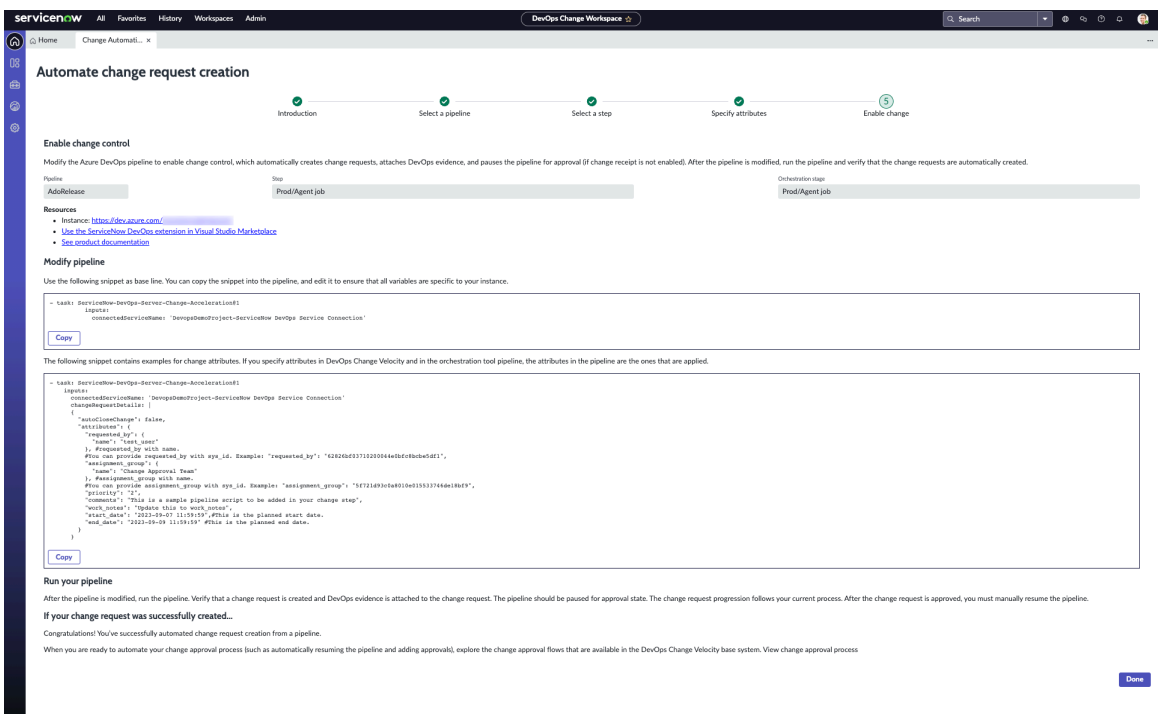
Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de changement, voir Créer un changement.

Vous devez activer la réception du changement si vous ne souhaitez pas que le pipeline se mette en pause lorsque la demande de changement est créée. Vous pouvez désactiver la propriété sn_devops.enable_change_receipt_state_transition si vous ne souhaitez pas que l'état soit automatiquement transitionné.



6. Modifiez votre pipeline et utilisez l'extrait de code correspondant pour activer le contrôle des changements et spécifier les attributs de changement.
   Selon votre outil d'orchestration, les étapes d'activation du contrôle des changements s'affichent. Suivez les instructions données sur la page et modifiez votre pipeline en conséquence.

   L'image suivante montre les étapes pour Azure DevOps.



7. Sélectionnez **Terminé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Créer une demande de DevOps changement et associer les données existantes DevOps : espace de travail

Créez une demande de DevOps changement et associez les données existantes DevOps via l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctionnalités de changement, voir Créer un changement.

Important :

Vous pouvez mettre à jour les données associées après avoir créé une demande, mais vous ne pouvez pas modifier une demande de changement si elle se trouve dans l'un des états suivants :

- Implémenter
- Après implémentation
- Annulé

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Changement DevOps** > **Applications (** .
2. Sélectionnez une application dans la liste **Applications** .
3. Dans le panneau Actions recommandées, sélectionnez **Créer un changement manuel**.
4. Dans la liste **Catégorie** , sélectionnez *DevOps* , puis **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Ajouter des données DevOps** pour ajouter des données associées à la demande de changement.
6. Renseignez les pages Ajouter des données DevOps.

   a. Spécifiez les valeurs suivantes sur la page **Sélectionner le type de données et les associations** :

Sélectionner le type de données et les associations

Champ	Description
Type de données	Type de données à associer à la demande de changement. ▪ Version de l'artefact ▪ Version ▪ Numéro de la version
Associations de données	Données spécifiques à associer à la demande de changement. Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts et numéros de version. Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	également spécifier le nom de l'application ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants.

b. Sélectionnez **Suivant** pour ouvrir la page Vérifier les associations de données.

c. Parcourez les onglets pour vérifier que les données associées sont mappées avec précision.
Mettez à jour les paramètres selon vos besoins.

- Éléments de travail
- Validations
- Demandes d'extraction
- Résumés de tests
- Versions de l'artefact
- Résumés sur la qualité des logiciels
- Synthèses de l'analyse de Security

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Le formulaire de demande de changement est mis à jour.

7. Configurez d’autres paramètres selon vos besoins.
Par exemple, spécifiez la planification.

Remarque :
Pour plus d’informations sur la configuration des paramètres, voir Création d’un changement.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les données associées à la demande de changement, sélectionnez **Modifier les données DevOps**. Vérifiez les données associées que vous avez ajoutées ou supprimées dans les onglets **Ajouts/Suppression** du modal **Ajouter des données DevOps** .

Créer une demande de DevOps changement et associer les données existantes DevOps — Classique

Créez une demande de DevOps changement et associez les données existantes DevOps via l’interface utilisateur classique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une demande de DevOps changement et associez les données existantes DevOps . Vous pouvez modifier les détails associés après avoir créé un changement DevOps et les données qui lui sont associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Si la demande de changement se trouve dans l'un des états suivants, le bouton **Modifier les données DevOps** est inactif :

- Implémenter
- Après implémentation
- Annulé

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Créer** > **Créer un changement normal**.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'utilisation du module Changement, voir Créer un changement.

2. Dans la liste **Catégorie** , sélectionnez *DevOps* ou *Autre*.
3. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **de changement DevOps** si vous avez sélectionné *Autre* dans le champ **Catégorie** .
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter des données DevOps** sur l'en-tête du formulaire.

   Remarque :
   Le bouton **Ajouter des données DevOps** s'affiche uniquement si vous avez sélectionné *DevOps* comme catégorie ou *Autre* comme catégorie et sélectionné l'option de **changement DevOps** .

   Le champ **Ajouter des données DevOps** s'affiche.

5. Dans la section **Sélectionner le type de données et les associations** , sélectionnez le type de données et les associations de données connexes.

   a. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste **Type de données** .

   - Version de l'artefact
   - Version de mise en production
   - Numéro de la version

   Remarque :
   Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts et numéros de version.

   b. Sélectionnez les données que vous souhaitez associer au changement dans le champ **Version de l'artefact**, **Version de mise en production** ou **Numéro de build** .

   Important :
   Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l'application, ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants. Vous pouvez également rechercher les numéros de version par le nom de la branche.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Vérifiez que les données associées aux champs suivants sont mappées avec précision.
   - Éléments de travail
   - Validations
   - Demandes d'extraction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumés de tests
- Versions de l'artefact
- Résumés sur la qualité des logiciels
- Synthèses de l'analyse de Security

8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire Demande de changement s'affiche.
9. Sélectionnez le **groupe d'affectation** auquel cette demande de changement est affectée.
10. Configurez la fenêtre de changement pour la demande de changement dans l'onglet Calendrier.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur la configuration du calendrier, voir Créer un changement.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les données associées DevOps à la demande de changement, cliquez sur le bouton **Modifier les données DevOps** . Vérifiez les données associées que vous avez ajoutées ou supprimées dans les onglets **Ajouts**/**Suppression** du modal **Ajouter des données DevOps** .

DevOps Demande de changement sans imposer la catégorie en tant que DevOps

Activez la catégorisation de la DevOps demande de changement à partir des DevOps propriétés. Les demandes de changement créées dans le cadre des étapes d'exécution du pipeline peuvent être créées avec une catégorie autre que DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandes de changement créées dans l'application ne sont pas créées avec la DevOps**catégorie** en tant que DevOps.

Utilisez des modèles connexes pour des catégories spécifiques, telles que et *`Hardware, Software, Database`* ainsi de suite, afin de créer DevOps des demandes de changement. Vous pouvez classer DevOps les demandes de changement dans les DevOps propriétés.

Les nouvelles demandes de changement créées dans l'application après l'activation DevOps de la propriété peuvent continuer à utiliser des politiques de changement et des workflows d'approbation personnalisés, en plus du flux de démonstration d'automatisation des DevOps changements du système de base et du DevOps flux de demande de changement de modèle. Si vous n'activez pas cette propriété, les demandes de changement continuent d'être créées et traitées avec l'attribut de catégorie défini sur DevOps.

Procédure

1. À partir de , Changement DevOps Espace de travail accédez à **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
   Vous pouvez également naviguer à partir de **Tous** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Activez l'option **Catégoriser les demandes de changement DevOps dans le champ « Changement DevOps »** propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cochez cette case pour permettre de classer toute demande de changement créée à partir de l'application DevOps comme une demande de DevOps changement.

Par défaut, la case de propriété n'est pas cochée. Pour apporter des changements, définissez le périmètre de l'application sur DevOps Modèle de données.

Important :
DevOps Les options d'aperçu sont désactivées lorsque cette propriété est sélectionnée.

Résultats
Toute nouvelle demande de changement créée à partir de l'application DevOps est considérée comme un DevOps changement quel que soit l'attribut de catégorie et traitée en conséquence. DevOps La création et le traitement des demandes de changement ne dépendent plus uniquement de la définition DevOps de l'attribut de catégorie sur .

Création d'une demande de changement avec erreurs de récupération de données DevOps

Créez des demandes de changement même avec des erreurs lors de la récupération de données DevOps.

Vue d'ensemble de la création d'une demande de changement

Remarque :
La création d'une demande de changement avec erreurs de récupération de données DevOps n'est prise en charge que pour Azure DevOps les pipelines , GitHub Actions, GitLabJenkins, et Harnais.

Vous pouvez créer une demande de changement avec ou sans erreurs lors de la récupération de données DevOps. Cette fonctionnalité peut être contrôlée par la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la propriété de récupération de données DevOps** . Lorsque la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** , est activée et qu'une erreur se produit lors de la récupération de données DevOps telles que des éléments de travail, des validations, des résumés de tests ou des résumés de sécurité, la demande de changement correspondante est toujours créée. Les données pouvant être récupérées seront toujours associées à la demande de changement. Pour les données qui ne peuvent pas être récupérées, le motif de l'erreur est notifié à l'utilisateur dans la console tierce, et les mêmes informations sont également ajoutées dans le champ Commentaires sur le **changement** de l'enregistrement d'exécution de l'étape et dans les **notes de travail** sur le changement.

Si la propriété **Activer la création de demandes de changement même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** n'est pas activée, une demande de changement est créée uniquement lorsqu'il n'y a aucune erreur dans une étape d'une exécution de pipeline. Lorsqu'une erreur se produit, le pipeline est abandonné et le motif de l'erreur est ajouté dans le champ **Détails de traitement** de l'événement entrant, et la même chose est notifiée à l'utilisateur dans la console tierce.

Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Approbation des demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps

Pour les demandes de changement créées avec des erreurs de récupération de données DevOps, l'entrée de `is_change_with_partial_data` politique est définie sur **Vrai** pour toutes les politiques d'approbation de changement. Seule une décision d'approbation de

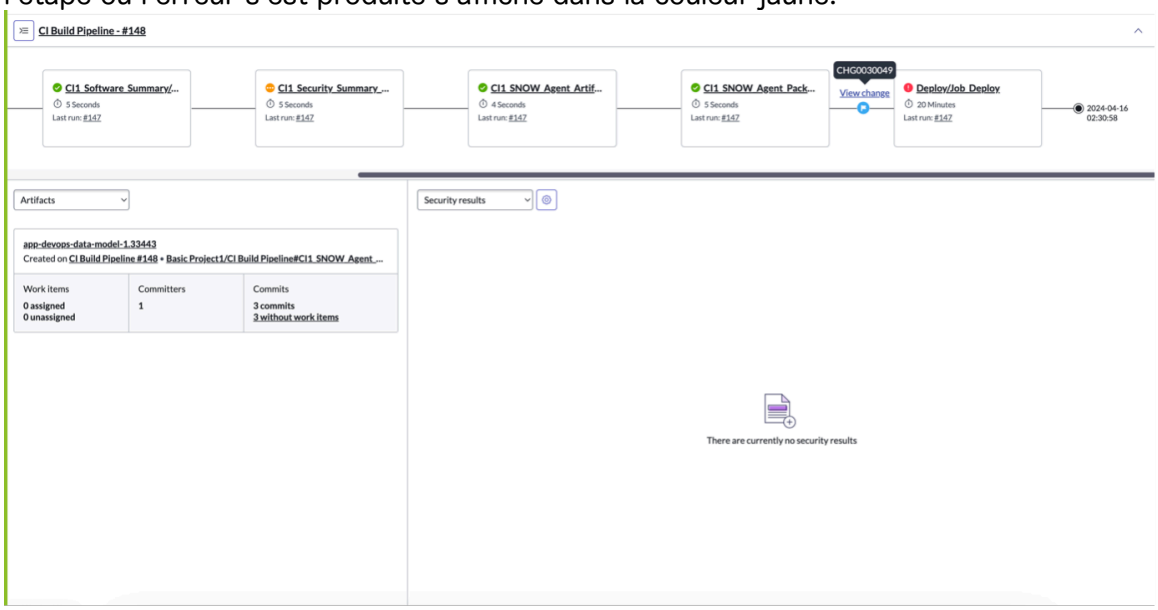
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changement manuelle est appliquée à ces changements afin que vous puissiez approuver ou rejeter le changement après avoir vérifié manuellement les données DevOps qu'il contient. Dans le flux secondaire Collecter les données de politique de changement DevOps, l'action `Is change with partial data` détermine si un changement est créé avec des erreurs de récupération de données DevOps ou non.

Interface utilisateur du pipeline pour les demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps

Lorsqu'une demande de changement est créée avec des erreurs de récupération de données DevOps, la carte spécifiant l'étape où l'erreur s'est produite s'affiche dans la couleur jaune.



Remarque :
Si votre pipeline de version (CI) est configuré pour déclencher un pipeline de mise en production (CD) et qu'un changement est créé dans le pipeline de mise en production, les données sont collectées à partir du pipeline de version et associées à la demande de changement. Il peut arriver que la vélocité de changement ServiceNow DevOps reçoive et traite les événements de pipeline de mise en production avant les événements de pipeline de version. Dans ce cas, le changement est créé avec les données DevOps du pipeline de version, même si une erreur s'est produite lors de la récupération de certaines données. Vous pouvez observer ce comportement même si **l'option Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la propriété de récupération de données DevOps** est activée. En outre, l'entrée de `is_change_with_partial_data` politique sera fausse dans ce cas et le processus d'approbation sera appliqué de la manière dont il est défini dans les flux d'approbation, contrairement à toujours manuel en cas de demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps.

Délai d'expiration du rappel

Si un événement entrant passe à l'état En attente pendant l'exécution d'un pipeline, le système tente de traiter le changement jusqu'à ce que la valeur de délai d'expiration de la `sn_devops.change _request_callback_timeout` propriété soit dépassée, après quoi le pipeline est abandonné. Le motif de l'erreur s'affiche dans les journaux de la console de votre outil tiers. Lorsqu'un pipeline est annulé en raison du délai d'expiration de rappel, les mêmes informations sont ajoutées dans l'enregistrement de rappel de l'exécution de l'étape correspondante. Vous pouvez contacter votre administrateur DevOps pour augmenter la valeur du délai d'expiration dans la `sn_devops.change_request_callback_timeout` propriété. La valeur par défaut de cette propriété est de 120 minutes et la valeur minimale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est de 60 minutes. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Remarque :
Si vous utilisez l'action personnalisée d'automatisation des changements GitHub, l'action personnalisée d'automatisation des changements GitLab Docker ou l'action personnalisée d'automatisation des changements Harness Docker dans votre pipeline correspondant pour créer des demandes de changement, vous devez fournir **l'intervalle** dans l'action personnalisée, ce qui permet à GitHub, GitLab ou Harness d'interroger ServiceNow DevOps pour connaître l'état du changement. Lorsque le changement atteint un état approprié dans ServiceNow dans l'intervalle spécifié, l'état approprié, en fonction du résultat du changement, est envoyé au pipeline GitHub, GitLab ou Harness, qui reprend ou abandonne le pipeline. Voir Actions personnalisées ServiceNow DevOps à partir de GitHub Marketplace et Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique pour plus de détails. Ainsi, lorsque votre pipeline avec l'action personnalisée de changement est exécuté, et si l'une des notifications d'étapes de GitHub, GitLab ou Harness n'a pas atteint ServiceNow DevOps, l'association du rappel, de l'exécution d'étape et de l'exécution de tâche ne se produit pas dans ServiceNow DevOps. Comme l'association n'est pas disponible, le changement ne sera pas créé et ServiceNow DevOps attendra que l'association soit en place. Dans le même temps, GitHub, GitLab ou Harness interroge ServiceNow pour connaître l'état du changement jusqu'à ce que l'heure spécifiée dans l'intervalle soit atteinte. Si l'intervalle est dépassé et que le délai d'expiration spécifié dans la `sn_devops.change_request_callback_timeout` propriété est atteint, ServiceNow DevOps ne mettra pas fin à votre pipeline comme il le devrait, mais le laissera pour le délai d'expiration par défaut défini dans l'étape GitHub, GitLab ou Harness qui finira par mettre fin au pipeline. L'information importante dans ce scénario est que ServiceNow DevOps ne sera pas en mesure de notifier l'utilisateur que les événements d'étape n'ont pas atteint ServiceNow DevOps dans les journaux de la console GitHub, GitLab ou Harness.

Mise à niveau

Après la mise à niveau, la propriété sera définie sur faux par défaut. Votre processus de changement actuel fonctionnera tel quel, mais la seule différence que vous verrez est que, lorsqu'une erreur se produit lors de la récupération des données DevOps, le pipeline est abandonné (au lieu d'attendre indéfiniment) et la raison de l'erreur est ajoutée dans le champ Détails **du traitement de** l'événement entrant, et la même chose est notifiée à l'utilisateur dans la console tierce. Si vous souhaitez créer des demandes de changement avec des erreurs lors de la récupération des données DevOps et également ne pas faire échouer votre pipeline, vous pouvez activer la **propriété Activer la création de demandes de changement même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** . Cela apporte de la valeur à vos approbateurs de changement et à vos équipes AppDev en obtenant les changements créés automatiquement avec des preuves DevOps qui sont rassemblées et notifiées de manière appropriée dans la demande de changement, les notes de travail et les journaux de console tiers avec des erreurs ou des données qui peuvent être manquantes.

Limitation

Si la propriété **Activer la création de demandes de changement même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** est activée et que l'étape du package d'artefacts ADO dans votre pipeline entraîne une erreur, le changement sera créé sans artefacts ADO qui lui sont associés, mais l'erreur correspondante ne sera pas notifiée dans les notes de travail, ni dans les commentaires sur le changement d'exécution de l'étape, ni dans le journal de la console ADO.

Artefacts et packages

Les artefacts et les packages permettent Vélocité de changement DevOps de suivre les activités de développement et de test sur un large éventail de modèles de déploiement et de mise en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

production. Cette fonctionnalité garantit que l'activité de pipeline stockée dans le modèle de DevOps données peut être récupérée et appliquée lorsque des artefacts sont créés et publiés à des moments différents ou dans différents pipelines.

Artefacts

Lorsqu'une version d'artefact est enregistrée, les activités connexes telles que les validations, les tests et les analyses de code sont suivies de sorte que, quel que soit le moment où la version de l'artefact est déployée, ces détails peuvent être récupérés. Il peut s'agir de l'exécution du pipeline en cours, d'une exécution ultérieure du même pipeline, d'un pipeline déclenché par le pipeline actuel ou d'un pipeline distinct déclenché indépendamment.

Lorsque vous associez des validations à une version d'artefact (pipeline CI) et définissez un package d'artefact (pipeline CD), toutes les versions d'artefacts générées depuis le dernier déploiement de l'application vers la production sont incluses dans la liste des validations pour le changement. La consolidation de ces éléments est utile, en particulier lorsqu'il existe plusieurs versions de CI avant le déploiement.

DevOps Attributs de demande de changement :

- **La catégorie** DevOps ou la case à cocher **Classer les demandes de changement DevOps dans le champ « Changement DevOps »** est sélectionnée dans les DevOps propriétés. Pour plus d'informations, consultez DevOps Demande de changement sans imposer la catégorie en tant que DevOps.
- Listes connexes des validations et des éléments de travail

Paquets

Un package effectue le suivi de l'utilisation d'une ou plusieurs versions d'artefact dans un pipeline de déploiement. Cela offre deux avantages importants :

1. Récupération des activités pour toutes les versions d'artefacts déclarées dans le package. Par exemple, pour une utilisation dans une politique d'approbation de changement automatisée.
2. Enregistrement de la mise en production réussie d'une version d'artefact spécifiée, garantissant que les informations qui lui sont associées ne sont plus prises en compte. Par exemple, pour les demandes de changement ultérieures.

Configuration de l'artefact

1. Créez un enregistrement d'outil d'artefact dans DevOps.

> **Remarque :**
> Un outil d'artefact n'est pas nécessaire à moins qu'une configuration de webhook ou de flux secondaire d'intégration créée par l'utilisateur soit requise pour rechercher les versions d'artefact.

2. Enregistrez les artefacts dans le pipeline de CI.
3. Créez un package dans le pipeline CD.

> **Remarque :**
> L'étape de création de package doit être antérieure à l'étape Déploiement produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inscription de l'artefact

Configurez l'enregistrement des artefacts dans un pipeline scripté ou une tâche Freestyle à l'aide du point de terminaison API DevOps /artifact/registration. Plusieurs versions d'artefacts sont prises en charge.

Pour Jenkins le pipeline :

- Pipeline scripté et déclaratif (commande Jenkinsfile *`snDevOpsArtifact`*)

  Par exemple :

```
snDevOpsArtifact(artifactsPayload: """{"artifacts": [{"name": "sa-web.jar", "version":
 "1.9","semanticVersion": "1.9.0","repositoryName": "services-1031"}], "branchName":
 "master"}""")
```

- Tâche Freestyle (**enregistrer l'artefact** étape de build)

  Par exemple :

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","semanticVersion":"1.9.0","re
positoryName":"maven-releases"}]}
```

Création de package d'artefact

Important :
Vous devez ajouter l'étape de création de package avant l'étape de changement dans votre pipeline, et la création de package doit être ajoutée à une étape antérieure à l'étape de changement, afin que les packages soient liés à l'exécution du pipeline pour une demande de changement.

Configurez la création de packages d'artefacts dans un pipeline scripté ou une tâche Freestyle à l'aide du point de terminaison API DevOps /package/registration .

Remarque :
Le nom du package doit être spécifié.

Pour Jenkins le pipeline :

- Tâche Freestyle (étape **Créer une version de package**)

  Par exemple :

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","repositoryName":"maven-rel
eases"}]}
```

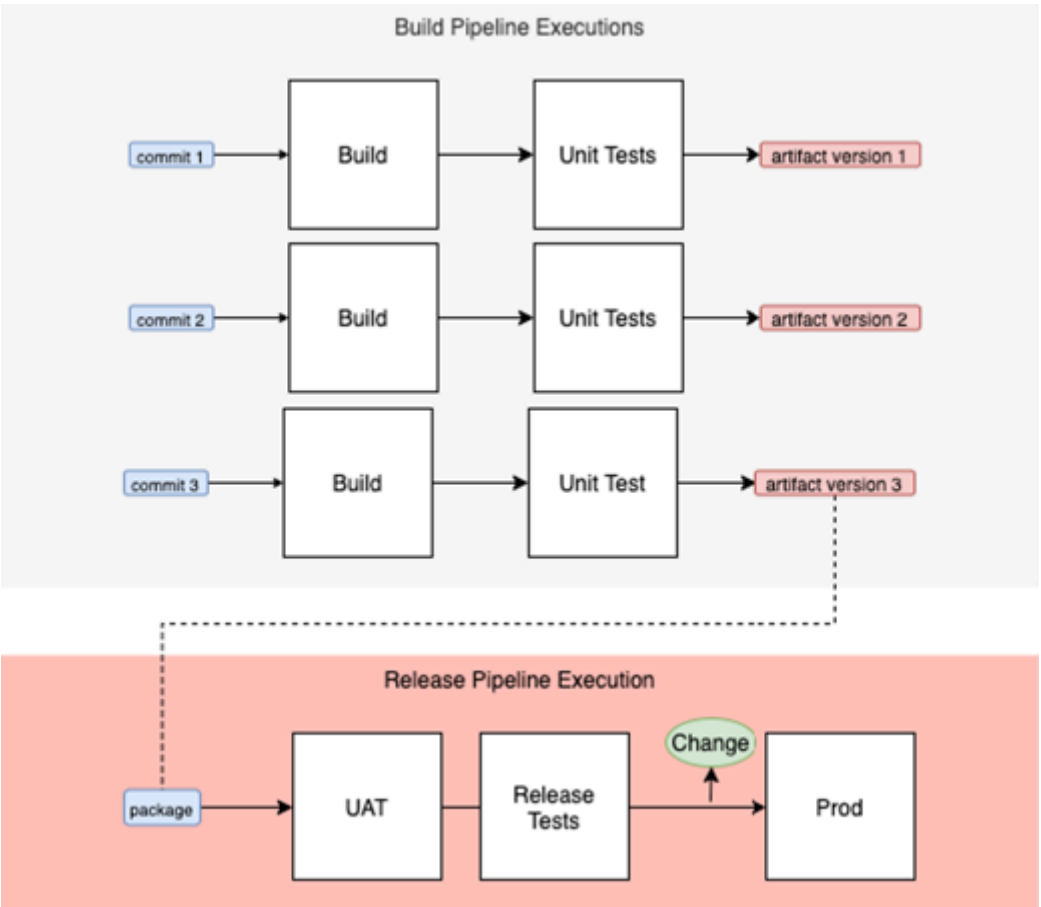
- Pipeline déclaratif et scripté (commande Jenkinsfile *`snDevOpsPackage`*)

  Package avec plusieurs artefacts (provenant de référentiels différents) dans la charge utile, par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
snDevOpsPackage(name: "sentimentpackage", artifactsPayload: """{"artifacts":[{"name":
 "sa-web.jar", "version": "1.9", "repositoryName": "services-1031"}, "{"name": "sa-db.jar",
 "version": "1.3.2", "repositoryName": "services-1032"}], "branchName": "master"}""")
```



Remarque :
Lorsqu'une version d'artefact n'est pas disponible pendant la version, les détails de la version (pipelineName ou projectName, taskExecutionNumber, stageName, branchName) sont utilisés pour rechercher la version de l'artefact dans l'exécution de la tâche.

Jenkins étape du module d'extension `includeBuildInfo` peut être utilisée pour inclure les détails de la version dans l'appel d'API.

Workflow et objets de l'artefact

La tâche de l'outil d'orchestration publie le nouvel artefact (composé de versions) dans le référentiel de l'artefact. Chaque version d'artefact est associée à une exécution de tâche (comprenant les validations de code connexes). Un package est créé pour la mise en production (composé de versions d'artefacts spécifiques marquées pour le déploiement) et, une fois l'étape de déploiement terminée, le package est marqué comme déployé vers la production.

Ces objets font partie de la structure de l'artefact.

- **Outil d'artefact**

  Utilisé pour prendre en charge les gestionnaires de référentiels d'artefacts tels qu'Artifactory JFrog .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un outil d'artefact n'est pas nécessaire à moins qu'une configuration de webhook ou de flux secondaire d'intégration créée par l'utilisateur soit requise pour rechercher les versions d'artefact.

- **Référentiel de l'artefact**

  Cible des artefacts générés dans une version, ainsi qu'une source d'artefacts requis par une version. Peut être créé manuellement ou via l'API RegisterArtifact lorsque de nouveaux artefacts sont publiés sous de nouveaux référentiels dans un outil.

- **Artefact**

  Nom de l'artefact pour lequel différentes versions (versions d'artefacts) sont générées. Peut être créé manuellement ou via l'API RegisterArtifact. Les artefacts (versions) sont associés à l'exécution d'une tâche et publiés dans un référentiel d'artefacts.

- **Version de l'artefact**

  Version spécifique de l'artefact. Composant déployable d'une application généré par une version CI. Lorsqu'elle est fournie, une version sémantique est utilisée.

  Peut être créé via la découverte ou via l'API RegisterArtifact. Les artefacts (versions) sont associés à l'exécution d'une tâche et publiés dans un référentiel d'artefacts suivi.

- **Version sémantique**

  Attribut facultatif d'une version d'artefact qui, lorsqu'il est fourni, est utilisé pour déterminer les validations d'un changement. Le format de version sémantique est (MAJOR. MINEUR. PATCH).

- **Package**

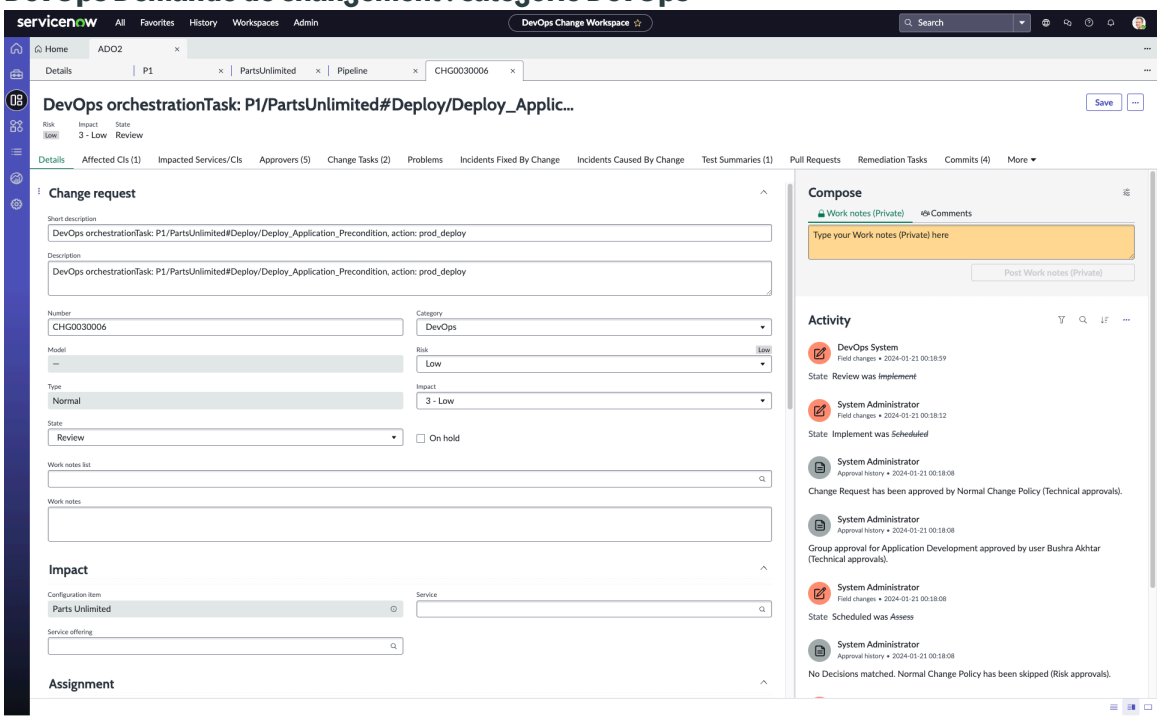
  Collection des versions d'artefacts utilisées comme entrée dans un pipeline de CD ou pour associer des résultats de tests.

  La création de package est déclenchée par l'appel d'API CreatePackage à partir de l'outil d'orchestration et contient le nom, la version et le nom de référentiel de toutes les versions d'artefacts incluses dans le package. Une case à cocher indique si le package a été déployé vers la production.

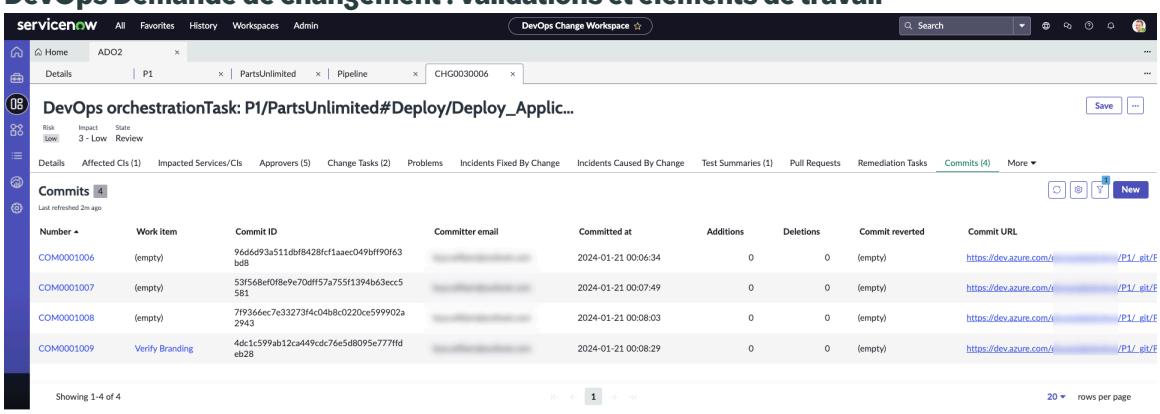
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

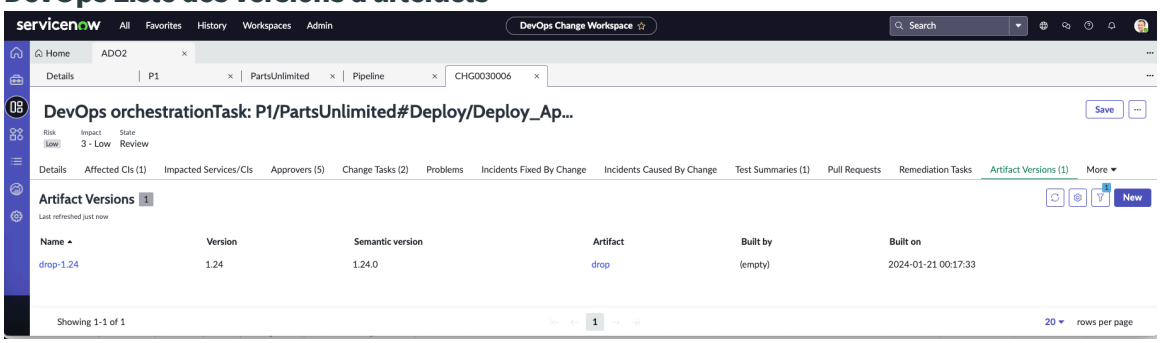
DevOps Demande de changement : catégorie DevOps



DevOps Demande de changement : validations et éléments de travail



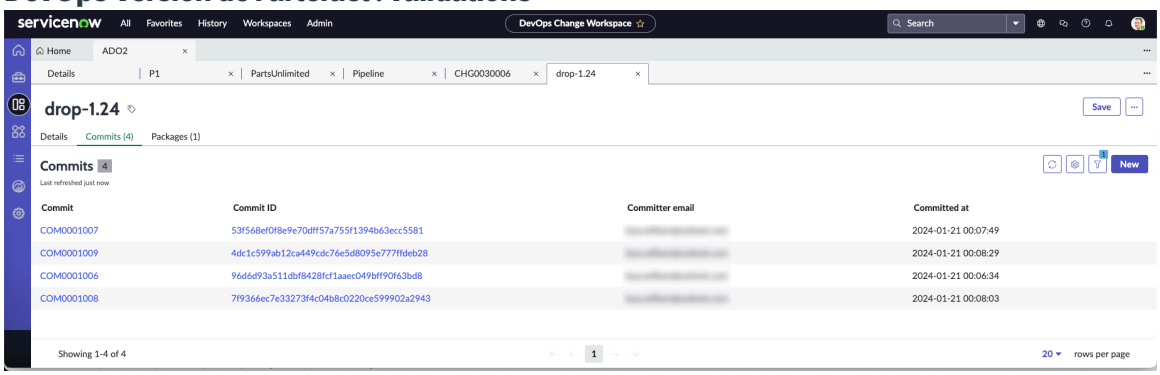
DevOps Liste des versions d'artefacts



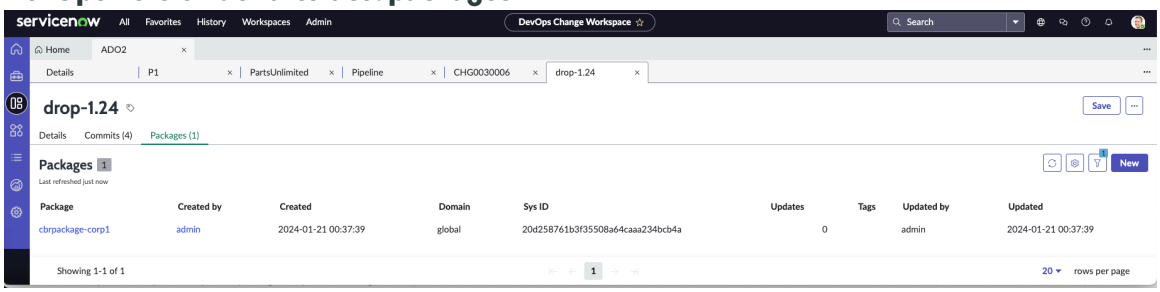
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

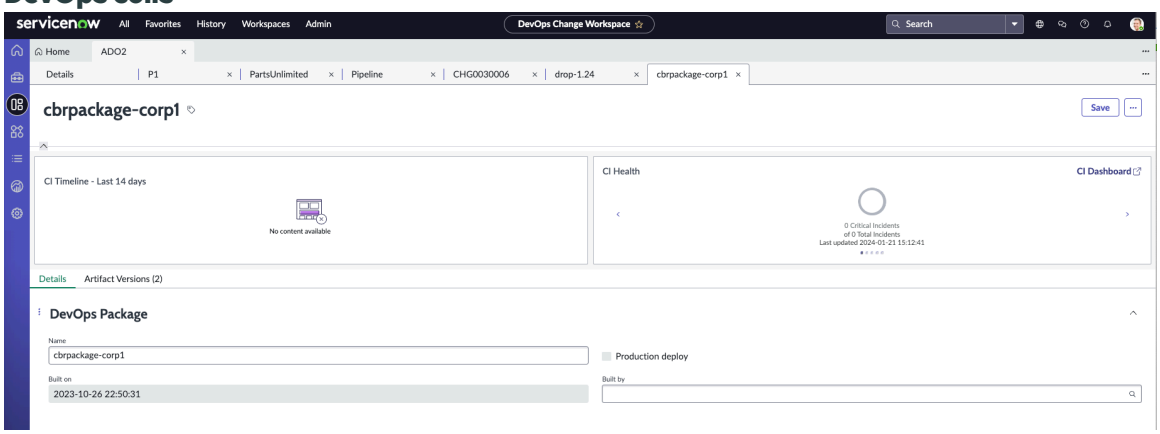
DevOps Version de l'artefact : validations



DevOps Version de l'artefact : packages



DevOps colis



Vous pouvez également consulter toutes les demandes de changement de pipeline existantes directement à partir du module **Changements** dans le navigateur d'application.

Traduction automatique

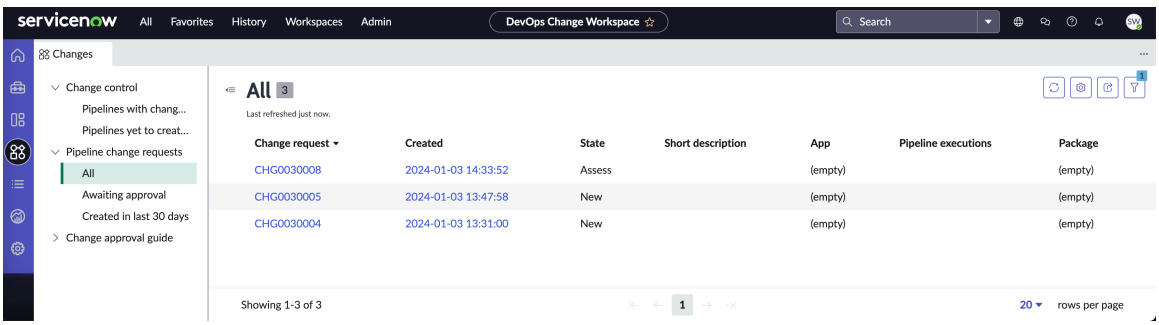
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Changements

Vous pouvez afficher toutes les demandes de contrôle des changements et de changement de pipeline existantes directement à l'aide du module **Changements** du navigateur d'application.

Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Changements** > **Demandes de changement de pipeline** > **Tous** pour toutes les informations relatives au changement.

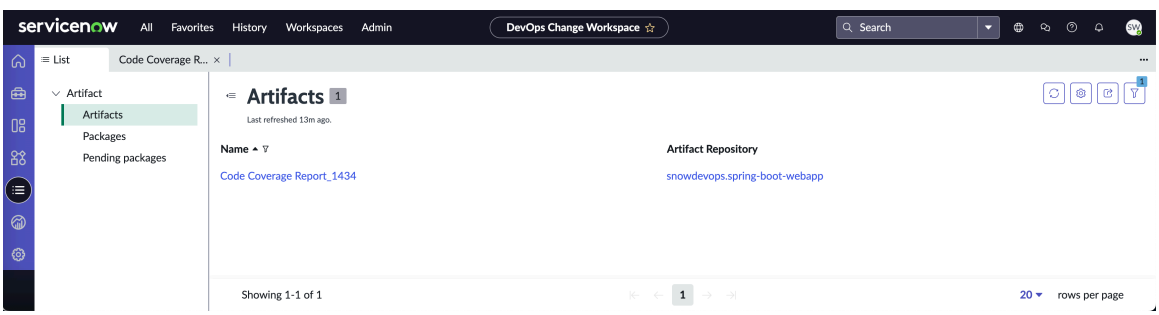
Demandes de changement de pipeline



Module de liste

Vous pouvez voir tous les artefacts et packages existants directement à l'aide du module **Liste** du navigateur d'application.

Accédez à la **Espace de travail de changement DevOps** > **Listes** > **Artefact** pour toutes les informations relatives aux artefacts.



Surveillance des artefacts et des packages

Lorsque des artefacts et des packages sont enregistrés à partir d'un outil source dans ServiceNow, ils sont souvent placés dans la table, tandis que les données restantes nécessaires à la création et à la *`sn_devops_artifact_staging`* liaison de ces objets sont soit reçues à partir d'événements entrants, soit récupérées par DevOps les flux.

La plupart du temps, ces enregistrements intermédiaires sont traités en quelques secondes. Mais il peut y avoir des cas où les données nécessaires ne sont jamais reçues, de sorte que ces enregistrements peuvent être laissés inactifs. Le champ **Description** de la table ci-dessous contient un résumé des détails manquants dans de tels cas pour faciliter le suivi.

Remarque :
Il est recommandé d'avoir des noms d'artefacts uniques pour les versions de mise en production, c'est-à-dire des noms d'artefacts différents pour les versions exécutées sur différentes versions de branche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire	État final ?	Description
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche d'où provient l'appel est détectée dans le système et post-traitée, mais que toutes les versions d'artefacts transmises dans la charge utile des artefacts n'ont pas été trouvées dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant : Exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345) et le marqueur de post-traitement est défini sur vrai, mais toutes les versions de l'artefact n'ont pas été trouvées. Nombre total d'artefacts : 2
create_package	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel se trouve dans le système, mais n'a pas encore fait l'objet d'un post-traitement. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant : Exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai. Nombre total d'artefacts : 2
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant : Exécution de tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre total d'artefacts : 2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	Lors d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version de l'artefact a été transmise, la charge utile des artefacts n'a pas encore été trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire	État final ?	Description
				Version de l'artefact non trouvée (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	Lors d'un appel d'inscription au package, lorsque la version de l'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais qu'il contient soit un taskExecutionSysId, soit (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) qui peut être utilisé pour rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas est trouvé et post-traité, mais aucun enregistrement de version d'artefact n'est associé.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile et non trouvée à l'aide des détails d'exécution de la tâche (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'inscription de package, lorsque la version de l'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais qu'il contient soit un taskExecutionSysId, soit (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) qui peut être utilisé pour rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas est trouvé, mais pas encore post-traité.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile et exécution de la tâche trouvée pour l'association, mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire	État final ?	Description
				Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'inscription de package, lorsque la version de l'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais qu'il contient soit un taskExecutionSysId, soit (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) qui peut être utilisé pour rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas est introuvable.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile et exécution de la tâche également non trouvée pour l'association (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	Lors d'un appel d'inscription de package, lorsque la version de l'artefact transmise dans la charge utile des artefacts a été trouvée dans le système, mais doit attendre que les autres enregistrements intermédiaires connexes soient traités (y compris les enregistrements create_package ou create_package_association).	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact trouvée, mais nécessité d'attendre les enregistrements intermédiaires restants de l'enregistrement du package. Nombre d'artefacts : 1 sur 2
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel se trouve dans le système, mais n'a pas encore fait l'objet d'un post-traitement. C'est-à-dire que l'événement de webhook « Terminé » pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact créée et exécution de la tâche trouvée pour l'association pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire	État final ?	Description
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact créée, mais exécution de la tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	VERSION_ALREADY_REGISTERED	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact fournie dans la charge utile des artefacts pour un artefact et un référentiel donnés existe déjà dans le système.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : La version de l'artefact a déjà été enregistrée.
register_artifact	NO_SUBFLOW_CONFIGURED	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le webhook et le flux secondaire de recherche ne permettent pas de trouver l'enregistrement de version de l'artefact.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile. Le webhook et le flux secondaire de recherche ne sont pas disponibles.
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le webhook est pris en charge et que l'enregistrement de la version de l'artefact peut être trouvé, mais que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact trouvée via le webhook, mais exécution de la tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, que le webhook est pris en charge et que l'enregistrement de la version	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour le motif suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire	État final ?	Description
		de l'artefact peut être trouvé, et que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel se trouve dans le système, mais n'a pas encore été post-traitée. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.		Version de l'artefact trouvée via le webhook et exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le flux secondaire de recherche est pris en charge et que l'enregistrement de la version de l'artefact peut être trouvé, mais que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel n'est pas encore trouvée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact trouvée via la recherche, mais exécution de la tâche non trouvée pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le flux secondaire de recherche est pris en charge et que l'enregistrement de la version de l'artefact peut être trouvé, et que l'exécution de la tâche d'où provient l'appel se trouve dans le système, mais n'a pas encore été post-traitée. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour le motif suivant : Version de l'artefact trouvée via la recherche et exécution de la tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est pris en charge, mais que la version de l'artefact est introuvable.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Version de l'artefact non trouvée par le flux secondaire de recherche.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code intermédiair	Quand cela peut-il se produire	État final ?	Description
		pris en charge, mais qu'il n'a pas pu trouver la version de l'artefact en raison d'une erreur dans le flux secondaire.		Version de l'artefact non trouvée par le flux secondaire de recherche en raison d'une erreur (reportez-vous à Journaux DevOps pour des détails supplémentaires).
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Lors d'un appel d'inscription d'artefact, lorsque la version de l'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est pris en charge, mais n'a pas été exécuté, car l'enregistrement de l'artefact parent est introuvable dans le système.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Artefact non trouvé.

Validations incluses dans la DevOps demande de changement

Le DevOps package d'artefact et ses versions d'artefacts associées sont utilisés pour déterminer quelles validations sont incluses dans un DevOps changement.

Les validations sont incluses dans un changement en fonction du type de changement.

Type de changement	Validations incluses
Manuel	Validations à partir des versions d'artefact du package dans le changement. En outre, les validations des exécutions de tâches de toutes les exécutions de pipeline dans l'enregistrement de référence de changement lorsque la colonne data_type est plan ou exécution de pipeline sont incluses.
Automatisé	• Sans package : toutes les validations des versions de l'artefact sont incluses. Les versions de l'artefact sont celles qui sont liées à l'exécution du pipeline et aux exécutions des tâches pour cette exécution de pipeline. • Avec package : si l'une des exécutions de tâches en amont du changement comporte l'étape de déploiement produit, les validations de la dernière exécution réussie du pipeline de déploiement du produit sont incluses. Les validations qui apparaissent dans plusieurs exécutions de pipeline ne seront répertoriées qu'une seule fois. Si l'étape de déploiement du produit n'est pas présente dans les exécutions de tâches en amont, les validations de toutes les versions d'artefacts du package sont incluses. • Exécuter des validations : s'il n'y a aucune validation du flux de package avec ou sans comme spécifié précédemment, les validations d'exécution à partir des exécutions de tâches en amont de la demande de changement sont associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les validations des versions d'artefacts du package qui ont été générées après la dernière date de déploiement (jusqu'à la version en cours de déploiement) sont incluses dans la demande de changement. Les versions majeures précédentes ne sont pas incluses.

Remarque :
Les versions de correctifs et de correctifs d'urgence sont exclues.

Lorsqu'elle est fournie, la version sémantique est utilisée pour déterminer les validations d'un changement. Le format est (MAJOR. MINEUR. PATCH). Par exemple, la version sémantique 2.0.1 se lit comme suit :

- Version majeure 2
- Version mineure 0
- Version du correctif/correctif logiciel 1

Les échecs d'exécution des tâches entre la version d'artefact précédente et la version actuelle qui n'ont pas créé d'artefact mais qui ont des validations associées sont également associés à la version d'artefact créée.

Types de validations

- Validations normales : les validations sur le référentiel suivi sont associées à la demande de changement.
- Rétablir les validations : validations dont la valeur du champ Rétablir est définie sur vrai. Une validation de rétablissement entraîne une validation annulée et une validation de rétablissement dans l'arborescence source. Les deux validations ne sont pas associées à la demande de changement.
- Validations de fusion : validations dont la valeur du champ de fusion est définie sur vrai.
  - Merge commit : L'arborescence source suit la validation d'une branche au fil du temps et permet d'effectuer une validation de fusion spéciale. Cette validation de fusion combine les validations parentes situées directement après la validation commune la plus récente sur la branche actuelle et la branche à fusionner. La validation de fusion ajoute une nouvelle validation sur la branche principale.
  - Écraser et fusionner : L'écrasement pendant une fusion génère l'arborescence de travail et l'état de l'index pour correspondre à une fusion sans créer de validation de fusion. Écraser et fusionner conserve les changements mais supprime les validations individuelles de l'historique. Il a une seule validation dont la valeur de fusion est vraie.

Exemple : validations et packages

Cet exemple comprend :

- Trois pipelines de version (A, B et C)
- Un pipeline de mise en production (ABC) sous contrôle des changements, avec quatre packages :
  1. Pipeline de version A (version majeure 1)
  2. Créer des pipelines A et B (version majeure 1)
  3. Créer des pipelines B et C (version majeure 1)
  4. Créer les pipelines A, B et C (version majeure 1)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trousse 1 (A 1.1.0)

Commit	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans l'emballage
1	A	1.0.0	X
2	A	1.0.1	::
3	A	1.1.0	X

Remarque :
La validation 2 (build A, version sémantique 1.0.1) n'est pas incluse dans le package, car la syntaxe de la version sémantique indique un correctif ou un correctif à chaud.

Trousse 2 (A 1.2.0, B 1.1.0)

Commit	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans l'emballage
4	A	1.1.1	::
5	A	1.2.0	X
6	A	1.2.0	X
7	B	1.0.0	X
8	B	1.0.0	X
9	B	1.1.0	X
10	B	1.1.0	X

Remarque :
La validation 4 (build A, version sémantique 1.1.1) n'est pas incluse, car la syntaxe de la version sémantique indique un correctif ou un correctif à chaud.

Trousse 3 (B 1.2.0, C 1.0.0)

Commit	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans l'emballage
11	A	1.3.0	::
12	B	1.2.0	X
13	B	1.2.0	X
14	C	1.0.0	X
15	C	1.0.0	X
16	C	1.0.0	X

Remarque :
La validation 11 (version A, version sémantique 1.3.0) n'est pas incluse, car le package ne spécifie pas la version A.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trousse 4 (A 1.4.0, B 1.3.0, C 1.2.0)

Commit	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans l'emballage
17	A	1.4.0	X
18	A	1.4.0	X
19	B	1.3.0	X
20	B	1.3.0	X
21	C	1.1.0	X
22	C	1.1.0	X
23	C	1.2.0	X
24	C	1.2.0	X

Remarque :
Le commit 11 est également inclus dans ce package car il fait partie des changements de la version majeure 1 de la version A depuis que le dernier package (y compris la version majeure 1 de la version A), le package #2, a été déployé en production.

Exemple : Valider la logique de calcul

Cas d'utilisation avec la logique de calcul des validations associées aux versions d'artefacts. Les informations de branche sont incluses chaque fois que les validations sont définies.

Par exemple, imaginons deux pipelines, l'un sur la branche principale, l'autre sur la branche de test. Scénario d'exécution :

- Créez un C0 de validation sur principal, exécutez la version du CI, mais ne créez pas de version de l'artefact.
- Créez une validation C1 lors du test, exécutez la version du CI, mais ne créez pas de version de l'artefact.
- Créez un C2 de validation sur principal, exécutez la version du CI et la version échoue.
- Créez 2 validations C3, C4 sur principale, exécutez une version de CI et créez une version d'artefact (v1.0).

Résultat attendu : La version de l'artefact (v1.0) est associée à C0, C2, C3, C4. La validation C1 est exclue, car elle se trouve sur une branche différente.

Poursuivons avec le cas d'utilisation :

- Créez 1 Commit C5 sur principal, exécutez la version du CI, mais ne créez pas de version de l'artefact.
- Créez 1 commit C6 sur main, exécutez la build de CI et créez une version d'artefact (v2.0).

Résultat attendu : La nouvelle version de l'artefact (v2.0) créée est associée à C5, C6.

Résumé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les validations des exécutions de pipeline (réussies et échouées) dans la même branche, entre la dernière version de l'artefact pour un artefact donné et la version actuelle de l'artefact, sont associées.
- Si aucune version d'artefact précédente pour l'artefact donné n'est trouvée, toutes les validations des exécutions de pipeline dans la même branche sont associées.

Poursuivons avec le cas d'utilisation :

Créez une mise en production avec la version d'artefact à partir de l'étape précédente, ayez un pipeline CD avec le type d'étape = Prod Deploy.

Résultat attendu :

- La mise en production est associée à la même version de l'artefact (v2.0).
- La demande de changement créée affiche la version de l'artefact (v2.0) et les validations C0, C2, C3, C4, C5, C6.

Résumé :

- Les validations des deux versions d'artefacts (v1.0, v2.0) basées sur la branche principale (aucun package précédent n'a été déployé dans Prod) sont affichées dans la demande de changement, mais pas la validation de l'exécution sur la branche de test.
- Le nombre de validations indiqué dans la demande de changement est le même que celui de l'outil.

Poursuivons avec le cas d'utilisation :

- Créez 2 validations C7, C8 sur la branche de test, exécutez la version du CI et créez une version de l'artefact.

  Résultat attendu : La version de l'artefact (v3.0) est associée à C1, C7, C8.

- Créez 2 validations C9, C10 sur la branche principale, exécutez la version du CI et créez une version de l'artefact.

  Résultat attendu : La version de l'artefact (v4.0) est associée à C9, C10.

- Créez une mise en production avec la version de l'artefact de l'étape précédente (v4.0), ayez un pipeline de CD avec le type d'étape = Prod Deploy.

  Résultat attendu :

  - La mise en production est associée à la version de l'artefact (v4.0).
  - La demande de changement créée affiche la version de l'artefact (v4.0) et valide C9, C10.

Résumé :

- La demande de changement affiche uniquement les validations de la dernière version de l'artefact construite sur la branche principale, car les validations des versions précédentes de l'artefact construites sur la branche principale avaient été déployées vers Prod sur le package précédent.
- Aucune validation de la version de l'artefact construite sur le test n'est affichée.
- Le nombre de validations indiqué dans la demande de changement est le même que celui de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Pipeline UI

Utilisez l'interface utilisateur du pipeline pour visualiser les interactions et les résultats dans une exécution de pipeline. Cette vue graphique montre la progression des étapes du pipeline et d'autres détails pour chaque pipeline.

À partir de DevOps, obtenez un aperçu rapide de la façon dont tout est connecté pour voir exactement ce qui se passe avec le pipeline et quand. À partir de l'application ServiceNow Gestion des changements , vous pouvez accéder à l'interface utilisateur du pipeline et voir rapidement les validations, les validateurs et d'autres détails de la demande de changement au même endroit.

L'interface utilisateur du pipeline affiche les étapes parallèles telles qu'elles sont modélisées dans les pipelines de mise en Azure DevOps production. L'interface utilisateur du pipeline affiche l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans Azure DevOps. Les détails de l'artefact associé provenant du pipeline de version, des résultats des tests et des résultats du résumé de la qualité logicielle s'affichent également sur l'interface utilisateur du pipeline. Pour plus d'informations, consultez Étapes parallèles dans les pipelines de mise en Azure DevOps production.

L'interface utilisateur du pipeline affiche toutes les tentatives d'une étape ou d'une tâche qui a été réexécutée ou redémarrée. Pour plus d'informations, consultez Le redémarrage des tâches et étapes du pipeline de version ou de version a échoué.

L'interface utilisateur du pipeline affiche les étapes du pipeline qui se sont exécutées au lieu de celles configurées dans DevOps.

Vous pouvez accéder à l'interface utilisateur du pipeline à l'aide du lien connexe à partir de certains DevOps formulaires, ainsi que d'un DevOps formulaire de demande de changement :

- DevOps Formulaire de pipeline
- DevOps Formulaire d'exécution de pipeline
- Formulaire de demande de changement créé par DevOps

Remarque :
Vous devez recharger la vue pour mettre à jour les boutons d'état dans l'historique d'exécution du pipeline.

États d'exécution de l'étape (état d'exécution de la tâche)

Vert	Réussi. Toutes les exécutions d'étapes associées à l'exécution du pipeline ont réussi.
Gris	Pas encore exécuté.
Jaune	En attente (en attente, construction, validation). Au moins une exécution d'étape est en attente.
Rouge	Échouée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

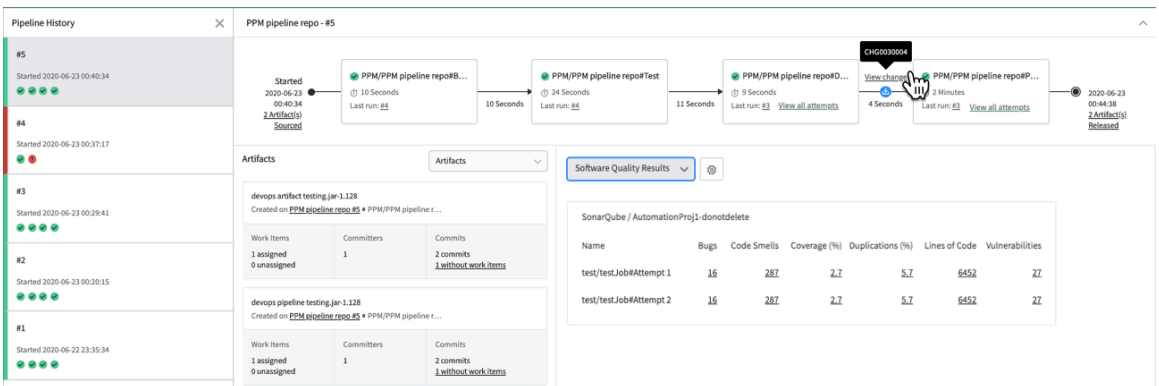
États d'exécution de l'étape (état d'exécution de la tâche) (suite)

	Au moins une exécution d'étape a échoué. La date de fin de l'exécution de la tâche est renseignée même lorsque le changement est rejeté.

Remarque :
Pour activer l'annulation de la demande de changement associée à l'étape lorsque l'étape échoue, vous devez définir la `sn_devops.cancel_change_on_pipeline_cancel` propriété sur Oui. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec DevOps.

Remarque :
L'ordre dans lequel les cartes s'affichent dans l'interface utilisateur du pipeline est déterminé par le champ **Ordre** de chaque étape du pipeline lorsque vous avez modélisé votre pipeline dans DevOps. Les étapes ignorées ne sont pas affichées.

Ordre dans lequel les cartes s'affichent dans l'interface utilisateur du pipeline par exécution de tâche.



Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
Étapes du pipeline	Timing. • Début • Dernière exécution • Durée de chaque étape Lorsque l'exécution des tâches en aval commence immédiatement après l'exécution des tâches en amont, la durée est de 0 seconde. • Temps d'attente entre les exécutions de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
	Le temps d'attente est calculé comme suit : Heure de début de l'exécution de la tâche moins l'heure de fin de l'exécution de la tâche en amont.
Afficher la demande de changement	Enregistrement de demande de changement. Cliquez directement sur la demande de changement de l'étape créée par DevOps pour afficher les détails du changement et prendre des mesures. **Remarque :** • L'enregistrement de la demande de changement pour l'exécution de la tâche associée à la plus récente s'affiche. • Les validations inversées dans la même exécution de pipeline ne sont pas affichées dans la liste des validations.
Historique du pipeline	Exécution de pipeline. Cliquez sur une vignette d'historique pour afficher les détails de l'étape précédente d'une exécution de pipeline. **Remarque :** L'historique du pipeline est affiché uniquement pour les 20 dernières exécutions de pipeline.
Afficher toutes les tentatives	Toutes les tentatives que la tâche a exécutées dans une étape. Cliquez sur le lien de l'étape correspondante pour afficher tous les détails de la tentative.

Artifacts	• Versions de l'artefact
	  ○ Éléments de travail
	  ○ Validations
	  ○ Packages
	• Validations
	• Éléments de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
	Remarque : Les validations inversées dans la même exécution de pipeline ne sont pas affichées dans la liste des validations.
Résultats des tests	Affichez les résultats des tests de version pour voir quels tests ont réussi ou échoué. La carte de qualité contient des résumés de tests : • Type de test et catégorie de test au format : `Type de test/Catégorie de test` • ID natif de l'étape • Pourcentage de réussite aux tests (tests unitaires et fonctionnels uniquement) • Débit (tests de performances uniquement) • Nom de l'étape
Résultats de qualité logicielle	Affichez tous les résultats de la qualité logicielle (analyse SonarQube) regroupés par nom de projet qui ont été récupérés dans le cadre du pipeline sélectionné. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour toutes les catégories dans une étape d'exécution de pipeline. Vous pouvez personnaliser les résultats affichés dans l'interface utilisateur du pipeline en configurant les colonnes dans le **Catégories de qualité de logiciel affichées par défaut dans la vue de pipeline de l'interface utilisateur** (**DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Catégorie de propriétés DevOps** >) dans un format séparé par des virgules. • Cliquez sur l'icône d'engrenage pour modifier la vue de colonne dans l'interface utilisateur du pipeline. • Cliquez sur l'enregistrement d'exécution de l'étape pour afficher l'enregistrement correspondant du résumé de l'analyse de la qualité logicielle. • Cliquez sur l'enregistrement du nombre de vulnérabilités pour afficher l'enregistrement Détails de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de la sous-catégorie correspondante.

Traduction automatique

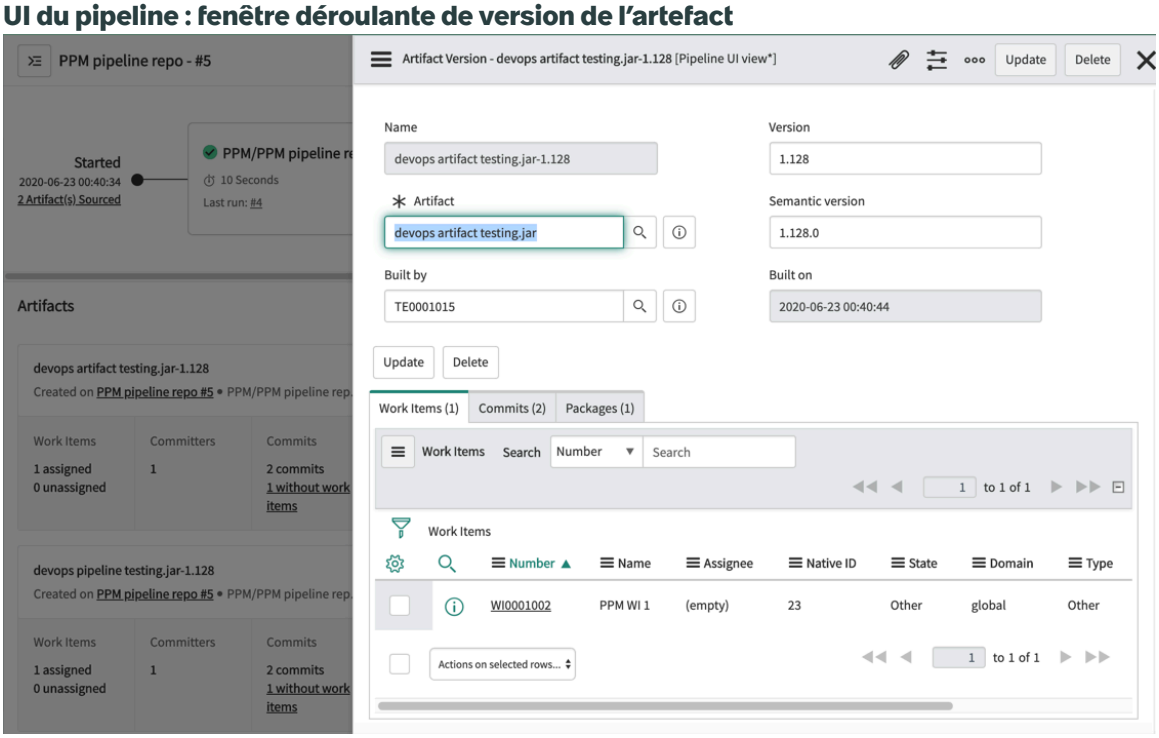
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
Résultats de sécurité	Affichez tous les résultats de sécurité qui ont été récupérés dans le cadre du pipeline sélectionné. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour toutes les catégories dans une étape d'exécution de pipeline. Vous pouvez personnaliser les résultats affichés dans l'interface utilisateur du pipeline. • Cliquez sur l'icône d'engrenage pour modifier la vue dans l'interface utilisateur du pipeline. • Cliquez sur l'enregistrement d'exécution de l'étape pour afficher l'enregistrement de la synthèse de l'analyse de sécurité correspondant. • Cliquez sur l'enregistrement Nombre de failles détectées pour afficher les détails de l'analyse de sécurité.

Remarque :
Lorsque vous recommencez l'exécution d'une tâche d'étape ou de pipeline dans Azure DevOps, qui contient un test ou une analyse de la qualité logicielle, les résultats sont ajoutés au numéro de tentative.

Cliquez directement sur les demandes de changement, les DevOps exécutions d'étapes, les artefacts, les versions d'artefacts, les éléments de travail, les résumés de tests et les nouvelles tentatives dans les fenêtres déroulantes.

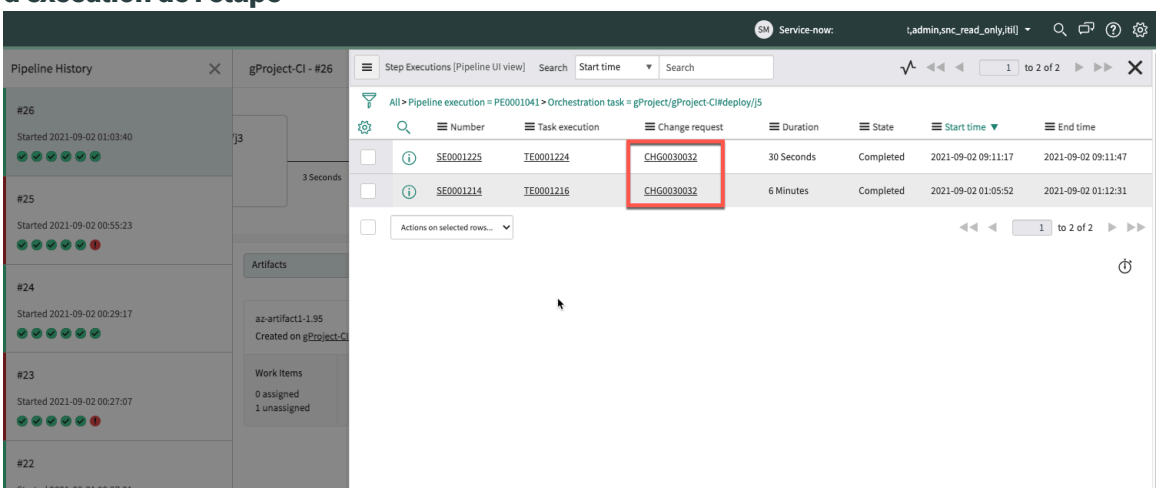
UI du pipeline : fenêtre déroulante de version de l'artefact



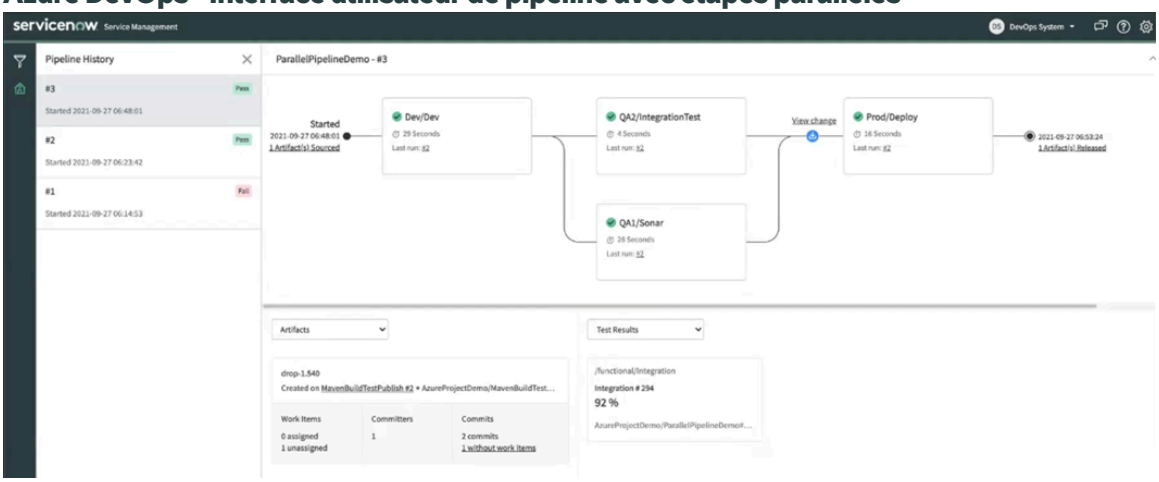
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

UI du pipeline : réutiliser la demande de changement : fenêtre déroulante d'exécution de l'étape



Azure DevOps - Interface utilisateur de pipeline avec étapes parallèles



Configuration des DevOps détails de la demande de changement dans le pipeline

Configurez la manière dont les informations sur la fermeture, l'état du changement et les champs de demande de changement sont mis à jour à partir d'un pipeline à l'étape de changement du pipeline.

Remarque :
La configuration des détails des demandes de changement à partir d'un GitLab pipeline n'est pas prise en charge.

Par défaut, la variable système pointe vers le flux secondaire Par défaut pour fermer automatiquement un changement dans le système de base. Le **flux secondaire de fermeture automatique du changement à l'achèvement du pipeline** (`sn_devops.auto_close_change`) de DevOps détermine la manière dont les informations sur la fermeture, l'état du changement et les champs de demande de changement sont mis à jour lorsqu'un pipeline est terminé. Si vous souhaitez spécifier un flux secondaire personnalisé qui doit être activé lorsqu'un pipeline est terminé, vous pouvez cloner ce flux secondaire et le personnaliser en fonction de vos besoins.

Les informations sur la fermeture et les attributs de demande de changement sont contenus avec l'objet `changeRequestDetails` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changement de fermeture automatique

Définissez le *autoCloseChange* paramètre sur `vrai/faux` dans l'objet changeRequestDetails lors de la création d'un changement à partir d'un pipeline pour mettre à jour les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** , et fermer la demande de changement lorsqu'un pipeline est terminé. Les valeurs des champs **Date de début réelle** et **Date de fin réelle** sont également mises à jour lorsque le pipeline est terminé. Les valeurs de date sont basées sur l'heure de début du pipeline ou l'heure de début de la première étape du pipeline, et l'heure de fin du pipeline ou l'heure de fin de la dernière étape du pipeline. Les notes de fermeture seront suivies d'un suffixe indiquant que les informations de fermeture ont été mises à jour en fonction de la fonction de changement de fermeture automatique.

Si la valeur est définie sur vrai, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour et le système tente de fermer la demande de changement lorsque le pipeline est terminé.

Si la valeur est définie sur faux, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour lorsqu'un pipeline est terminé, mais la demande de changement n'est pas fermée.

Vous pouvez également définir la valeur du champ **Changement de fermeture automatique** pour un pipeline dans l'application ServiceNow. Si vous sélectionnez **Mettre à jour le changement uniquement**, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour lorsqu'un pipeline est terminé, et si vous sélectionnez **Mettre à jour et Fermer le changement**, la demande de changement est également fermée ainsi que la mise à jour des informations de fermeture.

Selon que le changement de fermeture automatique est spécifié dans le pipeline ou dans la colonne, l'état final pris en compte sera le suivant :

Marqueur autoCloseChange dans les attributs de demande de changement	Fermeture automatique Changer la valeur de colonne (sn_devops_pipeline)	État final
Vrai	Mettre à jour le changement uniquement	Met à jour le changement et passe l'état à Fermé
Faux	Mettre à jour et fermer le changement	Met uniquement à jour le changement
-	Mettre à jour le changement uniquement	Met uniquement à jour le changement
-	Mettre à jour et fermer le changement	Met à jour le changement et passe l'état à Fermé

Remarque :
La valeur spécifiée pour l'attribut autoCloseChange dans le pipeline est prioritaire sur la valeur spécifiée dans la colonne Changement de fermeture automatique dans ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La fonctionnalité de changement de fermeture automatique ne s'applique qu'aux pipelines de base sur lesquels un seul changement a été créé. S'il y a plusieurs changements, le dernier changement est pris en compte pour la fermeture automatique.
- La fonctionnalité de changement de fermeture automatique n'est pas prise en charge pour Jenkins les pipelines freestyle et les demandes de changement lorsque la fonctionnalité de réception de changement est activée.
- Pour un pipeline de Azure mise en production, l'état d'achèvement du pipeline est dérivé en consolidant l'état de chaque étape du pipeline. Si une seule étape échoue, le pipeline est considéré comme ayant échoué. Si une seule étape réussit partiellement, le pipeline est considéré comme réussi avec quelques problèmes.

Informations sur la mise à niveau

Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez reconfigurer votre outil d'orchestration avant de définir le paramètre autoCloseChange et GitHubAzure de créer des pipelines.

Définir le code de fermeture

Définissez le *`setCloseCode:`* paramètre sur `vrai/faux` en fonction du comportement souhaité. La valeur par défaut est vrai.

Si la valeur est définie sur vrai, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour comme spécifié dans les attributs d'étape de changement et la demande de changement est passée en post-implémentation lorsqu'une étape est terminée. Vous pouvez remplacer ce comportement en activant la fonctionnalité de **code de fermeture automatique** . La fonction setCloseCode est désactivée lorsque autoCloseChange est activé et défini sur true ou false. Pour plus d'informations, consultez Changement de fermeture automatique. Utilisez la fonction CloseChange automatique pour obtenir des détails plus précis sur les demandes de changement.

Si la valeur est définie sur faux, lorsque la tâche ou le pipeline est terminé, la demande de changement n'est pas mise à jour et reste à l'état Implémenter.

- Les informations sur la fermeture de la demande de changement ne sont pas définies (les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont laissés vides).
- Un lien vers l'exécution de l'étape est ajouté aux **notes de travail**.

Champs de demande de changement

Définissez les valeurs des champs de demande de changement dans le pipeline pour le modèle de demande de changement spécifié.

- Utilisez le paramètre pour définir les *`attributes:`* valeurs des champs.
- Utilisez le point de terminaison DevOps : POST /devops/orchestration/changeControl de l'API DevOps .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si un champ spécifié a un champ dépendant requis, vous devez également définir cet attribut.
- Si l'attribut du champ dépendant obligatoire n'est pas défini, la demande de changement et l'exécution de l'étape connexe sont annulées, et les notes de travail sont mises à jour.

Les valeurs de champ dans le paramètre sont des *`attributes:`* paires clé-valeur. En d'autres termes, la clé est le nom du champ dans le modèle et la valeur est les informations à renseigner dans le champ.

Vous pouvez utiliser l'API *`changeControl`* pour spécifier des champs tels que *`type`*, *`cmdb_ci`*, *`template`*, *`chg_modelassignment_group business_servicestandard_change_template`*, et créer une demande de changement.

Lorsque des attributs sont transmis pour le changement, l'ordre de priorité est le suivant :

1. Champs de demande de changement ou API changeControl.
2. Valeurs dans l'enregistrement de l'étape.
3. Valeurs fournies dans le modèle de demande de changement.

Remarque :
Lors de la configuration des demandes de changement à partir du pipeline, le type de changement et les champs de modèle sont toujours extraits d'une seule source. Vous ne pouvez pas utiliser une combinaison d'attributs de la demande d'API et du formulaire de demande de changement.

Tous les champs de la table Demande de changement [change_request] sont pris en charge, sauf indication contraire.

Prise en charge des champs de demande de changement

Champs non pris en charge	• risk • impact • Numéro • sys_id • risk_impact_analysis
Champs pris en charge	Tous les champs restants dans la table Demande de changement [change_request].

Remarque :
Le nom d'attribut doit correspondre au nom du champ de demande de changement et la valeur spécifiée doit être valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de charge utile JSON


```
{

 "callbackURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/sn-devops/pipeline_839b7605-b98d-4831-bc87-96829de7da37",
   "orchestrationTaskURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests#deploy/",
   "isMultiBranch":"false",
   "orchestrationTaskName":"java_sample_tests#deploy",
   "orchestrationTaskDetails":{
      "triggerType":"upstream",

 "upstreamTaskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/35/wfapi/describe",

 "taskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/50/wfapi/describe"
   },
   "changeRequestDetails":{
      "setCloseCode":false,
      "attributes":{
         "sys_created_by":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
         "sys_updated_by":"56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
         "requested_by":{
            "name":"Abel Tuter"
         },
         "watch_list":[
            {
               "name":"Abel Tuter"
            },
            {
               "name":"Aileen Mottern"
            },
            {
               "name":"Alejandra Prenatt"
            },
            "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca"
         ],
         "work_notes_list":[
            "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
            "46c6f9efa9fe198101ddf5eed9adf6e7",
            "d8f57f140b20220050192f15d6673a98"
         ],
         "assigned_to":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
         "category":"Service",
         "sys_created_on":"2021-02-09 18:58:41",
         "priority":"2",
      }
   }
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de pipelines

Détails de la demande de changement : pipeline Azure

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
        - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
          inputs:
            connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
            changeRequestDetails: |
              {
                "autoCloseChange" : true,
                "attributes": {
                  "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                  "work_notes" : "Update this to work_notes",
                  "category" : "Service",
                  "priority" : "2"
                }
              }
```

Paramètres au niveau de la tâche — Jenkins

Détails de la demande de changement : Jenkins

```
stage('Change-Step') {
    steps {
        echo 'Change Step'
        snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "autoCloseChange": true, attributes:{"close_notes":"sample close notes"} }'
    }
}
```

Détails de la demande de changement : GitHub

```
deploy:
  name: Deploy
  needs: registerpackage
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Custom Change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@master
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Deploy'
        change-request: '{"autoCloseChange":true,"attributes":{"close_notes":"Automated Software Deployment for close_Notes"}}'
        interval: '100'
        timeout: '3600'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Modèles de changement

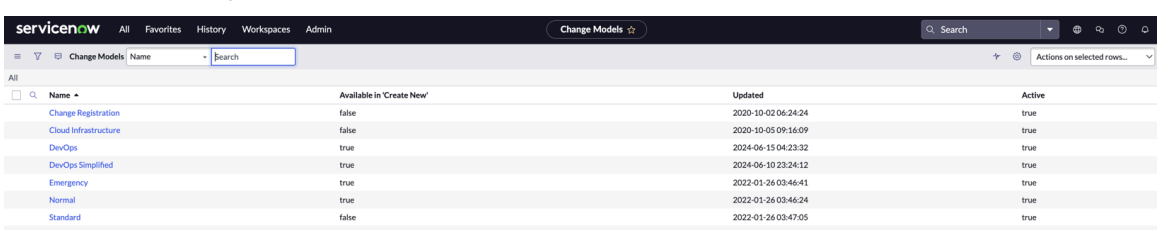
Vélocité de changement DevOps vous permet d'utiliser des modèles de changement adaptés aux besoins qui offrent une meilleure flexibilité dans la définition de modèles ou de processus de changement pour refléter les pratiques de développement modernes.

Vue d'ensemble du modèle de changement DevOps

Important :
Pour les demandes de changement DevOps, utilisez la fonctionnalité Gestion des changements - Modèles de changement, qui offre une plus grande flexibilité pour activer le flux de processus de changement d'une manière optimisée pour des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles de changement. L'ancien module d'extension Gestion des changements - State Model est également pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Modèle et transitions d'état.

Important :
Les modèles de changement DevOps et DevOps simplifié ne sont pas pris en charge pour les demandes de changement des outils Argo CD et Split.

Utilisez des modèles de changement adaptés aux besoins avec une suite de flux et d'actions de flux succincts intégrées dans Concepteur de flux pour des cas d'utilisation spécifiques. Au lieu d'utiliser les processus de changement hérités basés sur ITIL qui sont prédéfinis dans les workflows de changement (Normal, Standard et Urgent), vous pouvez effectuer une transition sélective vers un large éventail de modèles optimisés pour des cas d'utilisation spécifiques. Des modèles de changement peuvent être créés avec des états et des règles qui déterminent les transitions entre les états. Pour plus d'informations sur les modèles de changement, reportez-vous à la section Modèles de changement.



Vous pouvez utiliser n'importe quel modèle de changement du système de base, y compris les modèles de changement DevOps ou DevOps simplifiés. Pour créer une demande de changement basée sur des modèles, vous pouvez configurer le champ **Modèle** dans le formulaire Étape dans ServiceNow ou transmettre le sys_id ou le nom du modèle dans l'étape de changement à partir de votre pipeline d'orchestration.

Modèles de changement DevOps du système de base

Deux modèles de changement, appelés DevOps et DevOps simplifié, sont inclus dans le système de base et sont actifs par défaut pour vous permettre de créer une demande de changement basée sur un modèle.

Marqueur de compatibilité type

La propriété de compatibilité *com.snc.change_management.change_model.type_compatibility* de type est utilisée pour déterminer le type de demande de changement (basé sur le type ou le modèle) qui sera créé. Accédez aux **propriétés système > Toutes les propriétés** pour définir la valeur de cette propriété. La valeur par défaut de cette propriété est Faux. Cette propriété permet la compatibilité des types de changement pour les modèles de changement. Lorsque la valeur est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

définie sur vrai, la demande de changement peut être créée sous la forme d'un workflow basé sur le type ou de modèles de changement. Si elle est définie sur faux, la demande de changement est créée uniquement à l'aide du modèle de changement.

La demande de changement sera créée en fonction de la combinaison de configuration telle que définie dans les tables suivantes lorsque la propriété est définie sur vrai ou faux.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Vrai

Changer l'attribut configuré à l'étape du pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis.	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Le type est transmis. Par exemple, Normal `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	Une demande de changement basée sur le type sera créée
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné> par exemple, Modèle 1.	Un modèle différent est transmis. Par exemple, Model 2. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	Le changement sera créé en fonction du modèle 2
Modèle de changement : non spécifié Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis	Une demande de changement basée sur le type sera créée
Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Le modèle est réussi. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" }`	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Vrai (suite)

Changer l'attribut configuré à l'étape du pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
	<pre> } }</pre>	

Type de changement : <tout type de changement sélectionné>. Par exemple, Normal	Un type différent est transmis. Par exemple, Urgence.
	<pre>{
	  "attributes": {
	  "type": "emergency"
	  }
	}</pre>
		La demande de changement sera créée en fonction du type Urgence.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Faux

Changer l'attribut configuré à l'étape du pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée

Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Le type est transmis. Par exemple, Normal
	<pre>{
	  "attributes": {
	  "type": "normal"
	  }
	}</pre>
		Erreur
		
		La demande de changement ne peut pas être créée, car le marqueur de compatibilité type est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité de type dans les propriétés système ou configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez l'ID système ou le nom du modèle de changement approprié dans le pipeline.
		
		Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, reportez-vous à la section Erreurs courantes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Faux (suite)

Changer l'attribut configuré à l'étape du pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
		dans Vélocité de changement DevOps.
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné> par exemple, Modèle 1.	Un modèle différent est transmis. Par exemple, Model 2. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	Le changement sera créé en fonction du modèle 2
Modèle de changement : non spécifié Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis.	Erreur Impossible de créer la demande de changement, car le type de changement ou le modèle de changement n'est pas configuré pour le pipeline. Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, reportez-vous à la section Erreurs courantes dans Vélocité de changement DevOps.
Type de changement : <n'importe quel type de changement sélectionné>	Le modèle est réussi. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }`	Une demande de changement basée sur un modèle sera créée
Type de changement : <tout type de changement sélectionné>. Par exemple, Normal	Un type différent est transmis. Par exemple, Urgence. `{ "attributes": { "type": "emergency"`	Erreur Impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité type est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Faux (suite)

Changer l'attribut configuré à l'étape du pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
	<pre> } }</pre>	Activez le marqueur de compatibilité de type dans les propriétés système ou configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez l'ID système ou le nom du modèle de changement approprié dans le pipeline. Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, reportez-vous à la section Erreurs courantes dans Vélocité de changement DevOps.

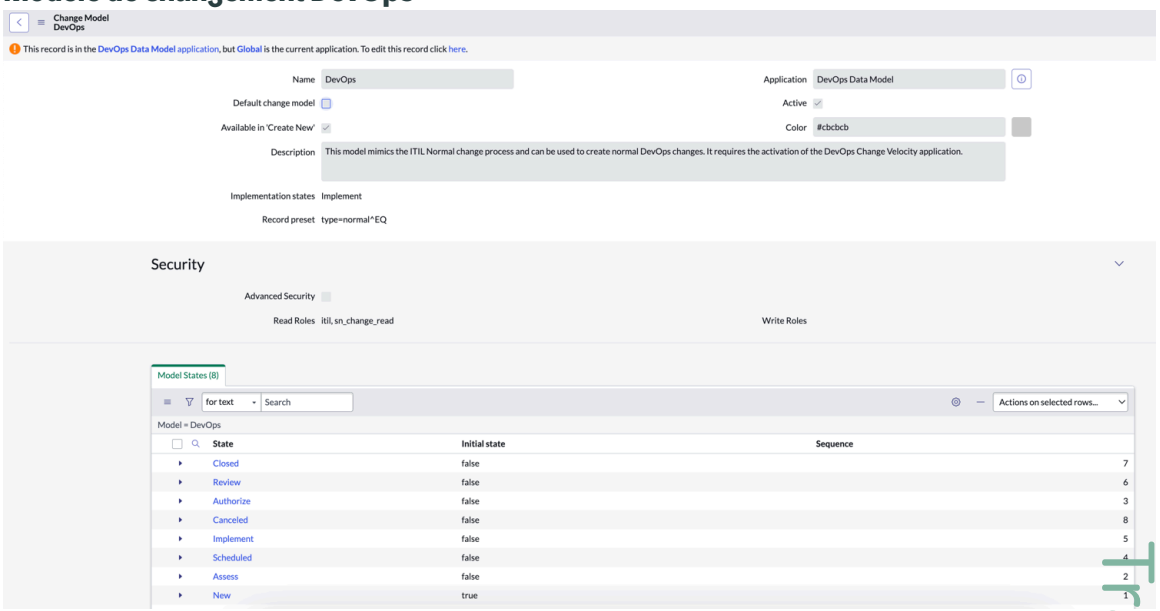
Configuration des modèles DevOps

La valeur du champ **États d'implémentation** pour les modèles de changement du système de base est Implémenter et le champ **Préréglage d'enregistrement** est sélectionné comme **Type=Normal** par défaut. Les états de modèle disponibles pour le modèle de changement DevOps sont Nouveau, Évaluer, Autoriser, Planifié, Implémenter, Revue, Fermé et Annulé. De plus, les états de modèle disponibles pour le modèle de changement simplifié DevOps sont Nouveau, Autoriser, Planifié, Implémenter, Revue, Fermé et Annulé. En fonction de vos besoins, vous pouvez modifier les modèles de changement et configurer les états et les transitions pour votre cas d'utilisation spécifique.

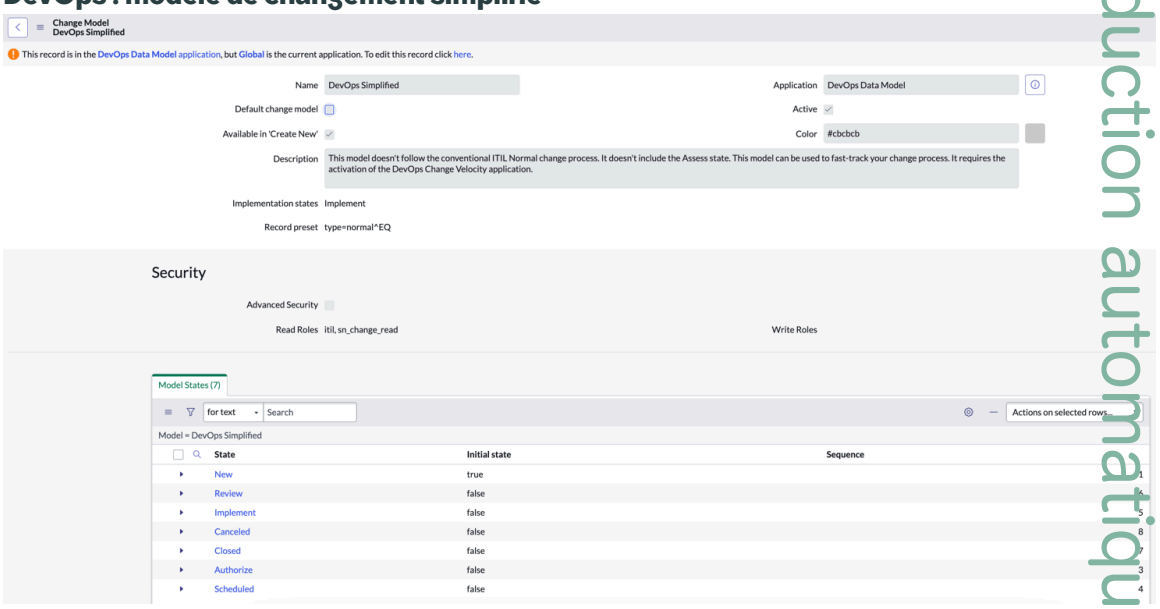
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de changement DevOps



DevOps : modèle de changement simplifié



Si vous souhaitez créer votre propre modèle au lieu d'utiliser les modèles DevOps du système de base, consultez les instructions de la Créer un modèle de changement section.

Vous pouvez utiliser des paramètres prédéfinis d'enregistrement pour configurer les détails du changement pour votre modèle de changement. Chaque fois qu'un changement est créé, ces valeurs seront automatiquement définies sur le changement. Vous pouvez définir un paramètre prédéfini d'enregistrement pour n'importe quel champ de changement qui existe dans la demande de changement.

La logique suivante est prise en compte pour le pré-dépôt des détails du changement lors de la création d'une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez configuré les détails du changement dans le paramètre prédéfini de l'enregistrement, vous ne pouvez pas remplacer cette valeur en transmettant les détails du changement à partir du pipeline.
- Si les détails du changement ne sont pas configurés dans le paramètre prédéfini d'enregistrement, les valeurs transmises à partir du pipeline sont prises en compte pour le pré-dépôt des détails dans la demande de changement.
- Si les détails du changement ne sont ni configurés dans le paramètre prédéfini d'enregistrement ni transmis à partir du pipeline, les valeurs configurées dans le formulaire Étape dans ServiceNow sont prises en compte.

Modifier les détails configurés dans un paramètre prédéfini de l'enregistrement dans ServiceNow	Modifier les détails configurés dans le formulaire Étape dans ServiceNow	Détails du changement transmis dans le pipeline	Détails du changement pré-remplis lors de la création du changement
Groupe d'affectation : Rapport DevOps	Groupe d'affectation : non spécifié	Groupe d'affectation : non spécifié	Le groupe d'affectation sera pré-rempli à partir du paramètre prédéfini d'enregistrement dans la demande de changement
Groupe d'affectation : Non configuré	Groupe d'affectation : non spécifié	Groupe d'affectation : Rapport DevOps	Le groupe d'affectation sera pré-rempli à partir du pipeline dans la demande de changement
Groupe d'affectation : Non configuré	Groupe d'affectation : Rapport DevOps	Groupe d'affectation : non spécifié	Le groupe d'affectation sera pré-rempli à partir du formulaire Étape dans la demande de changement

Traduction automatique

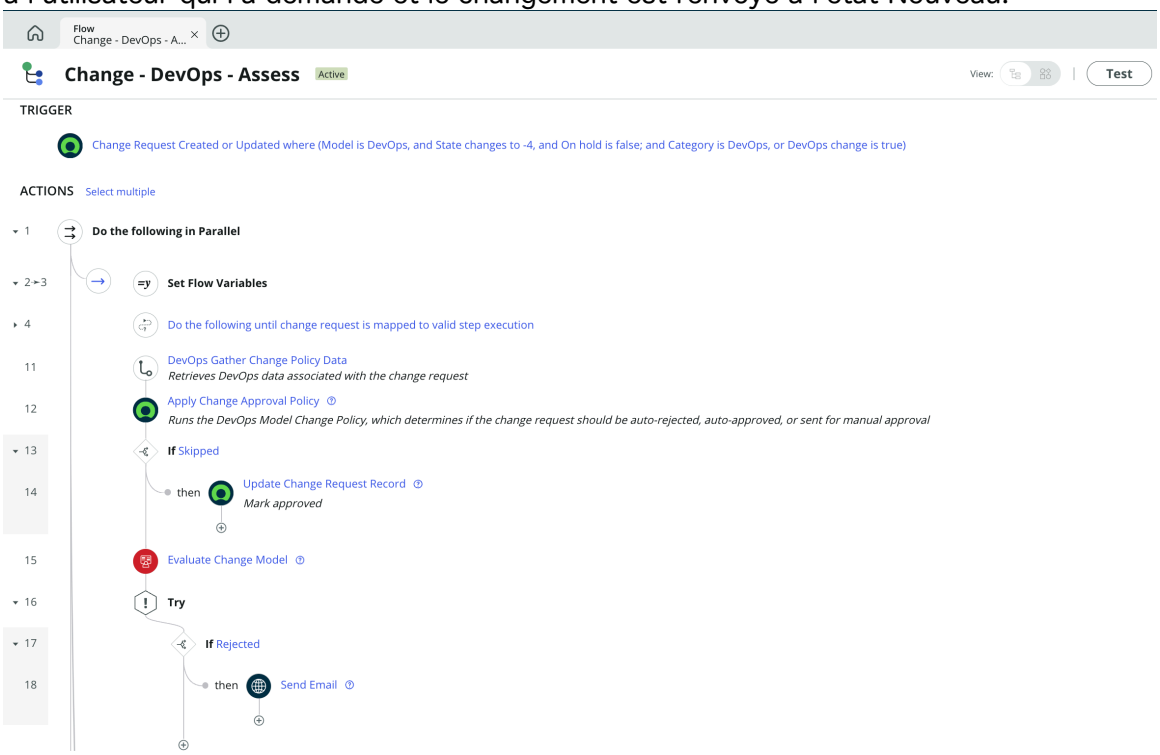
DevOps : modèle de changement

Le modèle de changement DevOps contient des flux dans le système de base pour les transitions d'états et les approbations de changement. Chaque état du modèle DevOps a ses propres flux et chaque flux est déclenché lorsque les conditions requises sont remplies. L'approbation de changement (automatique ou manuelle) est basée sur la politique de changement de modèle DevOps. Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée pour la politique de changement de modèle DevOps du système de base. Lorsque vous êtes prêt pour une automatisation des approbations supplémentaire, vous pouvez modifier la politique. Les flux suivants expliquent la transition d'état et le comportement d'approbation des changements.

- Changement - DevOps - Nouveau : lorsque la demande de changement est créée à l'état Nouveau, ce flux est déclenché. S'il dispose d'un groupe d'affectation, ce flux met à jour l'état du changement sur Évaluer.
- Changement - DevOps - Évaluer : lorsque la demande de changement est à l'état Évaluer, ce flux est déclenché. Il existe deux actions clés dans ce flux : DevOps : collecter les données de la politique de changement et Appliquer la politique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'approbation des changements, qui sont utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. L'approbation du changement (automatique ou manuelle) se produit dans le cadre de ce flux dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement basée sur la politique de changement de modèle DevOps. Si le changement est approuvé (automatique ou manuel), il passe à l'état Autorisé. Si le changement est rejeté, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui l'a demandé et le changement est renvoyé à l'état Nouveau.



- Changement - DevOps - Autoriser : lorsque la demande de changement est à l'état Autorisé, ce flux est déclenché. Dans le système de base, vous remarquerez qu'il existe deux actions clés : DevOps : collecter les données de politique de changement et appliquer la politique d'approbation de changement, qui sont utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. Les conditions de la politique de changement de modèle DevOps de l'action Appliquer la politique d'approbation de changement ne seront pas remplies. L'approbation du changement (automatique ou manuelle) dans ce flux sera donc ignorée. Ce flux déplace uniquement l'état de la demande de changement vers Planifié qui déclenche le flux Changement - DevOps - Calendrier.

Remarque :
Si votre processus de changement nécessite une autre approbation, vous pouvez vous référer à ce flux et personnaliser la politique de changement de modèle DevOps en fonction de vos besoins.

- Changement - DevOps - Calendrier : lorsque la demande de changement est à l'état Planifié, ce flux est déclenché. Lorsque la date de début planifiée est atteinte, le changement passe à l'état Implémenter.
- Changement - DevOps - Implémenter : lorsque la demande de changement est à l'état Implémenter, ce flux est déclenché.

La politique de changement de modèle DevOps contient les entrées de politique suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

Les trois résultats de la politique de changement de modèle DevOps (selon les conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle d'un utilisateur ou d'un groupe, cela est spécifié dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes appropriés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Remarque :
Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée pour la politique de changement de modèle DevOps du système de base.

Important :
Lorsque vous utilisez le modèle DevOps du système de base tel quel, l'approbation de changement est automatisée par défaut. Si vous ne souhaitez pas une approbation automatisée des changements, vous pouvez modifier la politique de changement de modèle DevOps de manière à ce qu'elle convienne à votre processus de changement actuel.

Modèle simplifié DevOps

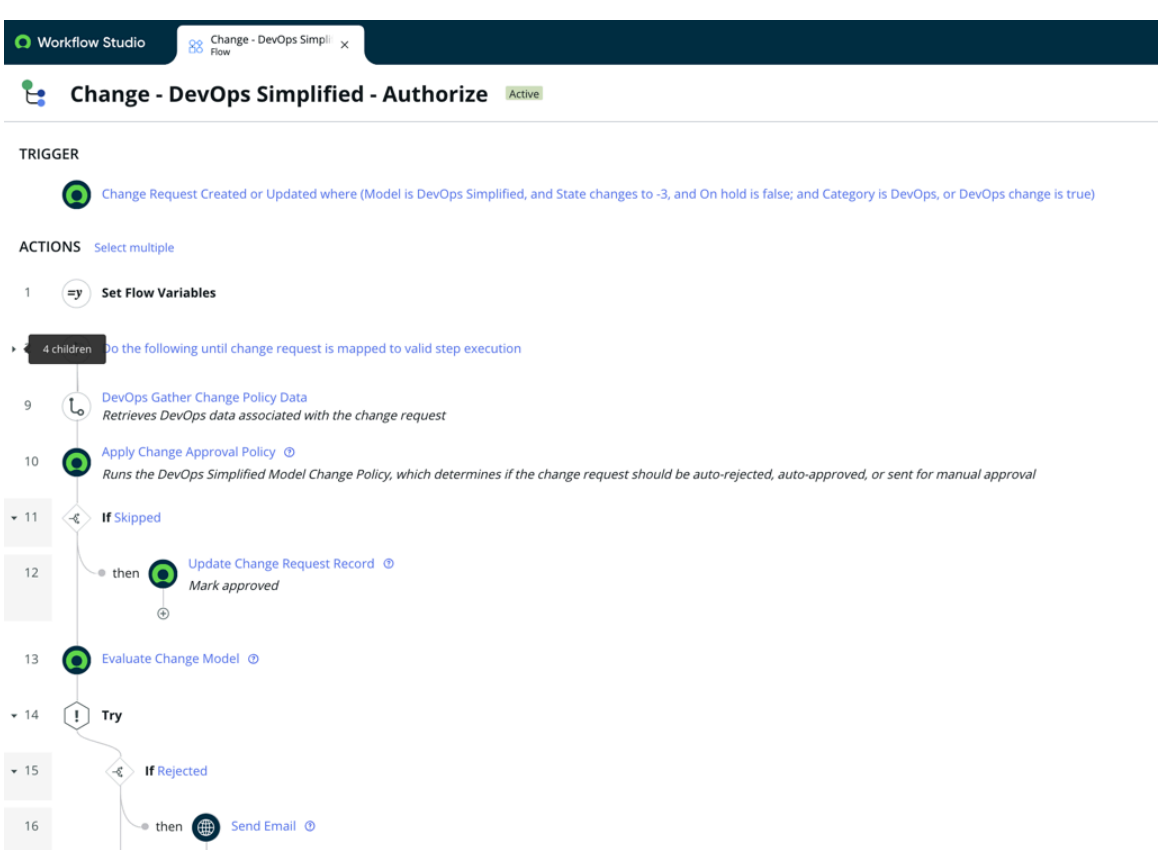
Le modèle de changement simplifié DevOps contient des flux dans le système de base pour les transitions d'état et les approbations de changement. Chaque état du modèle simplifié DevOps a ses propres flux et chaque flux est déclenché lorsque les conditions requises sont remplies. L'approbation des changements (automatique ou manuelle) est basée sur la politique de changement de modèle simplifié DevOps. Les flux suivants expliquent la transition d'état et le comportement d'approbation des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Changement : DevOps simplifié : nouveau : lorsque la demande de changement est créée dans l'état Nouveau, ce flux est déclenché. S'il dispose d'un groupe d'affectation, ce flux met à jour l'état du changement sur Évaluer.
- Changement - DevOps simplifié - Autoriser : lorsque la demande de changement est à l'état Autorisé, ce flux est déclenché. Il existe deux actions clés dans ce flux : DevOps : collecter les données de la politique de changement et Appliquer la politique d'approbation des changements, qui sont utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. L'approbation du changement (automatique ou manuelle) se produit dans le cadre de ce flux dans l'action Appliquer la politique d'approbation des changements basée sur la politique de changement de modèle simplifié DevOps. Si le changement est approuvé (automatique ou manuel), il passe à l'état Calendrier. Si le changement est rejeté, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui l'a demandé et le changement est renvoyé à l'état Nouveau.

Remarque :
Si votre processus de changement nécessite une autre approbation, vous pouvez vous référer à ce flux et personnaliser la politique de changement de modèle simplifié DevOps en fonction de vos besoins.



- Changement : DevOps simplifié : calendrier : lorsque la demande de changement est à l'état Planifié, ce flux est déclenché. Lorsque la date de début planifiée est atteinte, le changement passe à l'état Implémenter.
- Changement : DevOps simplifié : implémenter : lorsque la demande de changement est à l'état Implémenter, ce flux est déclenché.

La politique de changement de modèle simplifié DevOps contient les entrées de politique suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

Les trois résultats de la politique de changement de modèle simplifié DevOps (en fonction des conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle d'un utilisateur ou d'un groupe, cela est spécifié dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes appropriés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Remarque :
Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée dans la politique de changement de modèle simplifié DevOps du système de base.

Rappel pour reprendre le pipeline

Dans DevOps Change Velocity, les considérations suivantes sont prises en compte pour envoyer une demande de rappel.

- Les états d'implémentation sont utilisés pour envoyer un rappel à l'outil d'orchestration tiers. Si un seul état d'implémentation est présent dans le modèle de changement, une comparaison absolue est effectuée. Lorsque le changement créé par un modèle de changement atteint l'état d'implémentation défini, un rappel est envoyé à l'outil d'orchestration tiers.

Remarque :
Dans les modèles de changement, le champ États d'implémentation peut avoir un ou plusieurs états. Vous pouvez définir les états d'implémentation pour chaque modèle de changement. Pour plus d'informations, consultez Modèle et transitions d'état.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si plusieurs états d'implémentation sont présents dans le modèle de changement, un rappel est envoyé à l'outil d'orchestration tiers dans l'état où l'état d'implémentation est atteint en premier.
- Si aucun état d'implémentation n'est défini sur le modèle de changement, les états des modèles sont vérifiés pour l'état **Implémentation** . Si l'état Implémenter est présent, il est pris en compte pour le rappel vers l'outil d'orchestration tiers. S'il n'y a pas non plus d'état d'implémentation dans les états du modèle, la valeur présente dans la propriété **sn_devops.change_request.implement_state** est prise en compte. La valeur de la propriété système est -1 par défaut, qui correspond à l'état Implémenter.

Remarque :
Le flux Modifier l'état d'exécution DevOps – Mettre à jour est utilisé pour envoyer un rappel à l'outil d'orchestration tiers. Ce flux d'approbation attend que la demande de changement affiche l'état Implémenter. Une fois que la demande de changement atteint l'état Implémentation, ce flux met à jour l'enregistrement d'exécution de l'étape sur l'état approprié (approuvé, rejeté, annulé). Dès que l'enregistrement d'exécution de l'étape est mis à jour, le flux de rappel de contrôle des changements est déclenché pour envoyer le rappel à l'outil tiers.

Après la mise à niveau

- Le champ **Modèle de changement** s'affiche dans le formulaire Étape. Cela n'aura pas d'impact sur votre processus de création de changement basé sur le type existant, car la propriété de compatibilité de type (*com.snc.change_management.change_model.type_compatibility*) est vraie.
- Si vous souhaitez avoir une demande de changement basée sur un modèle, définissez la propriété de compatibilité de type sur faux. Le champ **Modèle de changement** du formulaire Étape est requis. Pour plus d'informations sur la combinaison de configuration basée sur la propriété, consultez le tableau Lorsque la propriété de compatibilité de type est définie sur Faux.

Remarque :
Si vous êtes un client existant et que vous avez zbooté votre instance, ou un nouveau client, vous pouvez créer des demandes de changement basées sur des modèles par défaut. Toutefois, vous pouvez créer des demandes de changement basées sur le type en définissant la propriété de compatibilité de type sur true.

Le tableau suivant explique comment la fonctionnalité de modèle de changement fonctionne pour les nouveaux clients et les clients de mise à niveau.

Comportement du modèle de changement en fonction de la mise à niveau

Instance nouvelle ou mise à niveau	Marqueur de compatibilité type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation de changement automatique	Rappel à un tiers
zboot (zbooted nouveau ou existant)	Faux	Modèle DevOps	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement	Dans le système de base, l'approbation des changements (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande	Voir la note dans la section Rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement en fonction de la mise à niveau (suite)

Instance nouvelle ou mise à niveau	Marqueur de compatibilité type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation de changement automatique	Rappel à un tiers
			- DevOps - Évaluer • Demande de changement - DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Calendrier • Demande de changement DevOps : implémenter	de changement - DevOps - Évaluer. Si vous souhaitez un autre niveau d'approbation, vous pouvez vous référer au flux Demande de changement - DevOps - Autoriser et personnaliser la politique de changement de modèle DevOps en conséquence.	
Mise à niveau	Faux	Modèle DevOps	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement - DevOps - Évaluer • Demande de changement - DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Calendrier • Demande de changement DevOps : implémenter	Dans le système de base, l'approbation des changements (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Évaluer. Si vous souhaitez un autre niveau d'approbation, vous pouvez vous référer au flux Demande de changement - DevOps - Autoriser et personnaliser la politique de changement de modèle DevOps en conséquence.	Voir la note dans la section Rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement en fonction de la mise à niveau (suite)

Instance nouvelle ou mise à niveau	Marqueur de compatibilité type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation de changement automatique	Rappel à un tiers
zboot (zbooted nouveau ou existant)	Faux	Modèle simplifié DevOps	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement - DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Calendrier • Demande de changement DevOps : implémenter	Dans le système de base, l'approbation des changements (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Autoriser. Si vous souhaitez un autre niveau d'approbation, vous pouvez personnaliser la politique de changement de modèle simplifié DevOps en conséquence.	Voir la note dans la section Rappel.
Mise à niveau	Faux	Modèle simplifié DevOps	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement - DevOps - Évaluer • Demande de changement - DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Calendrier • Demande de	Dans le système de base, l'approbation des changements (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Autoriser. Si vous souhaitez un autre niveau d'approbation, vous pouvez personnaliser la politique de changement de modèle simplifié DevOps en conséquence.	Voir la note dans la section Rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement en fonction de la mise à niveau (suite)

Instance nouvelle ou mise à niveau	Marqueur de compatibilité type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation de changement automatique	Rappel à un tiers
			changement DevOps : implémenter	:	
Mise à niveau	vrai	Type	Le comportement actuel se poursuit	Approbation manuelle de demande de changement DevOps, approbation d'automatisation minimale de demande de changement DevOps ou flux d'approbation d'automatisation avancée de demande de changement DevOps (quel que soit le flux actif)	Flux de rappel de contrôle des changements

Mettre à jour le modèle de changement dans le pipeline

Mettez à jour le modèle de changement dans vos étapes de pipeline existantes à l'aide de l'élément de catalogue Migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_change_read rôle permettant de lire le modèle de changement à partir de la table chg_model.
- sn_devops.viewer pour lire les pipelines à partir de la table sn_devops_pipeline.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous êtes un utilisateur effectuant une mise à niveau et que vous souhaitez migrer vos étapes de pipelines existantes vers des modèles de changement, vous devez effectuer cette procédure.

L'élément de catalogue Migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement vous permet de mettre à jour le modèle de changement dans chaque enregistrement d'étape de votre pipeline en une seule fois. Par exemple, si vous avez défini la propriété de compatibilité de type com.snc.change_management.change_model.type_compatibility sur false et que l'entrée du modèle de changement est requise dans plusieurs étapes du pipeline, vous pouvez utiliser cet élément de catalogue pour mettre à jour le modèle de changement pour toutes les étapes du pipeline en une seule fois.

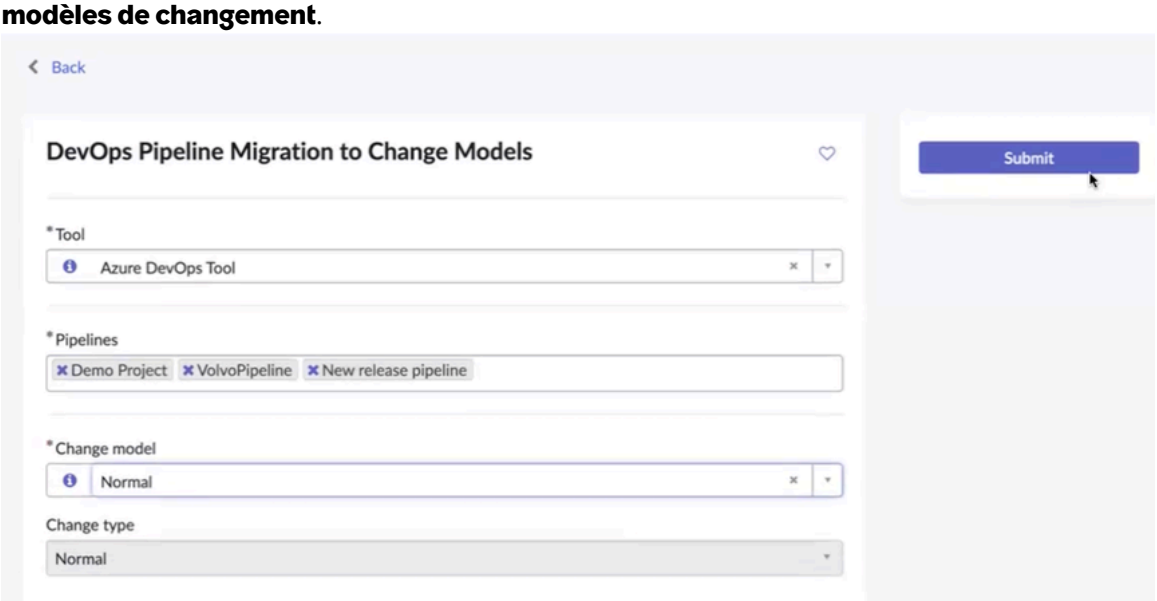
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **toutes les définitions > catalogue de services > de catalogue > gérez les éléments > la migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement**, puis définissez l'état **Actif** sur **Vrai** pour activer l'élément de maintenance de la **migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement** .
   Par défaut, l'élément de catalogue est désactivé.
2. Dans la liste connexe Disponible pour l'élément de catalogue, ajoutez les utilisateurs pour lesquels le catalogue doit être disponible.
3. Dans la liste connexe Approuver par de l'élément de catalogue, ajoutez les utilisateurs qui peuvent approuver l'élément de catalogue.
   Vous pouvez également accéder à **tous les flux > du concepteur de flux >** et activer le flux de catalogue **Demande de migration de pipeline** . Vous pouvez mettre à jour la règle définie dans l'action **Demander l'approbation** du flux pour ajouter un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs qui peuvent approuver l'élément de catalogue.
4. Pour ajouter l'élément de catalogue aux catégories de Catalogue de services dans Portail de services, définissez la catégorie de ces éléments sur **DevOps** et ajoutez le catalogue **de Catalogue de services** . Si la catégorie DevOps n'est pas disponible, vous devez créer une nouvelle catégorie appelée **DevOps** à partir de l'enregistrement d'élément de catalogue lui-même et lui affecter le catalogue **d'intégration DevOps** .
5. Pour ajouter un élément de catalogue dans Centre de services aux employés, ajoutez une nouvelle rubrique dans la liste connexe Rubriques affectées avec la taxonomie Employé dans la section **IT> IT pour IT** .
   La liste connexe Rubriques affectées n'est pas disponible dans la vue Par défaut du formulaire **d'élément de catalogue** . Pour l'ajouter, sélectionnez **Icônes supplémentaires > Configurer > listes connexes** et déplacez le champ **Contenu connecté → Élément de catalogue** vers la section sélectionnée.
6. Accédez à **toutes les définitions > catalogue de services > catalogues > gérer les éléments** et recherchez **DevOps**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du portail de services.

7. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le formulaire, renseignez les champs suivants.

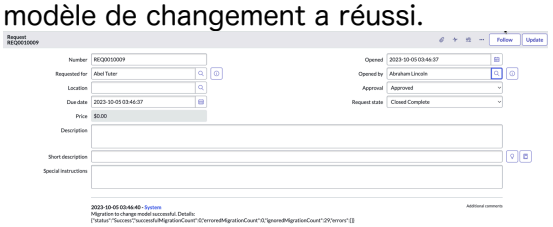
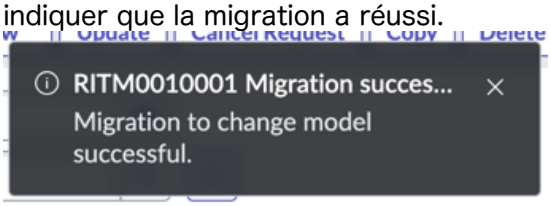
Formulaire de migration de DevOps Pipeline vers les modèles de changement

Champ	Description
Outil	Outil d'orchestration qui contient les pipelines requis.
Pipeline	Pipelines pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le modèle de changement.
Modèle de changement	Modèle de changement vers lequel les modèles existants sont mis à jour.

9. Sélectionnez **Soumettre**.

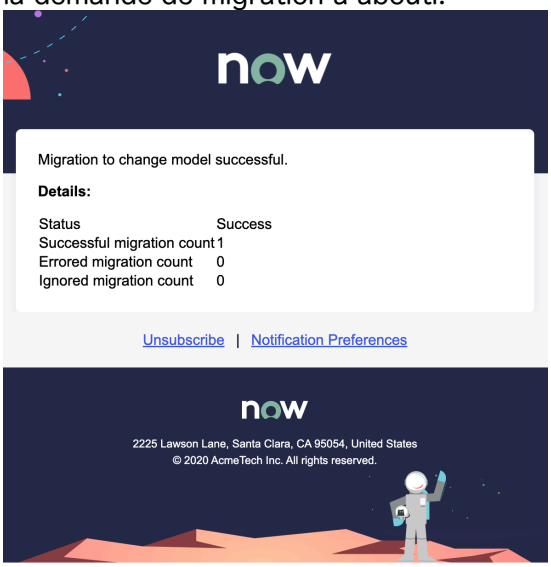
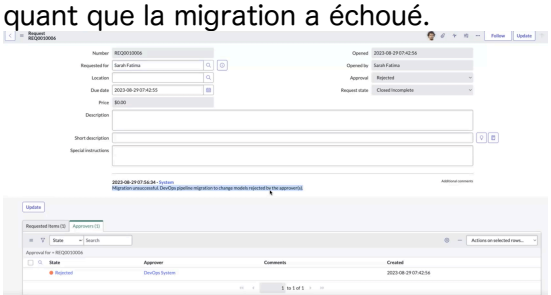
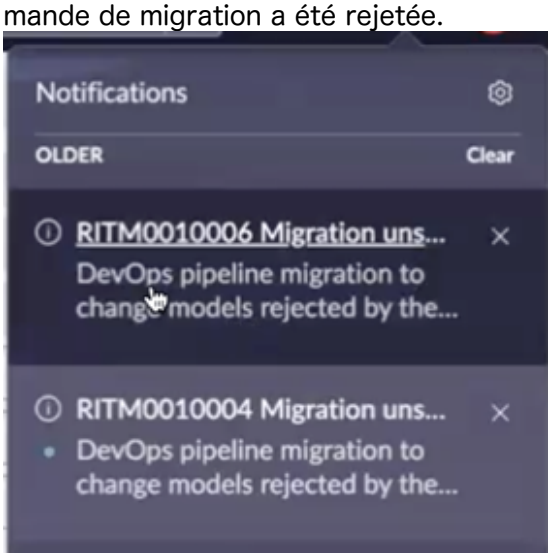
Une demande a été créée. Selon que la demande est approuvée ou rejetée, des notifications sont envoyées au demandeur.

Remarque :
Si l'un des pipelines que vous avez sélectionné à l'étape 8 a une politique de données qui ne permet pas de mettre à jour les étapes de pipeline, elle est mise à jour en tant qu'erreur dans les notes de travail de la demande correspondante.

Option	Description
Approuvé et réussi	○ Un commentaire est ajouté à l'enregistrement de la demande indiquant que la migration vers le modèle de changement a réussi.  ○ Une notification en forme de cloche est envoyée au demandeur pour lui indiquer que la migration a réussi. 

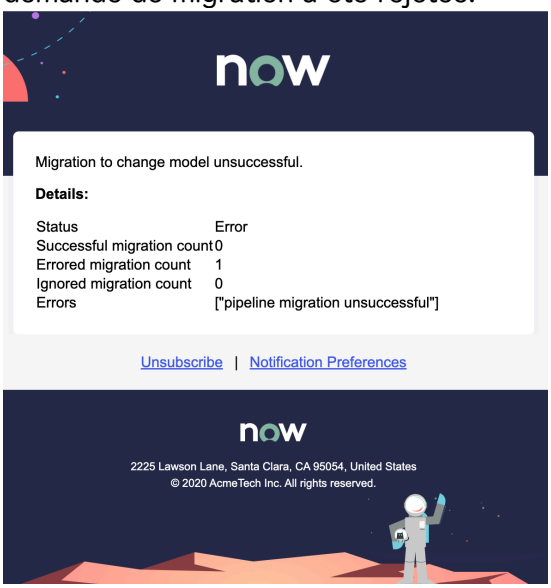
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Une notification par e-mail est envoyée au demandeur indiquant que la demande de migration a abouti. 
Rejeté et en échec	○ Un commentaire est ajouté à l'enregistrement de la demande indiquant que la migration a échoué.  ○ Une notification en forme de cloche est envoyée au demandeur pour lui indiquer que la demande de migration a été rejetée. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour lui indiquer que la demande de migration a été rejetée. 

Récupérer les données de la demande de changement à l'aide du script DevOpsChangeRelationshipHelper

Récupérez les données associées à une demande de changement en fonction du type de relation spécifié à l'aide de l'include de script DevOpsChangeRelationshipHelper.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Includes de script pour stocker les fonctions et classes JavaScript à utiliser par les scripts serveur. Vous pouvez appeler l'include de script à partir d'une règle métier, d'une action d'interface utilisateur, d'un script de workflow, d'une API REST scriptée...

Cette méthode récupère les données relatives à une demande de changement en fonction du type de relation spécifié.

Les types de relations pris en charge sont les suivants :

- DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_TEST_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SECURITY_SCAN_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_ARTIFACT_VERSION_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SOFTWARE_QUALITY_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_PULL_REQUEST_TABLE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez le script DevOpsChangeRelationshipHelper.
   Vous pouvez appeler cet include de script à partir d'une règle métier, d'une action d'interface utilisateur, d'un script de workflow, d'une API REST scriptée...

Example:

Supposons que vous ayez une instance de l'objet contenant la méthode changeRelationHelperObj.

```
var changeRelationHelperObj = new sn_devops.DevOpsChangeRelationshipHelper();
```

Supposons que vous disposez d'un objet GlideRecord représentant une demande de changement.

```
var changeRequest = new GlideRecord('change_request');
changeRequest.addQuery('number', 'CHG123456');
changeRequest.query();
changeRequest.next();
```

Les données récupérées peuvent inclure des détails supplémentaires selon le type de relation. Si des données sont trouvées, un tableau contenant les informations d'ID système connexes est renvoyé. Si les données sont introuvables, un message de débogage s'affiche et un tableau vide est renvoyé. En cas de problème lors de la récupération des données, un message d'erreur s'affiche avec des détails.

Exemple 1 : Récupération des données de validation pour une demande de changement.

```
try {
    var commitsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE);
    if (commitsData && commitsData.length > 0) {
        gs.log('Commits Data:', commitsData);
    } else {
        gs.log('No commits found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching commits data:', error.getMessage());
}
```

Exemple 2 : Récupération d'éléments de travail pour une demande de changement.

```
try {
    var workItemsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM);
    if (workItemsData && workItemsData.length > 0) {
        gs.log('Work Items Data:', workItemsData);
    } else {
        gs.log('No work items found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching work items data:', error.getMessage());
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les demandes d'extraction (PR) ou les demandes de fusion dans DevOps Change Velocity

Gérer Jenkins, GitHub Actions et les demandes d'extraction du pipeline Azure DevOps (ADO) pour GitHub, Bitbucket et les sources de codage ADO de ServiceNow DevOps. Vous pouvez activer le processus d'approbation de changement sur votre demande de tirage pour contrôler la demande de tirage, fusionner les approbations et surveiller les détails de la demande de tirage associés à la demande de ServiceNow DevOps changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies avant d'approuver les demandes d'extraction :

- Votre administrateur a créé une branche de demande de tirage dans GitHub ou Bitbucket à l'aide d'un pipeline de projet multi-branches. Pour plus d'informations, consultez Source de branche GitHub et Source de branche Bitbucket.
- Votre administrateur a activé la création de demandes de tirage dans le référentiel ADO. Pour plus d'informations, consultez https://marketplace.visualstudio.com/items?itemName=ShaykiAbramczyk.CreatePullRequest.
- Votre administrateur a configuré l'intégration Jenkins avec DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Jenkins à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration GitHub avec DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de GitHub à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration Bitbucket avec DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Bitbucket à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration d'ADO avec DevOps. Pour plus d'informations, consultez Azure DevOps intégration avec Vélocité de changement DevOps.
- Votre administrateur a activé la fonctionnalité Accélération des changements de DevOps pour la création automatique de demandes de changement dans votre pipeline. Pour plus d'informations, consultez Accélérer le changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les pipelines Jenkins, les demandes d'extraction peuvent être gérées et GitHubBitbucket les sources de codage.

Pour GitHub Actions les pipelines, les demandes d'extraction peuvent être gérées pour la GitHub source de codage.

Pour les pipelines ADO, les demandes d'extraction peuvent être gérées pour la source de codage ADO.

Procédure

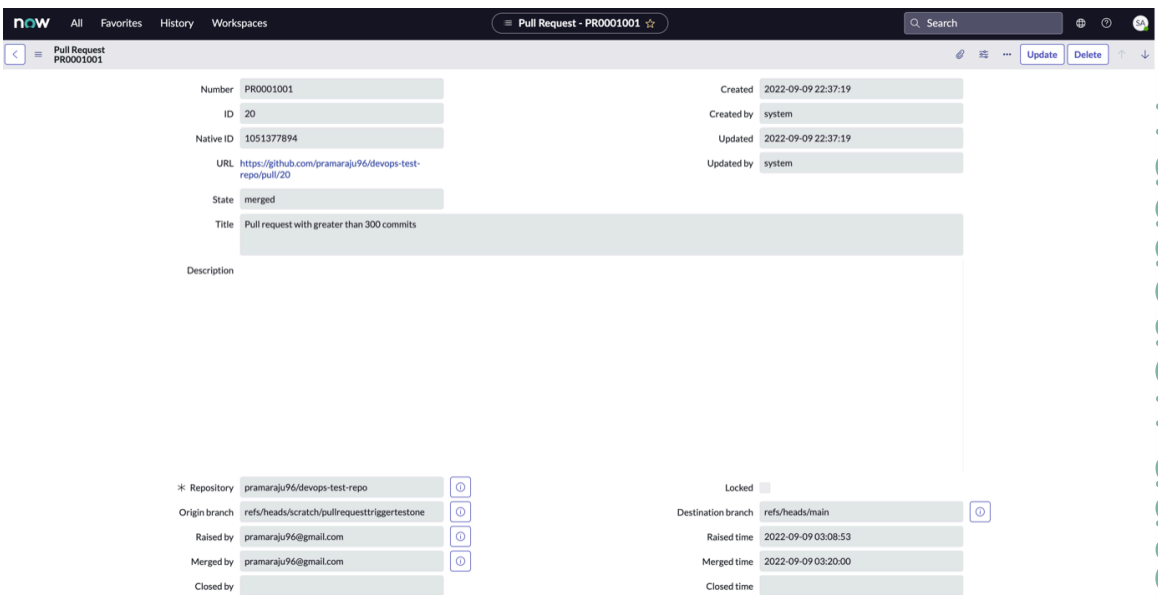
1. Créez une demande de tirage dans GitHub OR Bitbucket ou ADO.
   Pour plus d'informations, consultez Création d'une demande de tirage ou Créer une demande de tirage pour fusionner votre modification.
2. Effectuez les étapes suivantes en fonction de votre outil d'orchestration.
3. Exécutez le pipeline de demande d'extraction dans Jenkins, GitHub Actions ou ADO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une version est lancée et une notification de demande de changement est envoyée à l'approbateur associé au pipeline.

4. Accédez à la **DevOps > orchestrer les demandes de changement de pipeline >**.
5. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé à la demande de tirage.
6. Approuvez la demande de changement associée à la demande de tirage en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État** .
   La fusion est activée dans GitHub, Bitbucket ou ADO pour la demande de tirage. Fusionnez la demande de tirage dans l'outil correspondant.
7. Sélectionnez la liste connexe Demandes d'extraction associée à l'enregistrement de changement.
8. Affichez les détails de la demande d'extraction en cliquant sur le numéro de la demande d'extraction correspondant au champ **Numéro** .



Tous les détails de la demande d'extraction (y compris les détails après la fusion de la demande) associés à l'enregistrement de changement sont affichés. Les détails tels que l'ID de demande d'extraction, les validations, la branche d'origine, la branche de destination, la soumission par, l'approbateur, les commentaires, l'heure de levée de la PR, l'heure d'approbation de la PR, l'heure de fusion/fermeture de la PR sont affichés. Les validations des demandes d'extraction sont affichées dans la liste connexe **Validations** .

Limitation

Les détails des demandes d'extraction créées dans une source de codage BitBucket et associées à un pipeline Jenkins ne sont pas affichés pour une demande de changement.

Attributs de demande de changement DevOps

Ajoutez ou mettez à jour des attributs de demande de changement DevOps à l'aide de l'API REST changeInfo, le flux secondaire du gestionnaire de changement par défaut, en transmettant des attributs via le pipeline, la fonction de mise à jour ou des flux automatisés.

Spécification des attributs

Utilisez une des méthodes suivantes pour spécifier les attributs de demande de changement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- DevOps - PUT /devops/orchestration/changeInfo/{changeInfo} pour mettre à jour les champs dans une demande de changement spécifiée.

  Remarque :

  - L'API changeInfo ne fonctionne pas lorsque le pipeline est à l'état Pause.
  - Un appel d'API ne peut pas être exécuté pendant que le pipeline est en attente.
  - L'approche API doit être envisagée après des tests approfondis.

- Gestionnaire des changements par défaut Flux secondaire pour renseigner les champs de demande de changement avec les valeurs par défaut. Pour plus d'informations, consultez Flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut.
- Transmettre les attributs de changement via le pipeline d'orchestration. Pour plus d'informations, consultez Configuration des DevOps détails de la demande de changement dans le pipeline.
- Transmettre les attributs de changement via la fonction Mettre à jour dans la fonction de pipeline d'orchestration. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :
  - Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le Azure DevOps pipeline
  - Mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Jenkins
  - Actions personnalisées ServiceNow DevOps à partir de GitHub Marketplace
  - Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique
- Flux automatisés : flux d'approbation DevOps permettant d'apporter des changements à une demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Flux.

Priorité de la considération

Lorsque les attributs de changement sont spécifiés à l'aide de plusieurs méthodes, la priorité dans laquelle les valeurs d'attribut sont prises en compte varie. Dans ServiceNow, les attributs peuvent être spécifiés dans l'étape de pipeline de Vélocité de changement DevOps, dans le flux secondaire Gestionnaire de changement par défaut ou dans un flux d'approbation. Dans le pipeline des outils d'orchestration, les attributs peuvent être transmis à l'étape du pipeline ou à l'aide des API REST. Si un modèle de changement est utilisé, ils peuvent également être spécifiés dans les paramètres prédéfinis du modèle.

Consultez les tableaux et exemples suivants pour comprendre la priorité dans laquelle les valeurs seront prises en compte.

Priorité des attributs de changement pour les changements basés sur le type

Demande de changement	Priorité
Standard	**1.** Attributs de changement transmis par le pipeline **2.** Champs d'enregistrement de l'étape dans ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Priorité des attributs de changement pour les changements basés sur le type (suite)

Demande de changement	Priorité
	3. Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **4.** Modèle dans les champs Étape dans ServiceNow
Non standard	**1.** Attributs de changement transmis par le pipeline **2.** Flux secondaire et flux d'approbation du gestionnaire des changements par défaut **Important :** La définition de valeurs d'attributs dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et dans les flux d'approbation peut entraîner des conflits, car ils peuvent s'exécuter simultanément. Définissez les valeurs d'attribut dans une seule source pour éviter les problèmes. **3.** Champs d'enregistrement de l'étape dans ServiceNow **4.** Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **5.** Modèle dans les champs Étape dans ServiceNow

Priorité des attributs de changement pour les changements basés sur un modèle

Demande de changement	Priorité
Standard	**1.** Modèles prédéfinis **2.** Attributs de changement transmis par le pipeline **3.** Champs d'enregistrement de l'étape dans ServiceNow **4.** Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **5.** Modèle dans les champs Étape dans ServiceNow
Non standard	**1.** Modèles prédéfinis **2.** Attributs de changement transmis par le pipeline

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Priorité des attributs de changement pour les changements basés sur un modèle (suite)

Demande de changement	Priorité
	3. Flux secondaire et flux d'approbation du gestionnaire des changements par défaut **Important :** La définition de valeurs d'attributs dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et dans les flux d'approbation peut entraîner des conflits, car ils peuvent s'exécuter simultanément. Définissez les valeurs d'attribut dans une seule source pour éviter les problèmes. **4.** Champs d'enregistrement de l'étape dans ServiceNow **5.** Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **6.** Modèle dans les champs Étape dans ServiceNow

Remarque : Si vous avez utilisé des règles métier dans vos opérations de changement, vous devez définir la `sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation` propriété sur true, de sorte que les attributs de changement transmis dans le pipeline soient définis lors de la création de la demande de changement et non les attributs transmis après la création de la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Example: Scénario 1

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés dans le flux secondaire Gestionnaire des changements par défaut dans ServiceNow et dans la fonction Mettre à jour dans le pipeline d'orchestration. Supposons que l'attribut assignment_group soit spécifié en tant que « gestion des changements » dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et en tant que « CAB » dans la fonction de mise à jour du pipeline. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur du flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut est prise en compte et « gestion des changements » est la valeur prise en compte pour assignment_group. Une fois le changement approuvé et le pipeline repris, la valeur spécifiée dans la fonction de mise à jour est prise en compte, c.-à-d. « CAB ».

Example: Scénario 2

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés dans le flux secondaire Gestionnaire des changements par défaut dans ServiceNow et dans l'étape de changement du pipeline d'orchestration. Supposons que l'attribut assignment_group est spécifié comme « change mgmt » dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et comme « chg mgmt1 » dans l'étape de changement du pipeline. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur de l'étape de changement (chg mgmt1) est prise en compte, puis une fois que le flux secondaire du gestionnaire de changement par défaut est déclenché, la valeur considérée est « change mgmt ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Scénario 3

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés via le modèle transmis dans les attributs de changement et dans le modèle de l'enregistrement d'étape. Supposons que l'attribut assignment_group est spécifié comme « change mgmt » dans le modèle transmis dans les attributs de changement et comme « chg mgmt1 » dans le modèle de l'enregistrement d'étape de pipeline. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur du modèle transmise dans l'attribut de changement (chg mgmt) est prise en compte.

Example: Scénario 4

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés dans les attributs de changement et le modèle prédéfini pour un changement basé sur un modèle. Supposons que l'attribut assignment_group est spécifié comme « change mgmt » dans les attributs de changement et comme « chg mgmt1 » dans le paramètre prédéfini du modèle. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur du préréglage du modèle (chg mgmt1) est prise en compte.

Collecte de preuves basée sur l'importation

Réduisez la surcharge d'instance en ignorant le traitement des pipelines au niveau des étapes pour accélérer la gestion des changements et la collecte de preuves pour GitHub Actions les outils d'orchestration ADO Azure DevOps .

Toutes les preuves pertinentes dans le pipeline sont jointes à la demande de changement à l'aide d'une demande d'importation au lieu de notifications webhook.

Activer la collecte de preuves basée sur l'importation

Vous pouvez activer cette fonctionnalité en activant le bouton bascule **Collecte de preuves basée sur l'importation pour l'aptitude d'orchestration** dans la page Propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Le basculement modifie la façon dont les événements de pipeline sont traités. Lorsqu'il est activé, le paramètre réduit la surcharge d'instance en ignorant le traitement au niveau de l'étape dans le pipeline. Les événements de niveau étape ignorés sont ignorés avec les détails de traitement « IGNORÉ : cet événement est ignoré, car la propriété « Collecte de preuves basée sur l'importation pour l'aptitude d'orchestration » est activée ». Inversement, la désactivation revient au mode standard, où tous les événements entrants sont traités.

> **Remarque :**
> Assurez-vous qu'aucun pipeline n'est en cours d'exécution avant d'apporter des modifications à ce paramètre. Le basculement de l'activation/désactivation lors de l'exécution d'un pipeline actif peut entraîner le blocage du pipeline et éventuellement son expiration, entraînant une collecte de données incomplète ou incorrecte. Si une demande de changement a déjà été créée, vous devez l'annuler manuellement, car les preuves requises peuvent ne pas être jointes. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer et lancez une nouvelle exécution de pipeline après avoir basculé le bouton bascule.

Comment les preuves sont-elles recueillies ?

Lorsque l'étape de changement dans un pipeline est déclenchée, un enregistrement de rappel est créé avec **l'état : créé** et état de la **preuve de changement : en attente**. Une demande d'importation avec les pages de demande d'importation correspondantes est créée pour rassembler les détails de l'exécution du pipeline et les preuves requises. La demande de changement est ensuite créée avec toutes les preuves qui y sont jointes. En outre, la fonctionnalité de collecte de preuves basée sur l'importation est relancée lors de l'événement d'achèvement du pipeline pour s'assurer que toutes les preuves associées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont récupérées et associées avec précision à la demande de changement. Après la création de la demande de changement, les mécanismes d'approbation automatique et les comportements ultérieurs restent les mêmes que le comportement existant.

Pour ADO

- Pour le pipeline de version, lorsque la propriété est activée, la collecte de preuves se produit uniquement en fonction de l'événement d'achèvement du pipeline (les événements de niveau étape ne sont pas traités pour réduire la surcharge de l'instance).
- Pour le pipeline de mise en production, même si la propriété est activée, la collecte de preuves se produit en fonction du traitement des événements au niveau de l'étape.

Pour GitHub Actions

- Lorsque la propriété est activée, la collecte de preuves se produit uniquement en fonction de l'événement d'achèvement du workflow (les événements au niveau de l'étape ne sont pas traités pour réduire la surcharge de l'instance).
- Si vous utilisez GitHub Actions Deployment Gates dans l'une de vos étapes, vous devez configurer l'application GitHub et la collecte de preuves se produit en fonction de l'événement d'achèvement du workflow. Pour plus d'informations sur les portails de déploiement, reportez-vous à la section Portes de déploiement GitHub pour le changement ServiceNow DevOps.

Points clés

- La collecte de preuves basée sur l'importation prend en charge tous les styles de pipeline existants (réexécutions, parallèles, séquentiels) et toutes les configurations pour GitHub Actions et ADO.
- Tous les types de collecte de preuves pris en charge pour GitHub Actions ADO dans le système de base sont également pris en charge lorsque cette propriété est activée.
- Pour GitHub Actions, le changement basé sur l'environnement n'est pas pris en charge.
- Les fonctionnalités d'importation et d'interrogation historiques fonctionnent de la même manière, que la propriété **d'aptitude Collecte de preuves basée sur l'importation pour l'orchestration** soit activée ou désactivée.
- Le redémarrage de l'importation dans l'enregistrement de la demande d'importation est également pris en charge.
- Les cadres de travail de dépannage et de gestion des erreurs ne sont pas affectés.
- Si vous effectuez une mise à niveau, la propriété **Collecte de preuves basée sur l'importation pour l'aptitude Orchestration** est désactivée par défaut.

Gérer Vélocité de changement DevOps

Utilisez les fonctionnalités de Vélocité de changement DevOps pour gérer efficacement vos outils et processus DevOps.

Intégrer un nouvel outil à l'aide d'un DevOps playbook générique

Changement DevOps dispose d'une configuration de playbook prédéfinie permettant aux utilisateurs de configurer un nouvel outil. Des intégrations d'outils personnalisées peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être créées à l'aide de l'expérience de playbook guidée dans le Changement DevOps Espace de travail.

Les Playbooks fournissent aux utilisateurs finaux un guide visuel, axé sur les tâches, qui indique les étapes à suivre pour terminer un processus, garantissant ainsi une expérience cohérente pour l'intégration des outils. Pour en savoir plus sur les playbooks, reportez-vous à la section About Playbook Experience .

Procédez comme suit pour intégrer votre outil personnalisé à l'aide du DevOps playbook générique.

1. Identifier les capacités de l'outil

Pour configurer un outil à l'aide du playbook générique, vous devez d'abord identifier les options prises en charge par l'outil. Un outil peut avoir une ou plusieurs options telles que le code, la planification et l'orchestration.

Le playbook générique comprend les étapes suivantes, et chaque étape a ses activités connexes :

1. Connecter à un outil
   a. Connecter à un outil
   b. Spécifier l'accès à l'outil
   c. Configurer l'outil
2. Option

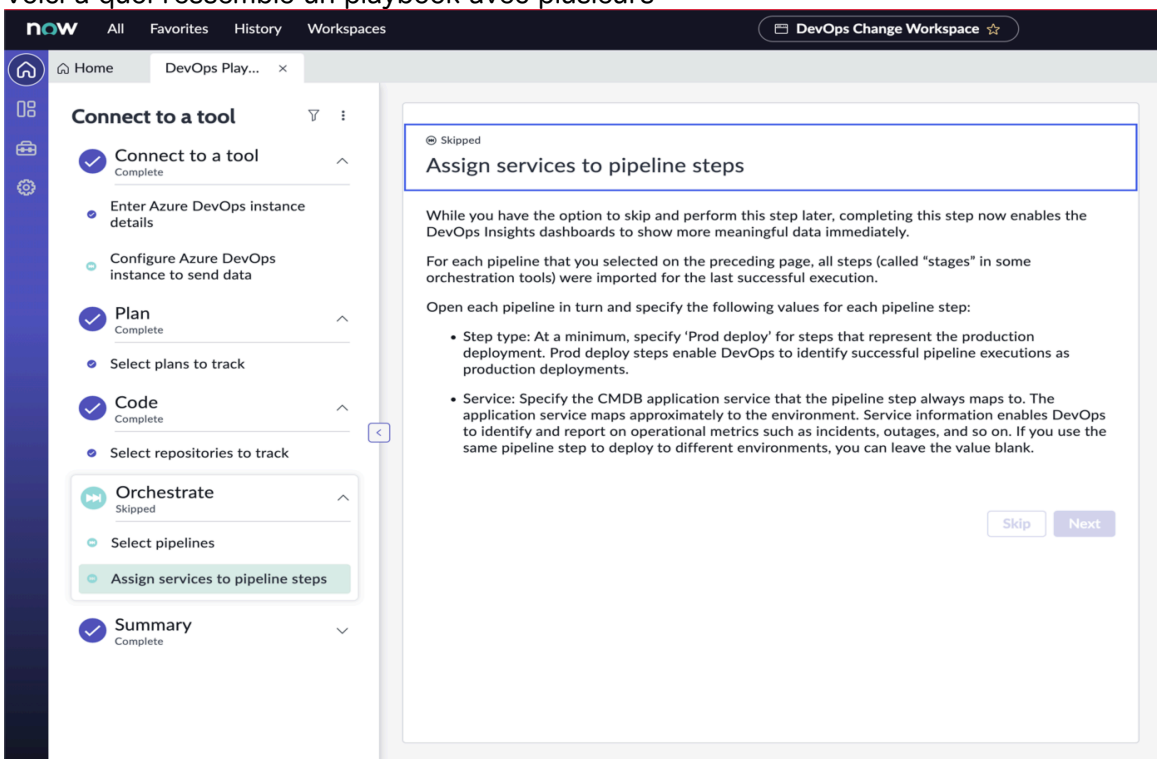
   L'aptitude peut être de type planifier, coder ou orchestrer. Si l'outil dispose de plusieurs options, il existe plusieurs étapes portant le nom de l'option.

   a. Sélectionner pour suivre
   b. Importer les données
   c. Associer (cette activité permet aux outils d'orchestration d'associer des étapes du pipeline)
3. Résumé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici à quoi ressemble un playbook avec plusieurs



2. Configurer les définitions d'activité

Chaque activité dans un playbook est associée à une définition d'activité. DevOps comporte les définitions d'activité suivantes :

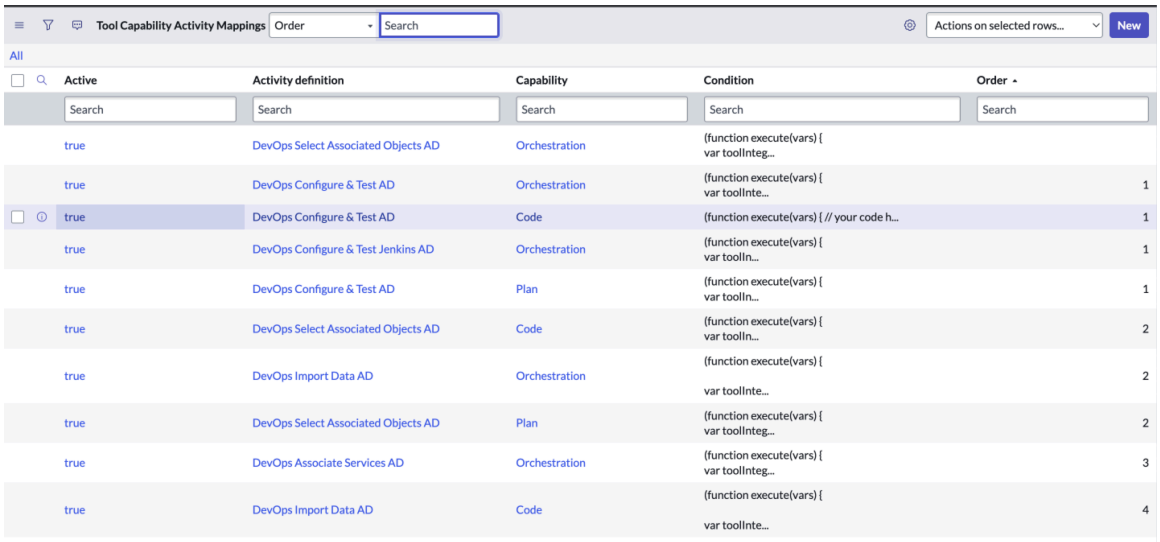
- DevOps CreateTool AD
- DevOps Configurer et tester AD
- DevOps Sélectionner les objets associés AD
- DevOps Importer les données AD
- DevOps Associer des AD de services
- DevOps Résumé AD

Pour plus d'informations, consultez Exploring playbooks et About Playbook Experience .

La DevOps table *sn_devops_capability_activity_mapping* a été créée pour maintenir les associations entre les définitions d'activité et les options. Cette configuration de table est utilisée pour afficher dynamiquement les étapes et les activités d'un outil. Vous pouvez mettre à jour les conditions selon vos besoins afin d'activer ou de désactiver une activité particulière pour un outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

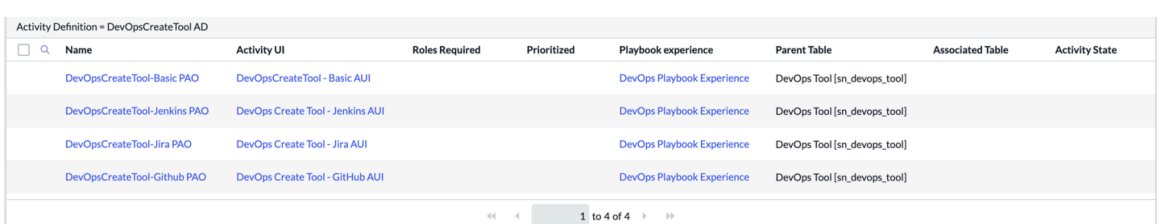


Par exemple, les outils aiment GitLab et JFrog ne prennent pas en charge l'importation de données. Vous n'avez donc pas besoin de l'activité d'importation de données pour ces outils. Dans ce cas, vous devez ajouter la logique dans la colonne condition pour retourner faux pour ces types d'outils. Consultez l'image suivante à titre de référence :

3. Configurer l'interface utilisateur de l'activité pour la définition d'activité

Les interfaces utilisateur des activités Playbook définissent le type d'expérience et le modèle d'interface utilisateur fournis aux utilisateurs lors de la gestion des Playbooks. Vous pouvez configurer plusieurs interfaces utilisateur d'activité pour une définition d'activité et afficher l'une d'entre elles dynamiquement en fonction de l'évaluation de la condition.

DevOps comporte les AUI suivants pour l'activité Créer un outil. À l'exception de cela, toutes les autres définitions d'activité n'ont qu'une seule interface utilisateur d'activité.

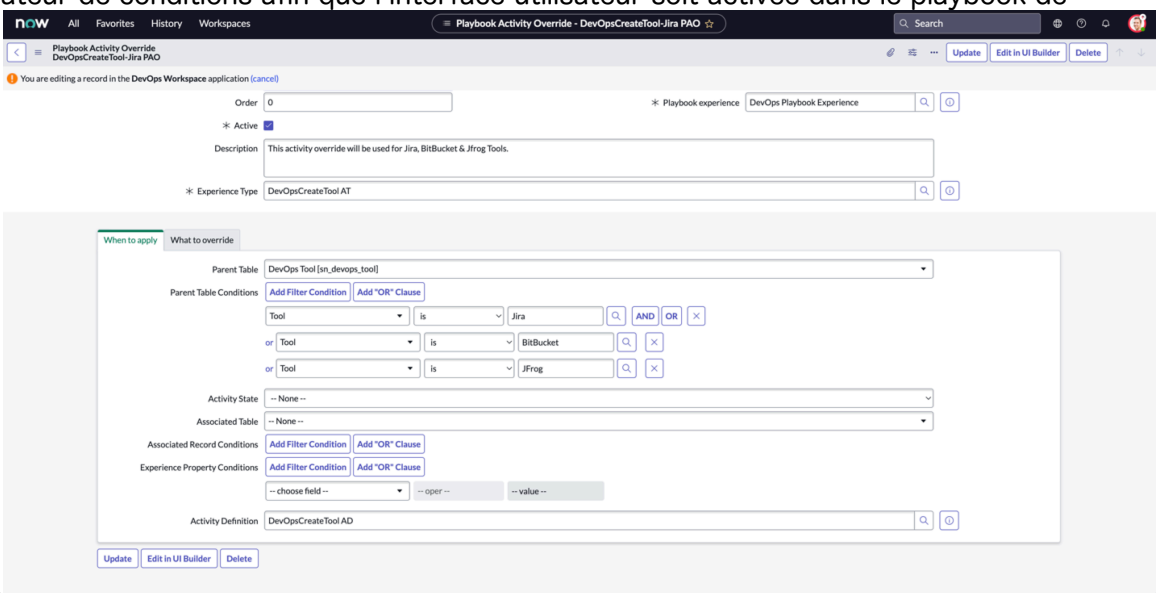


Vous pouvez configurer n'importe quelle interface utilisateur de l'activité en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifiez l’interface utilisateur de l’activité requise et ajoutez votre outil dans le générateur de conditions afin que l’interface utilisateur soit activée dans le playbook de l’outil.



Résultat

Une fois ces étapes terminées, votre outil peut être intégré à l’aide du DevOps playbook générique.

Information associée

Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers

Informations supplémentaires pour les outils et applications d’intégration DevOps à l’aide de Catalogue de services

Utilisez les éléments de catalogue d’intégration en tant qu’approche en libre-service pour intégrer vos outils et applications DevOps .

Outils et applications d’intégration

Remarque :
Ce contenu appartient à l’environnement classique, qui permet de travailler directement dans des listes d’enregistrements et sur des formulaires d’enregistrement, et non dans l’interface de l’espace de travail configurable . Vous pouvez travailler dans l’environnement classique avec Next Experience actif ou inactif, également appelé interface utilisateur principale (anciennement UI16).

Utilisez pour ServiceNow Catalogue de services demander l’intégration d’outils et d’applications. Remplissez les détails du formulaire d’intégration pour un outil ou une application et envoyez la demande. Vous pouvez également importer les données de l’application DevOps que vous créez pour une intégration plus rapide et plus facile.

Avant la création de la demande, un workflow automatisé approuve ou rejette la demande.

- Lorsque le workflow est approuvé, un message de réussite s’affiche.
- En cas de rejet, un événement entrant est créé capturant les journaux d’erreurs. En vous assurant que le journal est exempt d’erreurs, vous pouvez recréer une demande.

Vous pouvez intégrer DevOps des outils et des applications à l’aide d’éléments de catalogue en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à **toutes les définitions > catalogue de services > catalogues > gérer les éléments > l'intégration de l'application DevOps** et définissez l'état **Actif** sur **Vrai** pour activer l'élément de maintenance **d'intégration de l'application DevOps** . Par défaut, les éléments de catalogue (intégration d'application) sont désactivés.
- Accédez à **toutes les définitions > catalogue de services > de catalogue > gérer les éléments > l'intégration de l'outil DevOps**, et définissez l'état **Actif** sur **Vrai** pour activer l'élément de maintenance **d'intégration de l'outil DevOps** . Par défaut, les éléments de catalogue (intégration d'outils) sont désactivés.
- Pour ajouter des éléments de catalogue DevOps aux catégories de Catalogue de services dans le portail de services, définissez la catégorie de ces éléments sur **DevOps** et ajoutez le catalogue **de Catalogue de services** . Si la catégorie **DevOps** n'est pas disponible, vous devez créer une nouvelle catégorie appelée **DevOps** à partir de l'enregistrement d'élément de catalogue lui-même et lui affecter le catalogue d'intégration **DevOps** .
- Pour ajouter les éléments de catalogue DevOps dans Centre de services aux employés, ajoutez une nouvelle rubrique dans la liste connexe **Rubriques affectées** avec la taxonomie en tant **qu'employé** dans la section **IT > IT pour IT** . La liste connexe Rubriques affectées n'est pas disponible dans la vue Par défaut du formulaire d'élément de catalogue. Pour l'ajouter, sélectionnez **Icônes supplémentaires > Configurer > listes connexes** et déplacez le champ **Contenu connecté → Élément de catalogue** vers la section sélectionnée.
- Accédez à **Tous les flux de > > Concepteur de flux** et activez le flux **Demande d'approbation d'intégration** , afin que les demandes d'intégration d'outil ou d'application soient approuvées par défaut. Si vous souhaitez demander une approbation manuelle pour les éléments de catalogue d'intégration (c'est-à-dire d'un utilisateur autre que l'utilisateur système DevOps), vous pouvez mettre à jour l'ensemble de règles dans l'action **Demander l'approbation** du flux. Vous pouvez configurer l'approbation manuelle des demandes pour ces éléments en configurant le processus d'exécution pour l'élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Exécution de demande de Catalogue de services .
- Personnalisez les rôles pour les approbations du flux d'approbation de demande d'intégration à partir de Concepteur de flux.

Intégration à grande échelle

Vous pouvez également utiliser les API d'intégration pour intégrer DevOps des outils et des applications en bloc au lieu d'intégrer un outil ou une application par demande. Dans les paramètres de demande d'outils ou d'applications, vous pouvez spécifier plusieurs valeurs pour les intégrer en une seule fois. Par exemple :

```
{
  "tools":[
  {
     "name": "jira_revamp",
     "type": "Jira",
     "url": "http://jira1.sndevops.xyz",
     "username": "admin",
     "password": "DevOps1!",
     "useMidServer": false
  },
  {
     "name" : "azure_revamp",
     "type" : "Azure DevOps",
     "url"  : "https://dev.azure.com/ADOLightweight/Testing%20ADO%20On%20empmolugu",
     "username" : "devops.integration.user",
     "password" : "a5xvoea2osy3ld43p2biojcu6eog5y5q3xicqbbgxwuphjbbcu6a",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "jenkins_revamp",
      "type" : "Jenkins",
      "url"  : "http://jenkins5.sndevops.xyz/",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "github_revamp",
      "type" : "GitHub",
      "url"  : "https://api.github.com",
      "username": "admin",
      "password": "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",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "bitbucket_revamp",
      "type" : "Bitbucket",
      "url"  : "",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name": "gitlab_revamp",
      "type": "GitLab",
      "url": "http://gitlab2.sndevops.xyz",
      "username": "admin",
      "password": "mYdAJQCLi6Qft4Nk3XvS",
      "useMidServer": false
   }],
   "credentials" : {
      "name" : "devops.integration.user",
      "password" : "devops"
   }
}
```

- Intégrez DevOps des applications à grande échelle à l'aide de l'API d'intégration DevOps . La demande POST/devops/onboarding/app crée un événement d'application d'intégration qui est traité de façon asynchrone par le service DevOps. Pour plus d'informations, consultez POST/devops/onboarding/app .
- Intégrez DevOps des outils à grande échelle à l'aide de l'API d'intégration d'outils DevOps . La demande POST/devops/onboarding/tool crée un événement d'outil d'intégration qui est traité de façon asynchrone par le service DevOps. Pour plus d'informations, consultez POST/devops/onboarding/tool .

Importation de données historiques pour DevOps les outils

Utilisez le catalogue de services pour intégrer une nouvelle application et importer des données historiques DevOps pour cette application. Activez l'interrogation pour importer des données mappées vers les plans, référentiels et pipelines associés à une fréquence planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importer des données historiques DevOps pour les outils existants

Vous pouvez créer une demande d'intégration d'application et importer des données historiques pour un DevOps outil que vous avez déjà intégré, à l'aide du formulaire de catalogue d'intégration d'application. Actuellement, vous pouvez importer des données historiques pour les 90 derniers jours à partir de la date actuelle et activer l'interrogation à une fréquence planifiée pour les outils suivants :

- Jira (Planifier)
- GitHub et GitHub Enterprise (codage)
- Jenkins (Orchestration)

Remarque :

- Assurez-vous d'avoir créé, connecté et détecté l'outil pour lequel vous importez des données.
- Les demandes d'importation pour l'outil de plan (Jira) sont traitées en premier, suivies des demandes d'importation de référentiel et de pipeline.

Importer le workflow et les nouvelles tentatives

Une fois la demande du catalogue en libre-service soumise avec succès, la demande est envoyée pour approbation en suivant le flux d'approbateur désigné que vous avez configuré. Lorsque la demande est approuvée, un événement entrant est créé pour la demande d'intégration de l'application. Le champ **Détails du traitement** de l'enregistrement de l'événement entrant affiche l'ID et l'état de la demande d'importation. Une seule demande d'importation crée plusieurs pages de demande d'importation enfants qui s'affichent dans la liste connexe. Les pages de demande d'importation sont créées en fonction de la logique suivante pour les outils pris en charge :

- Jira: une page est créée pour une plage de 15 jours.
- GitHub : une page est créée tous les 100 commits.
- Jenkins: les pages sont créées par version.

. Une fois le traitement des demandes d'importation terminé, les éléments de travail, les validations, les branches, les balises, les exécutions de pipelines et les résumés de tests associés que vous avez mappés sont créés et conservés dans le système.

Une fois l'importation réussie, vous pouvez afficher toutes les validations importées dans le **DevOps** > **Développer**:

- Succursales
- Validations
- Validateurs
- Balises
- Référentiels
- Éléments de travail

pour obtenir des détails afin de confirmer la réussite de l'importation pour la plage de dates spécifiée.

Lors du traitement d'une demande d'importation, en cas d'erreur de page, un mécanisme de nouvelle tentative intégré tente de traiter la page un nombre défini de fois. Après toutes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les nouvelles tentatives automatiques, si la page est toujours dans l'état d'erreur, les pages suivantes ou restantes de la demande d'importation sont traitées. L'état global de la demande d'importation reste en erreur.

Par exemple, si la demande d'importation du plan a échoué (après toutes les nouvelles tentatives), nous procéderons au traitement des importations de référentiel et de pipeline. Vous pouvez configurer les nouveaux essais pour la demande d'importation à partir de **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Nombre maximal de nouveaux essais par page, lors de l'importation**.

- Spécifiez le nombre de nouvelles tentatives de tentative automatique, au cas où la page de demande d'importation échouerait dans le champ **Nombre maximal de nouvelles tentatives par page, lors de l'importation** . Si, après toutes les nouvelles tentatives automatiques, la page n'aboutit pas, la demande d'importation traitera les pages restantes. L'état général de la demande d'importation se reflète comme une erreur.
- Vous pouvez réessayer manuellement une tentative d'importation ayant échoué en cliquant sur le bouton **Réessayer l'importation** , sur la page de demande d'importation ayant échoué.

Calendrier et configuration de l'interrogation

Activez l'interrogation pour importer DevOps des données à une fréquence planifiée vers des applications qui ont importé des données historiques et qui sont mappées aux plans, référentiels et pipelines associés.

Une fois que vous avez intégré une application et importé les données associées DevOps , vous pouvez activer le calendrier du système de base pour que les demandes d'importation soient créées pour les plans, référentiels et pipelines suivis et associés à une application. Une fois le traitement des demandes d'importation terminé, les données associées sont conservées et affichées par rapport à l'application. Bien que la tâche *planifiée DevOpsImportPolling du* système de base soit active par défaut, vous devez activer l'interrogation DevOps à partir des propriétés pour exécuter la tâche planifiée.

Pour activer l'interrogation, accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Activer l'interrogation d'importation** et cochez la case.

L'activation de ce marqueur de propriété active la tâche *planifiée DevOpsImportPolling du* système de base. La tâche planifiée pour l'interrogation prend en compte soit la dernière importation réussie, soit les 30 jours, la date la plus tardive étant la « date de début », et la date du jour comme « date de fin » pour l'importation de données, pour toutes les applications actives qui ont des pipelines suivis. La tâche recherche l'heure de la dernière importation réussie et crée la demande d'importation suivante en conséquence. Cette logique garantit que la tâche d'interrogation planifiée importe le delta des données pertinentes DevOps pour cette application, de la dernière importation réussie jusqu'à ce jour, jusqu'à un maximum de trente jours.

Remarque :
Ne configurez pas une fréquence d'interrogation inférieure à un jour ou à 24 heures.

La fréquence par défaut de la tâche est définie pour s'exécuter quotidiennement à minuit à l'aide du fuseau horaire du système. Pour modifier la fréquence du travail planifié, vous avez besoin du rôle d'administrateur ServiceNow ServiceNow AI Platform (admin).

Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **DevOpsImportPolling** et modifiez les valeurs des champs **Fréquence d'exécution** , **Fuseau horaire** et **Heure** , selon vos besoins. Pour plus d'informations, voir Planifier des tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La tâche planifiée s'applique uniquement aux applications actives. Assurez-vous que l'application pour laquelle vous configurez l'interrogation est à l'état actif et que le champ **Suivre** est activé pour les pipelines appropriés.
- Tenez compte des éléments suivants lorsque vous modifiez la fréquence du calendrier :
  - Pour JIRA, le fuseau horaire par défaut est basé sur le fuseau horaire de l'emplacement du serveur JIRA.
  - Pour Jenkins le fuseau horaire par défaut est UTC. Pour plus d'informations, consultez Jenkins la documentation sur les fuseaux horaires du système .

Les tâches planifiées qui effectuent une interrogation pour importer DevOps des données respectent les valeurs par défaut pour les propriétés suivantes DevOps liées aux importations et aux demandes d'importation :

- Nombre maximal de nouveaux essais par page lors de l'importation
- Nombre maximal de pages à traiter à la fois pour une demande d'importation
- Pour enregistrer les charges utiles en tant que pièces jointes sur l'enregistrement de la page de demande d'importation, définissez le champ « Valeur » sur « vrai ». Tout le reste est considéré comme faux.

Importer des pipelines, référentiels et plans existants Azure DevOps

Après l'intégration Azure DevOps à DevOps, vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données de pipeline, de référentiel et de plan existantes Azure DevOps . Vous pouvez ensuite utiliser DevOps des tableaux de bord pour afficher et gérer les Azure DevOps données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous demanderez les données du catalogue de services en tant qu'élément de catalogue prédéfini.
- Les résumés de tests, les artefacts et les packages importés sont liés aux exécutions de pipelines et non aux exécutions d'étapes.
- Les résultats de l'analyse SonarQube ne sont pas importés.
- Azure DevOps impose les restrictions suivantes :
  - Vous pouvez importer au maximum 20 000 éléments de travail tous les 15 jours.
  - Un maximum de 200 validations d'exécution peuvent être mappées à n'importe quelle exécution de pipeline.
  - Les résultats des tests pour les exécutions de pipeline de plus de 7 jours ne sont pas renvoyés.

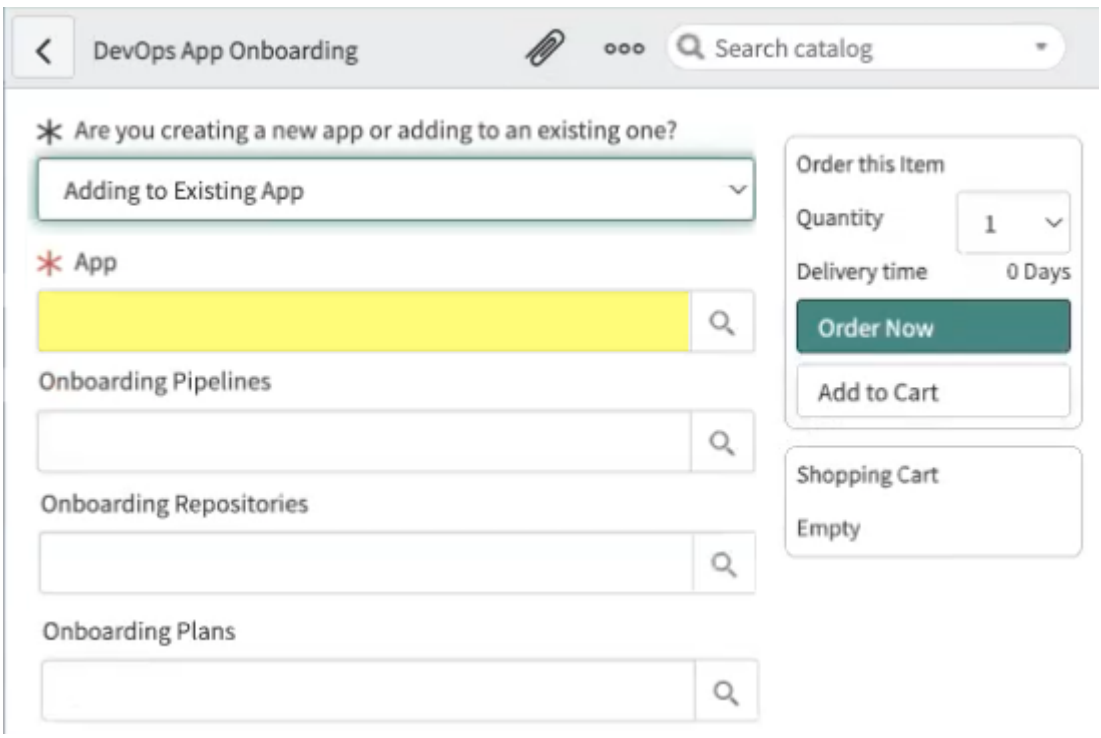
Remarque :
Le processus d'importation peut prendre un certain temps, des heures pour de très grands ensembles de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes catalogues** , puis sélectionnez **Intégration DevOps**.
2. Dans la liste connexe **Éléments de catalogue** , sélectionnez **Intégration de l'application DevOps**.
3. Sur le formulaire Élément de catalogue, sélectionnez **Essayer** pour demander les données.
   Le formulaire d'intégration de l'application DevOps qui en résulte vous permet de spécifier l'élément de catalogue à commander. Dans ce cas, l'« application » à commander est votre Azure DevOps instance.



4. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste (icône) dans le champ **Application** , puis sélectionnez votre instance de Azure DevOps.
   Maintenant que vous avez spécifié l'instance, vous spécifiez la plage de dates et les sources des données à importer.
5. Répétez la procédure suivante pour chaque pipeline, référentiel et plan que vous souhaitez importer :

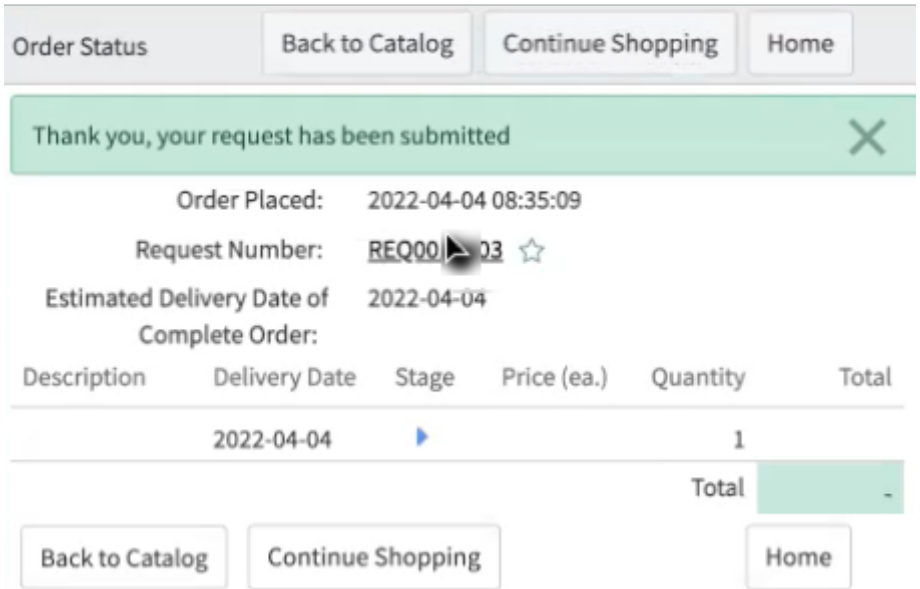
   a. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste ( ) dans le champ **d'intégration** approprié pour sélectionner l'élément à importer.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments.

   b. Spécifiez la plage de dates pour les données dans les champs **Importer à partir de** et **Importer à** .

6. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Votre demande apparaît sur la page État de la commande.
7. Sélectionnez le numéro de la demande afin que vous ou un autre utilisateur disposant du rôle administrateur puissiez approuver la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Approuver la demande : dans le formulaire de demande, définissez **Approbation** et **État de la demande**sur **Approuvé**.
   Le processus d'importation commence immédiatement après l'approbation.

Importer les pipelines et référentiels existants GitLab

Après l'intégration GitLab à DevOps, vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données de pipeline et de référentiel existantes GitLab . Vous pouvez ensuite utiliser DevOps des tableaux de bord pour afficher et gérer les GitLab données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous demanderez les données du catalogue de services en tant qu'élément de catalogue prédéfini.
- Les résumés de tests importés sont liés aux exécutions de pipelines et non aux exécutions d'étapes.
- Seuls les artefacts publiés à l'aide du mot clé artifacts sont importés.
- Les résultats des tests ne sont pas affichés pour les artefacts qui ont expiré. Vous pouvez définir la date d'expiration d'un artefact en configurant la propriété **expire_in** dans le pipeline. Pour plus d'informations sur les politiques d'expiration des artefacts, consultez Expiration des métadonnées des artefacts et des tâches .
- Les résultats de l'analyse SonarQube ne sont pas importés.
- Seuls 6400 validations par branche peuvent être importées en une seule importation.
- GitLab impose la restriction suivante : lors de l'association des validations d'exécution à une exécution de pipeline, GitLab ne fournit pas la partie de départ des détails de la validation dans certains scénarios. Il ne fournit que la partie précédant le SHA en tant que « 0000000000000000 ». Dans de tels scénarios, la dernière validation sera associée à la validation d'exécution. Par exemple, lorsqu'une nouvelle branche est créée ou lorsqu'un pipeline est exécuté manuellement.

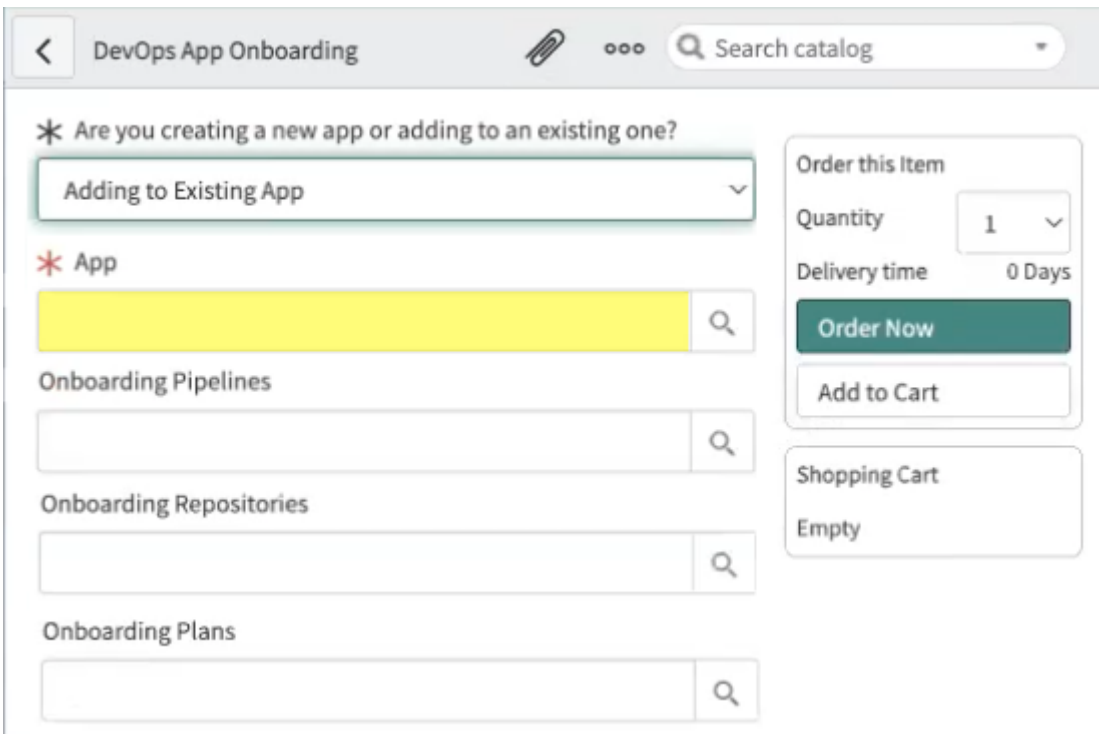
Remarque :
Le processus d'importation peut prendre un certain temps, des heures pour de très grands ensembles de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes catalogues** , puis sélectionnez **Intégration DevOps**.
2. Dans la liste connexe **Éléments de catalogue** , sélectionnez **Intégration de l'application DevOps**.
3. Sur le formulaire Élément de catalogue, sélectionnez **Essayer** pour demander les données.
   Le formulaire d'intégration de l'application DevOps qui en résulte vous permet de spécifier l'élément de catalogue à commander. Dans ce cas, l'« application » à commander est votre GitLab instance.



4. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste (icône) dans le champ **Application** , puis sélectionnez votre instance de GitLab.
   Maintenant que vous avez spécifié l'instance, vous spécifiez la plage de dates et les sources des données à importer.
5. Répétez la procédure suivante pour chaque référentiel que vous souhaitez importer :

   a. Sélectionnez l'icône Sélectionner dans la liste (icône) dans le champ **Référentiels d'intégration** , puis sélectionnez l'élément à importer.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments.

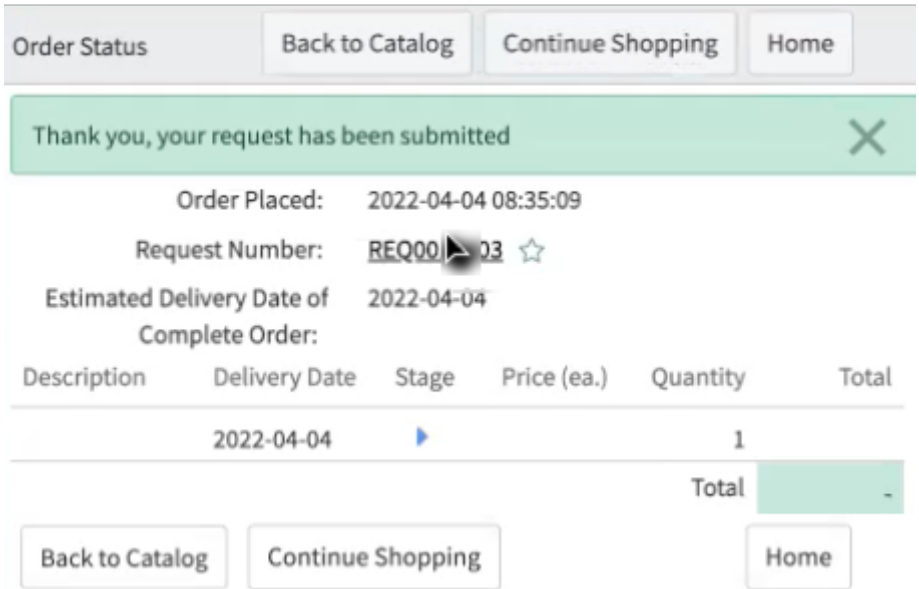
   b. Spécifiez la plage de dates pour les données dans les champs **Importer à partir de** et **Importer à** .

   Remarque :
   Les pipelines mappés aux référentiels sont automatiquement sélectionnés lorsque vous sélectionnez le référentiel dans le champ **Référentiels d'intégration** . Vous n'avez pas besoin de sélectionner les pipelines séparément.

6. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Votre demande apparaît sur la page État de la commande.
7. Sélectionnez le numéro de la demande afin que vous ou un autre utilisateur disposant du rôle administrateur puissiez approuver la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Approuver la demande : dans le formulaire de demande, définissez **Approbation** et **État de la demande** sur **Approuvé**.
   Le processus d'importation commence immédiatement après l'approbation.

Directives de clonage pour Vélocité de changement DevOps

Clonez l'application Vélocité de changement DevOps d'une instance à l'autre.

Remarque :
Valable pour l'Utah et les versions ultérieures.

Pour en savoir plus sur le clonage d'une ServiceNow instance, reportez-vous aux rubriques suivantes.

-
  - Request a clone
  - Register target instance (legacy)
  - Exclude a table from cloning (legacy)
  - Preserving data from target instances during clones
- Nouveau moteur de clonage basé sur la sauvegarde [KB0540342]

Exclusion des tables système de base et conservateurs sur les tables globales utilisées dans DevOps

Nom de la table	Exclure l'entrée de table présente ?	Entrée des conservateurs de données présente ?
Pour l'outil DevOps		
sys_alias	Non	Non
http_connection	Oui	Oui
discovery_credentials	Oui	Oui
oauth_entity_profile	Oui	Oui
oauth_entity	Oui	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Exclure l'entrée de table présente ?	Entrée des conservateurs de données présente ?
jwt_provider	Oui	Oui
jwt_keystore_aliases	Oui	Oui
sys_certificate	Oui	Oui
token_verification	Oui	Oui
sys_user_group	Non	Non
Pour les applications DevOps		
cmdb_ci_business_app	Non	Non
cmdb_ci_sdlc_component	Non	Non
cmdb_application_product_model	Non	Non

Outils clonés à partir de l'instance source

- Un alias de connexion (sys_alias) est associé aux outils qui sont clonés à partir de l'instance source.
- L'enregistrement de connexion et l'enregistrement d'informations d'identification ne sont pas clonés à partir de l'instance source, car ces tables sont exclues.
- L'URL de l'outil sera vide, car l'URL de l'outil est calculée dynamiquement à l'aide de l'enregistrement de connexion.
- Le test de connexion échoue car il n'y a aucune connexion active.
- Toutes les entités sous-jacentes telles que les projets, les plans, les pipelines, les référentiels, les éléments de travail, les validations, l'exécution du pipeline, etc., doivent être présentes sous l'outil.
- Le jeton de l'outil n'est pas cloné.
- Les nouveaux événements entrants de webhook ne commencent pas automatiquement à arriver à l'instance cible clonée pour ces outils. Les outils doivent être reconfigurés pour recevoir de nouveaux événements entrants.

Étapes manuelles sur les outils clonés

1. Créer une connexion et des informations d'identification
   - Utilisez l'action **Créer une connexion et des informations d'identification** présente sous les liens connexes de l'enregistrement de l'outil ou créez manuellement l'enregistrement de connexion (http_connection) et d'informations d'identification (discovery_credentials) et associez-le à l'alias de connexion de l'outil.
   - Exécutez manuellement l'action **de connexion** sur l'outil et assurez-vous que l'état de connexion de l'outil est **Connecté**.
2. Régénérer le jeton et configurer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les outils qui prennent en charge la configuration de webhook basée sur un jeton, utilisez l'action **Régénérer le jeton** à partir des liens connexes sur la page d'enregistrement de l'outil.
- La régénération du jeton crée un nouveau jeton dans la table token_verification et crée des webhooks pour l'outil et les référentiels dont l'état Configurer est **Configuré**.
- Pour les outils qui ne prennent pas en charge les webhooks basés sur des jetons, cliquez sur **Configurer** et saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur d'intégration DevOps .

Applications clonées à partir de l'instance source

- Toutes les associations d'applications qui sont clonées à partir de l'instance source sont intactes.
- Les liaisons de l'application d'entreprise et des composants SDLC sont maintenues.
- Aucune étape manuelle n'est nécessaire après le clonage.

Conservation des données sur l'instance cible

Essayez de préserver les outils, les connexions d'outils et les applications existants sur l'instance cible.

Conservateurs de données de niveau 1

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Outil DevOps	sn_devops_tool	Pour conserver la liste d'outils de niveau DevOps supérieur.	`connection_state=connected^EQ` pour conserver tous les outils connectés ou filtrer sur des ID d'outils spécifiques.
Alias de connexion et d'informations d'identification	sys_alias	Spécifié dans l'outil DevOps pour contenir les détails de connexion.	`idLIKEdevops^ORidLIKEspoke^EQ` pour préserver tous les alias associés à DevOps.
Application DevOps	sn_devops_app	Pour préserver la liste d'applications DevOps de niveau supérieur.	

Étapes manuelles sur les outils conservés après le clonage

1. Maintenu par

   Si des groupes d'utilisateurs **Géré par** l'outil de l'instance cible ont été spécifiés avant le clonage, mettez à jour les groupes d'utilisateurs et configurez-les manuellement sur l'enregistrement de l'outil après le clonage.

2. Discovery

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les projets, les pipelines, les plans et les référentiels ne sont pas présents pour les outils conservés après le clone.
- Pour Azure DevOps les outils, exécutez d'abord **Détecter les projets**.
- Effectuez une action **de détection** sur l'outil ou le projet pour apporter les détails des pipelines, des plans et des référentiels.

3. Trace

   Suivez les pipelines, les plans et les référentiels requis.

4. Configurer
   - Facultatif pour les outils dans lesquels l'URL Webhook contient une référence à l'outil sys_id uniquement. Par exemple, GitHub, , JiraGitLabBitbucket, .
   - Vous devez reconfigurer Azure DevOps les projets, car la sys_id du projet a changé après la redétection.
   - Le jeton reste le même pour l'outil.
   - Vérifiez qu'aucun webhook en double n'est créé dans l'outil tiers DevOps après la reconfiguration.
5. Importation historique

   Utilisez l'action d'importation ou l'espace de travail pour importer des données historiques pour les plans, les référentiels et les pipelines.

Étapes manuelles sur les applications conservées après le clonage

1. Maintenu par

   Si des groupes d'utilisateurs **Géré par** de l'application sur l'instance cible ont été spécifiés avant le clonage, mettez à jour les groupes d'utilisateurs et configurez-les manuellement sur l'enregistrement de l'application après le clonage.

2. Associer à l'application

   Associez à nouveau manuellement les plans, les référentiels et les pipelines à l'application.

3. Relier au composant SDLC et au modèle d'application

   Associez manuellement l'application DevOps au composant SDLC et le composant SDLC au modèle d'application.

Conservateurs de données de niveau 2

Essayez de préserver les données et les relations sous DevOps les outils et DevOps les applications. Ces conservateurs doivent être utilisés avec les conservateurs de niveau 1 et les étapes manuelles.

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Module d'extension : DevOps Data Model			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis (suite)

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Référentiel de l'artefact	sn_devops_artifact_repository	Liste de niveau supérieur des référentiels d'artefacts. Nécessaire pour conserver les référentiels d'artefacts associés à un outil préservé.	tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil conservé.
Artefact	sn_devops_artifact	Liste d'artefacts de niveau supérieur. Nécessaire pour conserver les artefacts associés à un outil préservé.	artifact_repository.tool=toolid^EQ, où « toolid » est l'outil conservé.
Pipeline	sn_devops_pipeline	Liste de pipelines de niveau supérieur. Nécessaire pour conserver les pipelines associés à un outil préservé.	tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil conservé.
Version de mise en production	sn_devops_plan_version	Liste de niveau supérieur des versions de mise en production. Nécessaire pour conserver les versions de mise en production associées à un outil de planification conservé.	plan.tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil conservé.
Plan	sn_devops_plan	Liste des plans de niveau supérieur. Nécessaire pour conserver les plans associés à un outil de planification conservé.	tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil conservé.
Projet	sn_devops_project	Liste de projets de niveau supérieur. Nécessaire pour conserver les projets associés à un outil conservé. Actuellement pris en charge par Azure DevOps.	tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil conservé.
Référentiel	sn_devops_repository	Liste des référentiels de niveau supérieur. Nécessaire pour conserver les référentiels associés à un outil de codage conservé.	tool=toolid^EQ, où toolid est l'outil conservé.
Référentiel d'applications vers l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Associations application/référentiel d'artefact. Nécessaire pour conserver la relation	app=appid^EQ, où appid est l'application en cours de conservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis (suite)

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
		entre les référentiels d'applications conservées et les référentiels d'artefacts.	
De l'application à l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact	Associations application/artefact. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications conservées et les artefacts.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
Application vers plan	sn_devops_m2m_app_plan	Associations App/Plan. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications et les plans conservés.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
Module d'extension : DevOps Vulnerability Integrations			
Relation d'orchestration de Security DevOps	sn_devops_security_orchestration_relation	Nécessaire pour conserver la relation entre DevOps l'entité (par exemple, le pipeline) et un outil de sécurité.	reference_table=sn_devops_pipeline

Conservateurs de données d'intégration personnalisés

Essayez de préserver les métadonnées liées à toutes les intégrations d'outils personnalisés sur l'instance cible. Ces conservateurs de données peuvent être utilisés avec les conservateurs de niveau 1 et de niveau 2.

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Module d'extension : DevOps Data Model			
Aptitude d'intégration de l'outil personnalisé	sn_devops_integration_capability	Nécessaire pour conserver les actions prises en charge dans les enregistrements de mappage de l'aptitude d'intégration de l'intégration d'outils personnalisés.	`tool_integration=customToolIntegrationId`, où `customToolIntegrationId` est l'intégration *`sys_id`* de l'outil personnalisé.
Mappage de l'aptitude d'intégration de l'outil personnalisé	sn_devops_tool_capability_mapping	Nécessaire pour conserver les enregistrements de mappage de l'aptitude d'intégration de l'intégration d'outils personnalisés.	`tool_integration=customToolIntegrationId`, où `customToolIntegrationId` est l'intégration *`sys_id`* de l'outil personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis (suite)

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Intégration d'outils DevOps personnalisée	sn_devops_tool_integration	Nécessaire pour conserver l'enregistrement d'intégration d'outils de l'intégration d'outils personnalisée.	sys_id=customToolIntegrationId^EQ, où customToolIntegrationId est l'intégration *sys_id* de l'outil personnalisé.
Autorisations d'outils personnalisés	sn_devops_tool_permission	Nécessaire pour conserver les enregistrements de vérification des autorisations de l'intégration d'outils personnalisés.	tool_integration=customToolIntegration , où customToolIntegrationId est l'intégration *sys_id* de l'outil personnalisé.
Module d'extension : Espace de travail DevOps			
Type de tâche d'intégration d'outil personnalisé	sn_devops_ws_onboarding_task_type	Nécessaire pour conserver les types de tâches d'intégration de l'intégration d'outils personnalisés.	tool_integration=customToolIntegration où customToolIntegrationId est le sys_id de l'intégration de l'outil personnalisé.

Conservateurs de données de niveau 3

Essayez d'avoir tous les mappages M2M intacts dans l'instance cible.

Remarque :
Les tables spécifiques suivantes sont DevOps les suivantes. Si vous avez besoin que d'autres données soient en place, vous pouvez ajouter ces tables dans la liste des conservateurs. Par exemple, les demandes de changement.

Conserver et exclure les tables

Nom	Nom de la table	Application
Application	sn_devops_app	Modèle de données DevOps
Artefact	sn_devops_artifact	Modèle de données DevOps
Référentiel de l'artefact	sn_devops_artifact_repository	Modèle de données DevOps
Demande intermédiaire d'artefact	sn_devops_artifact_staging	Modèle de données DevOps
Version de l'artefact	sn_devops_artifact_version	Modèle de données DevOps
Élément de planification de base	sn_devops_base_planning_item	Modèle de données DevOps
Branche	sn_devops_branch	Modèle de données DevOps
Résultat de tests de la version	sn_devops_build_test_result	Modèle de données DevOps
Résumé du test de construction	sn_devops_build_test_summary	Modèle de données DevOps
Rappel	sn_devops_callback	Modèle de données DevOps
Référence de changement	sn_devops_change_reference	Modèle de données DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure les tables (suite)

Nom	Nom de la table	Application
Commit	sn_devops_commit	Modèle de données DevOps
Valideur	sn_devops_committer	Modèle de données DevOps
Valider les détails	sn_devops_commit_details	Modèle de données DevOps
Facteur de changement de score de contributeur	sn_devops_contributor_score_chg_factor	Modèle de données DevOps
Environnement	sn_devops_environment	Modèle de données DevOps
Demande d'importation	sn_devops_import_request	Modèle de données DevOps
Page de demande d'importation	sn_devops_import_request_page	Modèle de données DevOps
Événement entrant	sn_devops_inbound_event	Modèle de données DevOps
De l'application à l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact	Modèle de données DevOps
Référentiel d'applications vers l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Modèle de données DevOps
Application vers plan	sn_devops_m2m_app_plan	Modèle de données DevOps
Artefact déployé vers TaskExecution	sn_devops_m2m_artifact_execution	Modèle de données DevOps
Version d'artefact à Validation	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	Modèle de données DevOps
Version d'artefact à Package	sn_devops_m2m_artifact_version_package	Modèle de données DevOps
Branche à valider	sn_devops_m2m_branch_commit	Modèle de données DevOps
Exécuter une validation	sn_devops_m2m_commit_execution	Modèle de données DevOps
Demande de validation d'extraction	sn_devops_m2m_commit_pull_request	Modèle de données DevOps
Valider à l'élément de travail	sn_devops_m2m_commit_work_item	Modèle de données DevOps
Demande d'importation vers le mappage d'événements entrants	sn_devops_m2m_inbound_event_import_request	Modèle de données DevOps
Modèle de configuration de l'intégration d'outils	sn_devops_m2m_tool_integration_config_template	Modèle de données DevOps
Élément de travail pour planifier la version	sn_devops_m2m_work_item_plan_version	Modèle de données DevOps
Tâche d'orchestration	sn_devops_orchestration_task	Modèle de données DevOps
Définition de la tâche d'orchestration	sn_devops_orchestration_task_definition	Modèle de données DevOps
Package DevOps	sn_devops_package	Modèle de données DevOps
Participant	sn_devops_participant	Modèle de données DevOps
Résumé du test de performances	sn_devops_performance_test_summary	Modèle de données DevOps
Pipeline	sn_devops_pipeline	Modèle de données DevOps
Exécution de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	Modèle de données DevOps
Plan	sn_devops_plan	Modèle de données DevOps

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure les tables (suite)

Nom	Nom de la table	Application
Version de mise en production	sn_devops_plan_version	Modèle de données DevOps
Événement entrant traité	sn_devops_processed_inbound_event	Modèle de données DevOps
Projet	sn_devops_project	Modèle de données DevOps
Demande d'extraction	sn_devops_pull_request	Modèle de données DevOps
Référentiel	sn_devops_repository	Modèle de données DevOps
Catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_category	Modèle de données DevOps
Détail de la catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_category_detail	Modèle de données DevOps
Détail de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_detail	Modèle de données DevOps
Résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary	Modèle de données DevOps
Relations de résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	Modèle de données DevOps
Sous-catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_sub_category	Modèle de données DevOps
Étape	sn_devops_step	Modèle de données DevOps
Exécution d'étape	sn_devops_step_execution	Modèle de données DevOps
Balise	sn_devops_tag	Modèle de données DevOps
Exécution de tâches	sn_devops_task_execution	Modèle de données DevOps
Exécution de test	sn_devops_test_execution	Modèle de données DevOps
Résultat de test	sn_devops_test_result	Modèle de données DevOps
Résumé du test	sn_devops_test_summary	Modèle de données DevOps
Relations de résumé de test	sn_devops_test_summary_relations	Modèle de données DevOps
Outil DevOps	sn_devops_tool	Modèle de données DevOps
États de la connexion de l'outil	sn_devops_tool_connection_status	Modèle de données DevOps
Historique de connectivité de l'outil	sn_devops_tool_connectivity_history	Modèle de données DevOps
Suivi du motif d'attente	sn_devops_waiting_reason_tracking	Modèle de données DevOps
Élément de travail	sn_devops_work_item	Modèle de données DevOps

Vérifier les autorisations et mettre à jour les informations d'identification pour les outils : espace de travail

Vous pouvez effectuer des vérifications d'autorisation et mettre à jour les informations d'identification telles que les mots de passe et les jetons d'accès pour vos outils à partir de la page des détails de l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifications d'autorisations

Vous pouvez effectuer des vérifications d'autorisation sur les outils connectés à tout moment, afin de vérifier si les informations d'identification existantes disposent des autorisations nécessaires. Cette vérification permet de déterminer s'il existe des impacts possibles ou si vous devez obtenir un jeton ou des informations d'identification avec des autorisations de niveau supérieur pour l'outil.

Remarque :

SonarQube et Rally n'a pas la possibilité de vérifier les autorisations.

1. Dans l'espace Changement DevOps de travail, accédez à Outils et sélectionnez l'outil pour ouvrir la page de détails.

   Le champ **Résultat de la vérification des autorisations** indique si les informations d'identification de l'outil disposent de toutes les autorisations nécessaires, si elles ont des autorisations partielles ou si les autorisations n'ont pas été vérifiées. Le champ **Dernière vérification d'autorisation** vous indique quand les vérifications d'autorisation ont été exécutées précédemment.

2. Cliquez sur **Plus d'actions**.

   - Pour Bitbucket, sélectionnez **Vérifier les autorisations de mot de passe**.
   - Pour GitHub et GitHub Enterprise avec informations d'identification OAuth à l'aide de l'application GitHub, sélectionnez **Vérifier les autorisations des informations d'identification** , puis saisissez le nom de la **slug de l'application GitHub**. Cliquez sur **Vérifier les autorisations**.
   - Pour les autres, sélectionnez **Vérifier les autorisations d'informations d'identification**.

   Vous pouvez voir l'état des vérifications en fonction de vos autorisations d'informations d'identification. Vous devez disposer d'autorisations suffisantes sur vos informations d'identification pour une découverte et une importation transparentes.

3. Si les autorisations ne sont pas suffisantes, il est recommandé de mettre à jour les informations d'identification avec celles disposant d'autorisations de niveau supérieur ou de mettre à jour les autorisations pour les objets sur l'outil externe.

Mettre à jour les informations d'identification

Vous pouvez mettre à jour les informations d'identification de l'outil avec des informations d'identification disposant des autorisations suffisantes pour une découverte et une importation transparentes de données à partir de votre outil.

1. Dans l'espace Changement DevOps de travail, accédez à Outils et sélectionnez l'outil pour ouvrir la page de détails.
2. Cliquez sur **Plus d'actions**. En fonction de votre outil, les options pour mettre à jour vos informations d'identification s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
Bitbucket	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour le mot de passe**. **b.** Entrez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue Vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
Azure DevOps	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est **Authentification de base**, entrez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est **OAuth**, saisissez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue Vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification. **Remarque :** Étant donné que l'outil DevOps est mappé à une organisation Azure DevOps, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.
Jira, Jenkins, JFrog	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est **Authentification de base**, entrez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est **OAuth**, saisissez les nouvelles informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
	Remarque : Les informations d'identification OAuth 2.0 ne sont pas disponibles pour Jenkins et JFrog. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue Vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
GitLab	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est **Authentification de base**, entrez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est **OAuth**, saisissez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue Vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
GitHub, GitHub Enterprise	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est **Authentification de base**, entrez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est **OAuth** à l'aide de l'application GitHub, saisissez les nouvelles informations d'identification. Si vous ne souhaitez pas vérifier les autorisations, cliquez directement sur **Mettre à jour** et les informations d'identification sont mises à jour. Pour vérifier les autorisations, vous devez entrer le nom de la **slug de l'application GitHub**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
	▪ Si le type d'informations d'identification est OAuth à l'aide de l'application OAuth (et non de l'application GitHub) côté GitHub, saisissez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations sont affichés dans la boîte de dialogue Vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
Argo CD, SonarQube, Rally	Ces outils ne vérifient pas les autorisations. Pour mettre à jour les informations d'identification : **a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Entrez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. **c.** Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les informations d'identification.

Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les nouvelles informations d'identification. Une fois la vérification des autorisations terminée, vous pouvez procéder à la mise à jour des informations d'identification. Si vous souhaitez abandonner la mise à jour, cliquez sur **Annuler**.

Autorisations requises pour les DevOps outils

Autorisations requises dans votre outil tiers pour vous connecter à Vélocité de changement DevOps.

Azure DevOps autorisations

Important :
Avec les autorisations de niveau d'accès spécifiées dans le tableau suivant dans et l'extensionAzure DevOpsServiceNow DevOps, vous pouvez vous connecter à Azure DevOps à partir de ServiceNow. Votre administrateur Azure DevOps n'a pas besoin de configurer manuellement les webhooks et les connexions de service dans Azure DevOps.

Important :

- Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de projet** du projet.
- Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.

Objet	Autorisations requises	Impact
Éléments de travail	Lire	Nécessaire pour détecter les tableaux et recevoir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
		éléments de travail que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Code	Lire	Nécessaire pour détecter les référentiels et recevoir des branches, des validations et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Version	Lecture et exécution	Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de version et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et ainsi de suite, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Exécution : nécessaire pour interrompre ou reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Mise en production	Lecture, écriture et exécution	Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de mise en production et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et ainsi de suite, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Écriture et exécution : nécessaire pour interrompre ou reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.
Gestion des tests	Lire	Nécessaire pour recevoir les résultats des tests pour l'exécution du pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
Connexions de service	Lire, interroger et gérer	Nécessaire pour créer automatiquement une connexion de service qui permet de configurer ServiceNow des tâches telles que l'accélération du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, et autres.
Emballage	Lire	Nécessaire pour détecter les référentiels de l'artefact et recevoir des flux et des packages que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Autorisations	Administrateurs de projet	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks pour recevoir des données en temps réel et pour créer automatiquement des connexions de service qui permettent de configurer ServiceNow des tâches telles que l'accélération du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, et autres.

Limitation d'Azure DevOps

Si vous créez un outil Azure avec un niveau d'accès défini personnalisé et que vous reconfigurez un tel outil en raison d'un changement dans les informations d'identification de votre utilisateur d'intégration, les crochets de service existants pour la version créée et le déploiement de la version ne sont pas mis à jour. Au lieu de cela, deux nouveaux crochets de service sont créés avec de nouveaux détails de configuration. Pour éviter la duplication de ces crochets de service, vous devez créer l'outil avec le niveau d'accès complet.

Bitbucket

Objet	Autorisations requises	Impact
Compte	Lire	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des branches, des validations, des demandes d'extraction et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.
Projets	Lire	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des branches, des validations, des demandes d'extraction et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
Webhooks	Lecture et écriture	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des branches, des validations, des demandes d'extraction et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.
Demandes d'extraction	Lire	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des branches, des validations, des demandes d'extraction et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.

GitHub autorisations

Le tableau suivant répertorie les autorisations GitHub pour l'authentification de base.

Objet	Autorisations requises	Impact
réf.	réf.	Nécessaire pour détecter les référentiels et leurs workflows respectifs ainsi que pour recevoir des branches, des validations, des demandes d'extraction et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
admin:repo_hook	write:repo_hook	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks afin de recevoir des données de référentiel en temps réel.
admin:repo_hook	read:repo_hook	Nécessaire pour rechercher des webhooks déjà existants avant qu'un nouveau webhook ne soit automatiquement créé pour recevoir des données de référentiel en temps réel.
utilisateur	user:email	Nécessaire pour détecter les acteurs des demandes d'extraction tels que les approbateurs, les auteurs de la soumission, les auteurs de la fusion, les réviseurs et les délagataires, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.

Le tableau suivant répertorie les autorisations GitHub requises pour l'authentification OAuth 2.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
Actions	Lecture seule	Nécessaire pour recevoir des workflows associés au référentiel respectif en temps réel avec un webhook configuré.
Contenus	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les référentiels et ses workflows respectifs ainsi que pour recevoir des branches, des validations et des balises que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Déploiements	Lecture et écriture	Nécessaire pour reprendre le workflow qui a un environnement avec le changement ServiceNow comme secret d'environnement.
Environnements	Lecture seule	Nécessaire pour rechercher les secrets d'environnement existants pour la création de changement.
Métadonnées	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les référentiels et leurs workflows respectifs.
Clés secrètes	Lecture seule	Nécessaire pour obtenir l'accès aux secrets d'environnement (pour créer un changement).
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer les webhooks à partir de ServiceNow.	Nécessaire pour créer automatiquement un webhook afin de recevoir des données de référentiel en temps réel.
Demandes d'extraction	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les demandes d'extraction et recevoir les détails connexes tels que l'ID de demande d'extraction, les validations, l'auteur de la soumission, les approbateurs, les commentaires, les réviseurs, et autres, que ce soit via l'importation/ l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Vérifications	Lecture seule	Nécessaire pour traiter les événements de workflow associés aux référentiels privés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes lors de la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **spécifieur d'ID client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, voir Ajouter un ID client à la propriété DevOps

GitLab autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
api	Lecture et écriture	Nécessaire pour détecter les plans, les référentiels et les pipelines ainsi que pour recevoir des branches, des validations, des balises et des détails sur l'exécution du pipeline (tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code), des éléments de travail, des balises, des branches et des validations que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Il permet également d'interrompre ou de reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.

Jenkins autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Global	Lire	Nécessaire pour détecter les pipelines et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les tâches ou les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou le temps réel avec ServiceNow DevOps Jenkins le module d'extension.
Tâche	Lire	Nécessaire pour détecter les pipelines et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les tâches ou les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou le temps réel avec ServiceNow DevOps Jenkins le module d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

JFrog autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Rôles	Administrer la plateforme	Nécessaire pour accéder aux détails de l'artefact comme le nom de l'artefact, son référentiel et sa version.

Jira autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Groupes	jira-software-users	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des fonctionnalités, des stories, et ainsi de suite, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.
Autorisations	Administrateurs Jira	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks pour l'extraction des fonctionnalités et des stories en temps réel.

[store-future: BEGIN review]

Agile Development 2.0 autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
api	Lecture et écriture	Nécessaire pour détecter les référentiels et les pipelines ainsi que recevoir des branches, des validations, des balises et des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, et autres, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Il permet également d'interrompre ou de reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle des changements.

[End]

Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil

Configurez les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil auxquels Vélocité de changement DevOps envoyer des données une fois votre outil connecté.

Traduction automatique

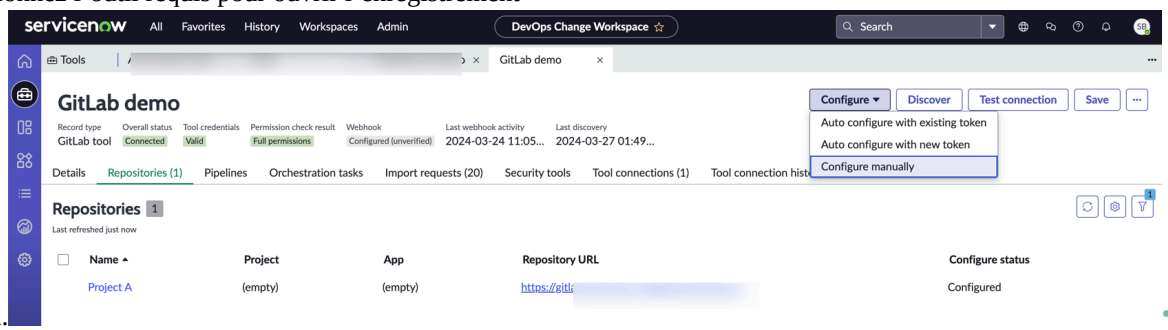
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, et accès administrateur de l'outil respectif pour accéder aux webhooks et les configurer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail > l'espace de travail de changement DevOps > outils**.
2. Sélectionnez l'outil requis pour ouvrir l'enregistrement d'outil.



3. Sélectionnez le menu déroulant **Configurer** , puis sélectionnez l'une des actions suivantes.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de projet, de plan ou de référentiel et configurer les webhooks correspondants qui lui sont spécifiques.

Les webhooks sont configurés dans l'instance de votre outil tiers pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

Tester les webhooks manuellement

Pour les outils tels que GitLab, Rally, Split.io, Jira, Bitbucket et Argo CD, vous devez tester les webhooks manuellement en cas de problème de connexion.

GitLab

Rôle requis :

- GitLab: GitLab privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

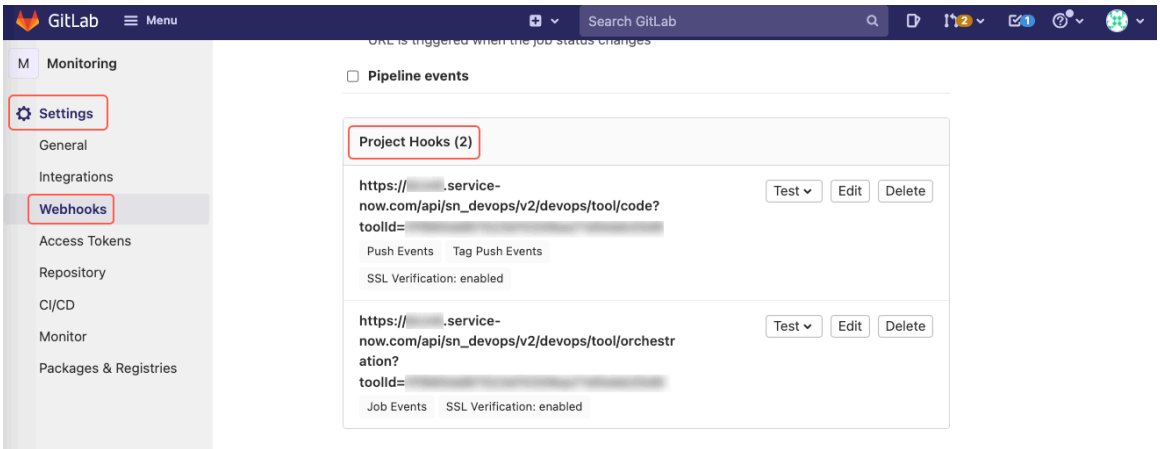
Pour tester manuellement les webhooks dans GitLab, vous devez :

1. Accédez au GitLab projet pour lequel vous souhaitez tester les webhooks et sélectionnez-le.
2. Accédez à la **Paramètres** > **Webhooks**.

Lorsque votre projet est configuré dans Vélocité de changement DevOps, des webhooks sont créés pour ce projet dans GitLab. Ces webhooks sont disponibles sous **Hook de projet**.

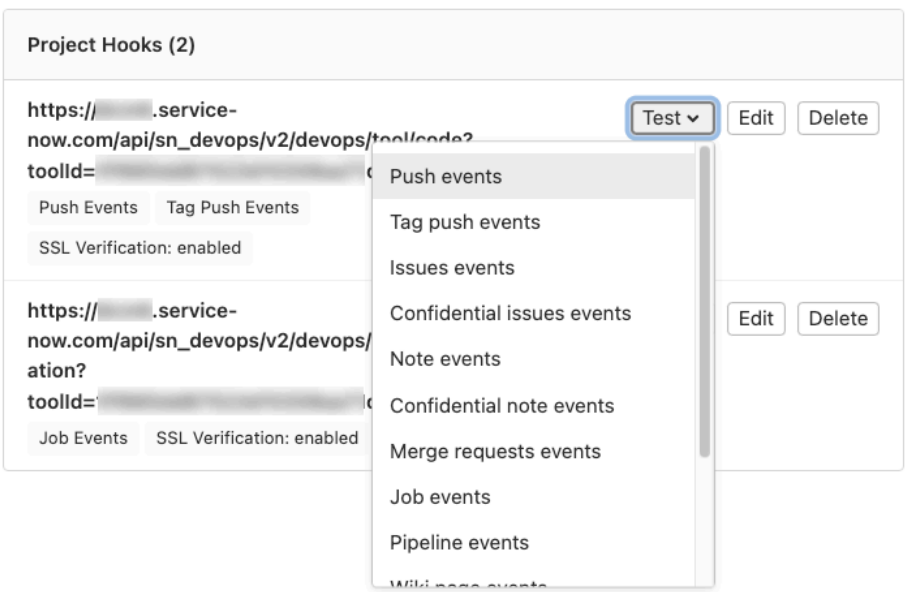
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



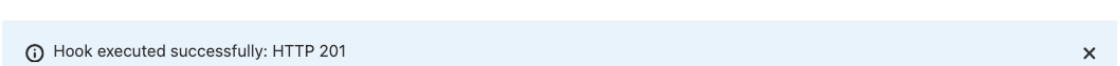
Pour chaque projet, deux webhooks sont créés. L'un concerne les événements de code et l'autre les événements d'orchestration.

3. Pour tester un webhook, sélectionnez **Tester** et sélectionnez **Événements push** dans la liste.



Remarque :
Vous pouvez également tester d'autres événements, par exemple des événements push de balises.

- Si le webhook est correctement configuré, vous recevez un message de réussite. Par exemple :



- Si le webhook est mal configuré, vous recevrez un message d'erreur. Par exemple :

Pour corriger un webhook, vous pouvez essayer les options suivantes :

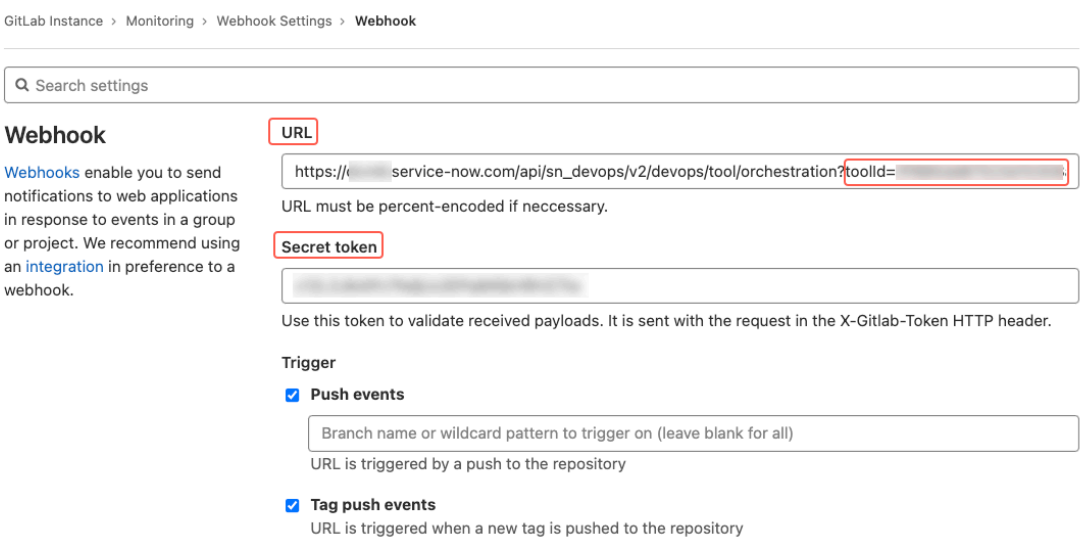
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reconfigurez les webhooks en sélectionnant **Configurer** sur la page d'enregistrement de projet dans Vélocité de changement DevOps. Cela reconfigure tous les webhooks existants pour le projet.

- Sélectionnez **Modifier** pour le webhook et vérifiez s'il *`toolId`* est correct dans le champ **URL** . Vérifiez si le **jeton secret** est correct.

  Vous trouverez les valeurs correctes sur la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps.



Pour plus d'informations sur les webhooks dans , voir GitLabWebhooks .

Rally

Rôle requis :

- Rally: Rally privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

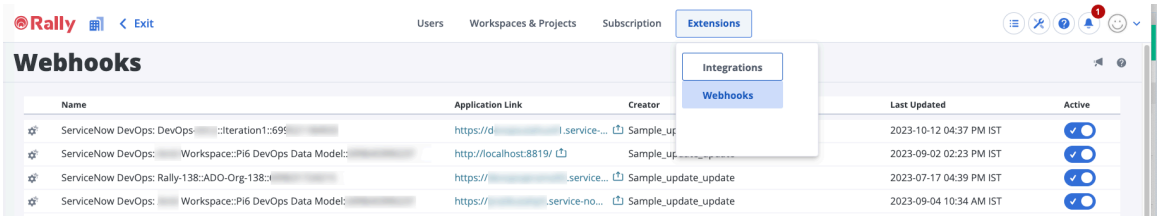
Rally ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez Rally pas d'événements dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Depuis votre Rally instance, accédez à **Mes paramètres** > **Administration système** > **Extensions** > **Webhooks**.

  Vérifiez s'il existe un webhook correspondant créé pour votre Changement DevOps instance et qu'il est **actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** sur la page d'enregistrement de projet dans Vélocité de changement DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour le projet.

Pour en savoir plus sur les webhooks dans Rally la section Gestion des webhooks .

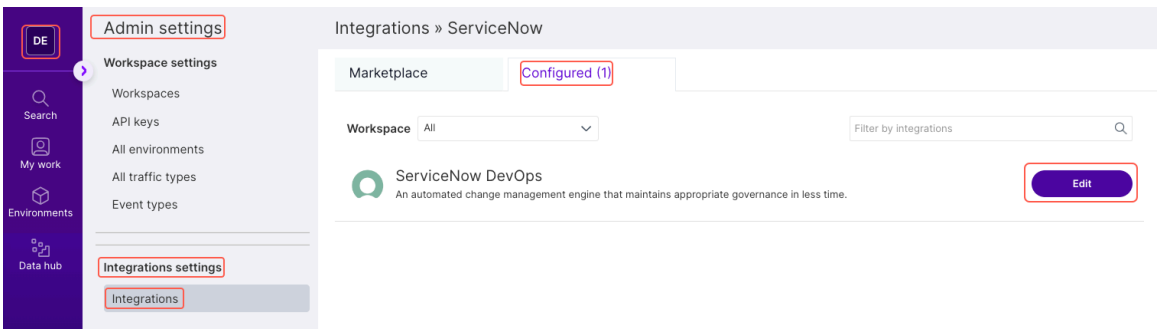
Split.io

Rôle requis :

- Split.io : Split.io privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Split.io ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez pas Split.io événements dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Depuis votre instance Split.io, accédez à **Paramètres d'administration** > **Paramètres d'intégration** > **Intégrations**. Sélectionnez l'onglet **Configuré, puis Modifier** pour l'application ServiceNow DevOps.

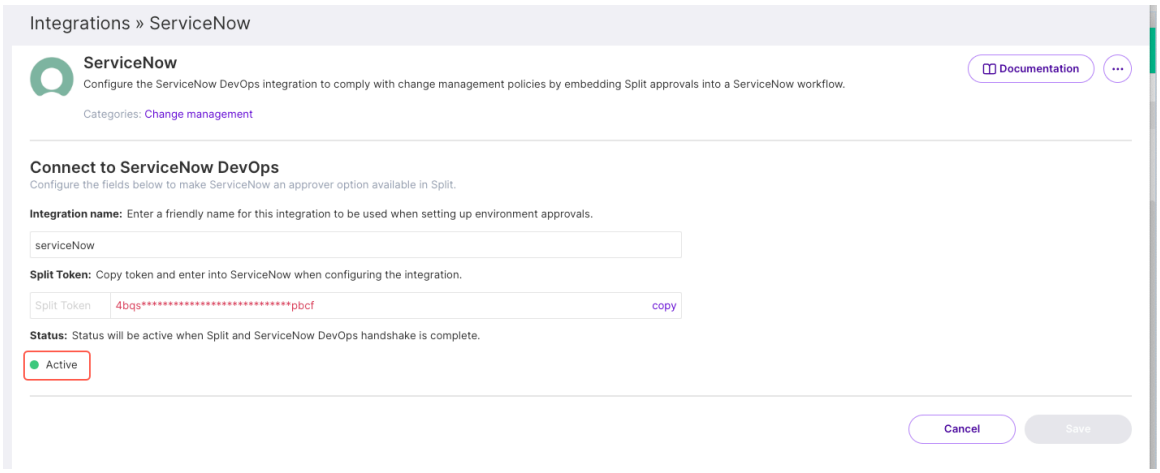


  Vérifiez si l'application ServiceNow DevOps est correctement configurée dans Split.io. Pour plus d'informations sur la configuration, reportez-vous à la section Activer l'intégration avec ServiceNow DevOps dans l'outil Split.

- Vérifiez si l'état de l'application ServiceNow DevOps est **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour l'outil Split.io.

Vous pouvez également consulter l'intégration de ServiceNow à Split.io .

Jira

Rôle requis :

- Jira: Jira privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

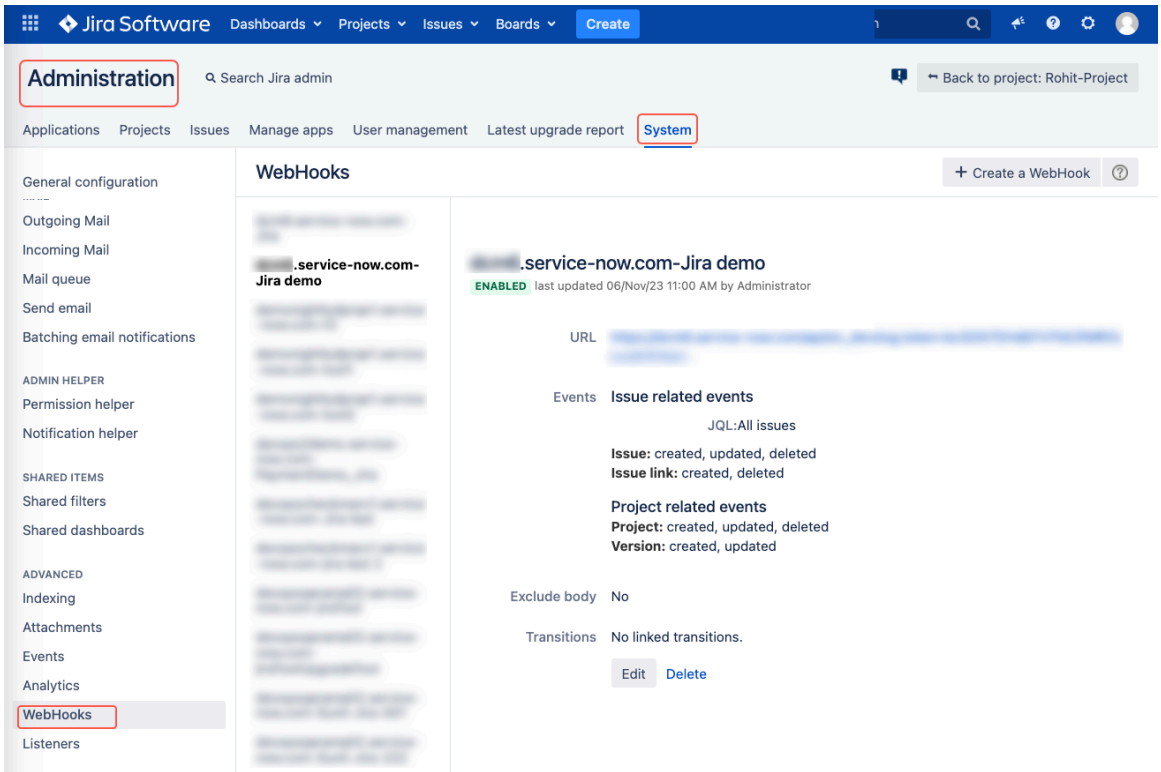
Jira ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez Jira pas d'événements dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Accédez à :
  - Pour Jira le serveur, accédez à **Administration** > **Système** > **Webhooks**.
  - Pour Jira Instance de cloud, accédez à **Paramètres** > **Système** > **Webhooks**.

  Vérifiez s'il existe un webhook correspondant créé pour votre Changement DevOps instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sélectionnez **Modifier** pour le webhook.
  - Vérifiez si l'état est **Activé**.
  - Vérifiez si l'option *`Tool ID`* dans le champ **URL** est correcte. Le *`Tool ID`* est la valeur après *`?toolId=`*.
  - Vérifiez si le jeton secret dans le champ **URL** est correct. La valeur du jeton se trouve à la fin de l'URL, après *`token=`*.

Vous pouvez trouver les valeurs correctes de et *`Tool IDSecret token`* dans la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps.

Pour plus d'informations sur les webhooks dans , voir JiraWebhooks .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour l'outil Jira .

> **Remarque :**
>
> Si vous avez connecté votre outil JIRA à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous configurez automatiquement, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira. Si vous choisissez de configurer manuellement les webhooks d'un outil Jira créé à l'aide de l'authentification basée sur OAuth 2.0, un webhook en double peut être créé.

Bitbucket

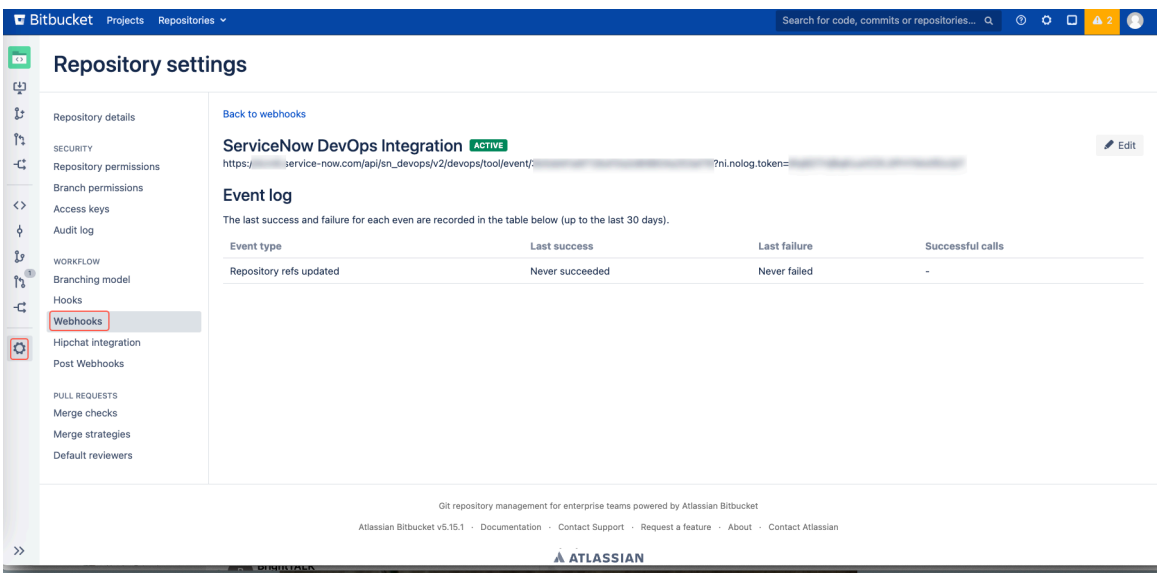
Rôle requis :

- Bitbucket: Bitbucket privilèges d'administrateur
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Bitbucket ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Si vous ne voyez Bitbucket pas d'événements dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Accédez au Bitbucket référentiel pour lequel vous souhaitez tester les webhooks et sélectionnez-le. Accédez à la **Paramètres du référentiel** > **Workflow** > **Webhooks**.

  Vérifiez s'il existe un webhook correspondant créé pour votre Changement DevOps instance.



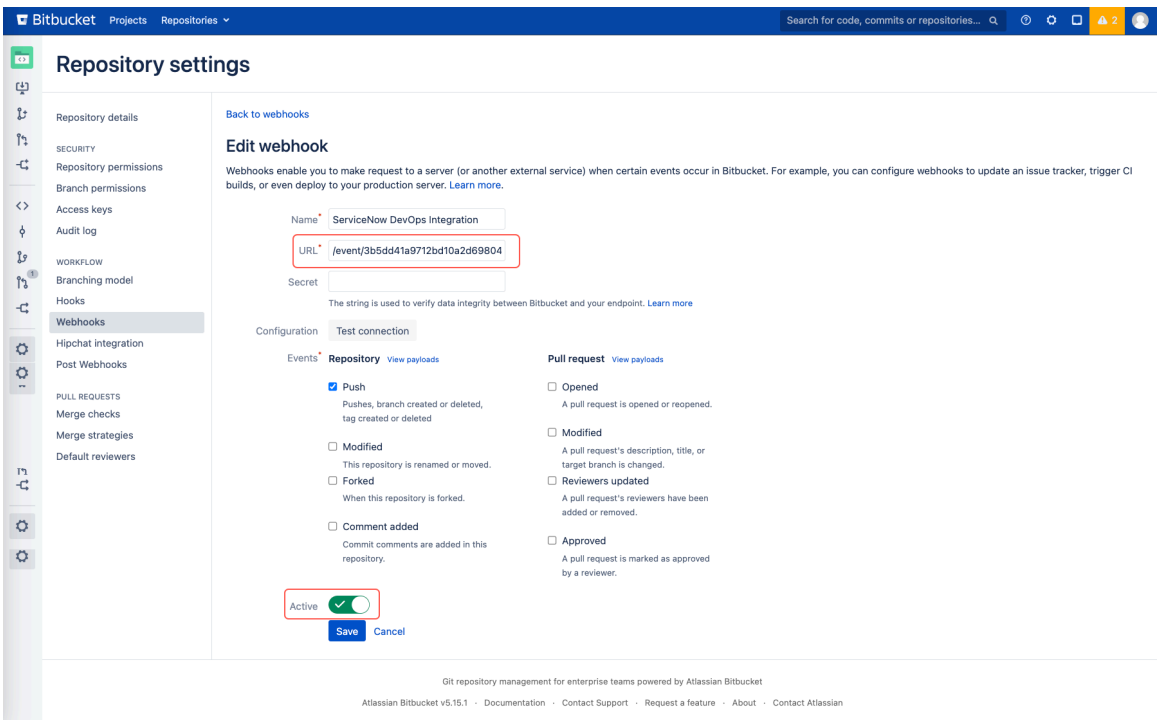
- Sélectionnez **Modifier** pour le webhook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vérifiez si l'état est **Actif**.
- Vérifiez si l'option *`Tool ID`* dans le champ **URL** est correcte. Le *`Tool ID`* est la valeur après */event/*.
- Vérifiez si le jeton secret dans le champ **URL** est correct. La valeur du jeton se trouve à la fin de l'URL, après *token*=.

Vous pouvez trouver les valeurs correctes de et *`Tool IDSecret token`* dans la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps.



Pour en savoir plus sur les webhooks dans Bitbucket la section Gestion des webhooks .

- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps. Cela reconfigure le webhook existant pour l'outil Bitbucket .

Argo CD

Rôle requis :

- Argo CD : Privilèges administrateur Argo CD
- Changement DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Argo CD ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité Webhook. Pour configurer les webhooks, reportez-vous à la section Configurer manuellement les webhooks dans Argo CD.

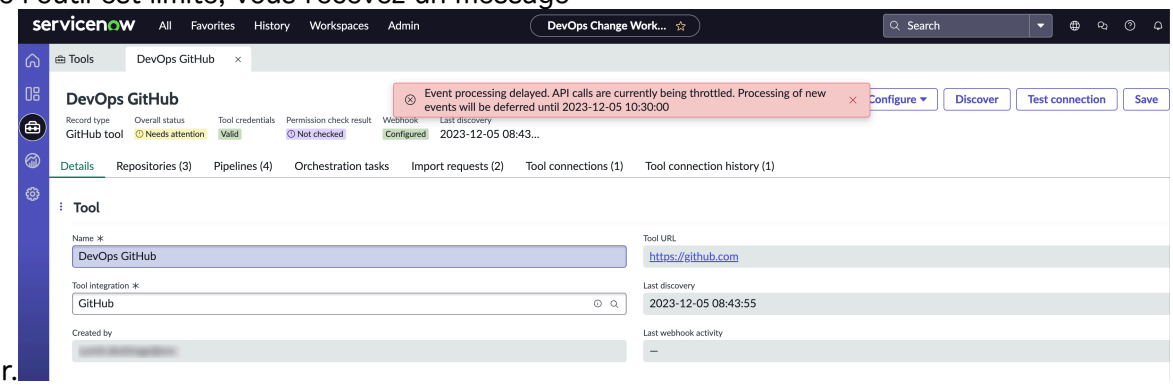
Limitation d'outils

Dans , lorsqu'un Vélocité de changement DevOps outil est limité, le traitement des nouveaux événements est retardé jusqu'à ce que la limitation expire et que l'état de l'outil passe à **Limité**. Ceci est disponible pour Azure DevOps, GitHub et GitLab.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'outil est limité, vous recevez un message d'erreur.



État de limitation

L'état limité signifie que l'outil n'autorise pas les demandes d'API à obtenir des données, car il a atteint ou dépassé une certaine limite d'utilisation. La réponse API comporte une limite de taux ou trop d'erreurs de demande. Dans ce cas, l'état de l'outil DevOps passe à **Limité**.

Pourquoi cela se produit-il

Certains outils limitent le nombre de requêtes API qui peuvent être effectuées dans un laps de temps spécifique. Cette limite permet d'éviter les attaques abusives et par déni de service et garantit que l'API reste disponible pour tous les utilisateurs.

Lorsque cela se produit, l'état de l'outil DevOps est changé en **Limité** et les événements entrants suivants ne sont pas traités tant que la limite de taux imposée par l'outil n'est pas supprimée. Jusque-là, les événements entrants seront à l'état **Différé** . Après l'expiration de la limitation, le traitement des événements reprend.

Comment réinitialiser l'accélérateur

En général, l'API de l'outil fournit des informations sur la durée pendant laquelle la limite de taux sera imposée. Cela indique l'heure de réinitialisation de l'accélérateur. Ces informations sont utilisées pour reprendre les demandes d'API pour cet outil, s'il existe des événements entrants en attente ou des demandes de détection ou d'importation historique.

Si un outil ne fournit pas le temps de réinitialisation de l'accélérateur, la valeur par défaut, qui est de 15 minutes, est appliquée. La valeur par défaut peut être modifiée à l'aide de la propriété *`Default throttle reset time in minutes from current time`* (sn_devops.throttle.reset.time.default), sur la page des propriétés de DevOps.

Où vérifier l'état de limitation et l'état de réinitialisation

La table État de la connexion de l'outil (sn_devops_tool_connection_status) contient des informations relatives à la limitation de l'outil. Il comporte des colonnes comme outil, heure de réinitialisation de l'accélérateur, accélérateur actif, qui indique quel outil est sous l'accélérateur, quand cet accélérateur sera réinitialisé et si l'accélérateur est actif ou non.

REST_RATE_LIMIT_ERROR seront consignés dans les journaux d'erreurs DevOps. En outre, l'outil sous l'accélérateur aura un état **limité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réessayer les événements entrants présentant des erreurs

Exécutez le système de base ou les travaux planifiés modifiés pour réessayer de traiter les événements entrants erronés. Spécifiez les exceptions ou les erreurs pour relancer les événements qui se trouvent dans un `Error` état.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche planifiée tente à nouveau de traiter les événements entrants qui sont dans l'état `Error` . Vous pouvez choisir d'utiliser la tâche planifiée avec ses système-de-base propriétés ou de personnaliser les propriétés en fonction de vos besoins.

- Exécutez une tâche planifiée sur les événements entrants qui sont dans l'état d'erreur.
- Mettez à jour la liste des exceptions et des erreurs afin de pouvoir réessayer de traiter les événements entrants erronés avec ces exceptions.
- Spécifiez le nombre maximal de tentatives que les tâches de nouvelles tentatives exécutent sur un événement entrant.
- Spécifiez le temps écoulé depuis la dernière nouvelle tentative de la tâche. La tâche de nouvelle tentative s'exécute à nouveau sur les événements entrants erronés après la durée que vous spécifiez.

En fonction de votre erreur ou de votre exception, effectuez l'une des étapes suivantes pour réessayer de traiter les événements entrants.

Procédure

1. Modifiez la fréquence de la `Retry Errored Inbound Events` tâche planifiée.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Recherchez et ouvrez la `Retry Errored Inbound Events` tâche.
      La tâche recherche les événements entrants erronés.

      Remarque :
      Par défaut, la tâche planifiée se répète toutes les deux minutes. Vous pouvez modifier la fréquence (en minutes), selon vos besoins.

   c. Sélectionnez la fréquence d'exécution de la tâche, dans le champ **Exécuter** , et configurez les champs correspondants.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Vous avez modifié la fréquence de la tâche planifiée.
2. Modifiez les propriétés relatives à la nouvelle tentative de traitement des événements entrants.
   a. Accédez à la **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
   b. Modifiez la propriété **Nombre maximal de nouvelles tentatives pour les événements entrants erronés** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La valeur par défaut de cette propriété est 3. Vous pouvez modifier le nombre selon vos besoins.

Le traitement des événements entrants fait l'objet d'un nouvel essai en fonction du nombre que vous spécifiez.

c. Modifiez la propriété **Temps écoulé (en minutes).**

Remarque :
La valeur par défaut de cette propriété est de 1 440 minutes (24 heures). Vous pouvez modifier le nombre si nécessaire.

En fonction de la valeur de ce champ de propriété, le système tente de nouveau de traiter les événements entrants. Par exemple, si la dernière tentative de traitement des événements entrants a eu lieu le 1er janvier à 12 heures, par défaut, la tâche planifiée retente de traiter les événements erronés après 1 440 minutes ou 1 jour après l'horodatage de la dernière tentative de traitement de l'événement entrant.

d. Pour mettre à jour la liste des exceptions en fonction desquelles les événements erronés sont retentés pour traitement, modifiez la propriété **Erreurs ou exceptions (séparées par des virgules) pour lesquelles les événements entrants erronés sont définis sur Réessayer** .

Remarque :
La valeur par défaut de cette propriété est `TimeOutExceptions, FlowObjectAPIException`. Vous pouvez mettre à jour les exceptions que vous souhaitez retenter de traiter dans un format séparé par des virgules.

Les exceptions que vous saisissez pour la propriété sont cochées pour le champ **Détails de** traitement dans l'enregistrement de l'événement entrant et le traitement des nouvelles tentatives.

Résultats

La tâche planifiée pour réessayer de traiter les événements entrants s'exécute en fonction des propriétés que vous avez configurées ou des propriétés système de base qui sont spécifiées par défaut.

Listes personnalisées

Créez des listes personnalisées pour vos modules Liste, Changement, Outils et Administration. Vous pouvez créer votre propre version d'une liste existante ou une nouvelle liste.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

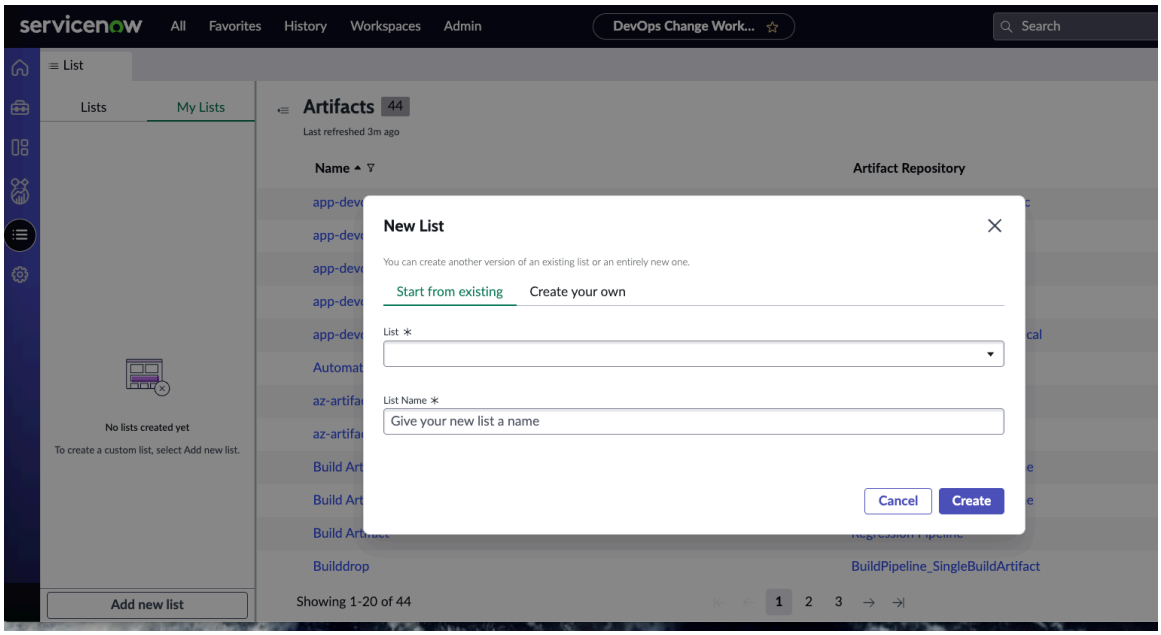
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Sélectionnez le module dans lequel vous souhaitez ajouter la liste (Liste, Changement, Outils ou Administration).
3. Sélectionnez l'onglet **Mes listes** , puis Ajouter **une nouvelle liste**.

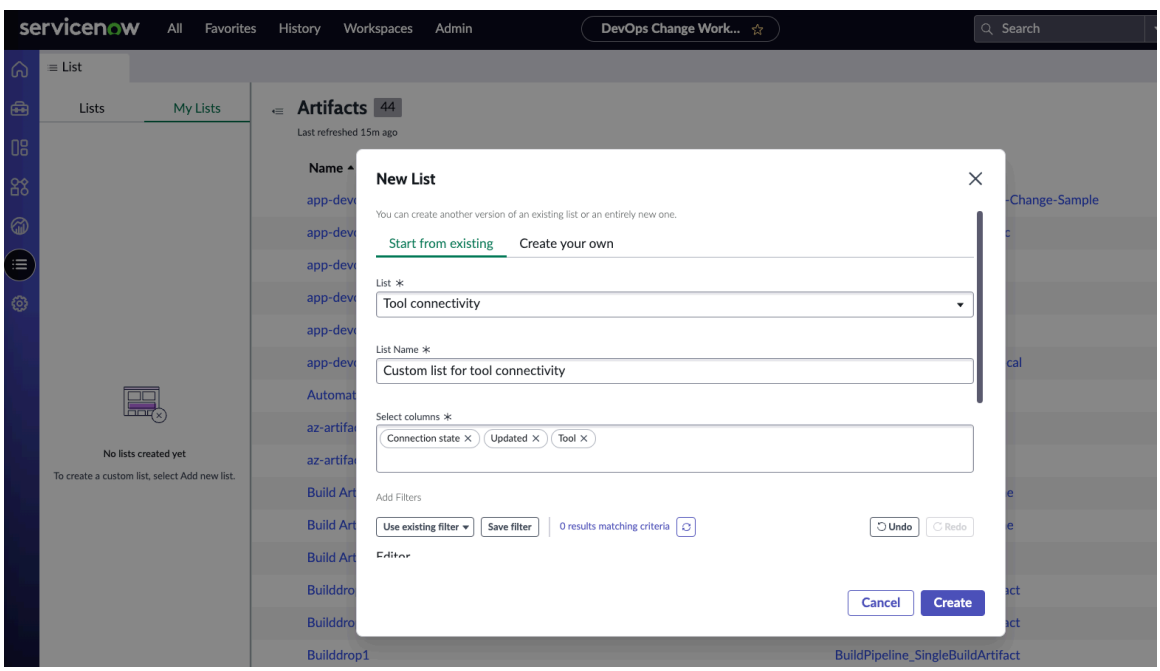
Vous pouvez créer une nouvelle version d'une liste existante ou une nouvelle liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



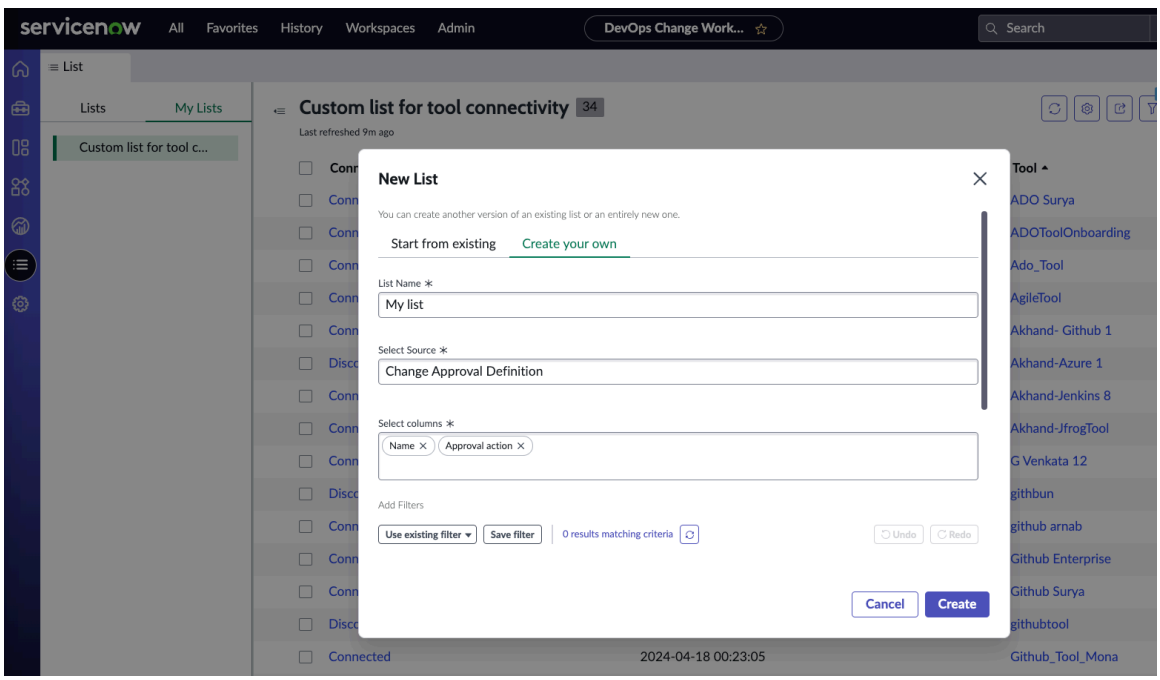
4. Vous pouvez créer une nouvelle version d'une liste existante ou une nouvelle liste.
   - Pour créer une liste à partir d'une liste existante :
     a. Sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir de** l'onglet existant.
     b. Dans la liste déroulante **Liste** , sélectionnez une liste existante.
     c. Dans le champ **Nom de la liste** , attribuez un nom à votre liste.
     d. Sélectionnez les colonnes de la liste que vous souhaitez dans votre liste.
     e. Si nécessaire, ajoutez des filtres à la liste.
     f. Si vous souhaitez que la liste soit triée par colonne, sélectionnez la colonne et l'ordre dans la section **Trier par** .
     g. Sélectionnez **Créer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer votre propre liste :
  - **a.** Sélectionnez l'onglet **Créer votre propre** onglet.
  - **b.** Dans la liste **Sélectionner une source** , sélectionnez la table à l'aide de laquelle vous souhaitez créer votre liste.
  - **c.** Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez dans votre liste.
  - **d.** Si nécessaire, ajoutez des filtres à la liste.
  - **e.** Si vous souhaitez que la liste soit triée par colonne, sélectionnez la colonne et l'ordre dans la section **Trier par** .
  - **f.** Sélectionnez **Créer**.



Suppression d'un enregistrement dans Vélocité de changement DevOps

La suppression d'enregistrements en cascade est implémentée pour supprimer tous les enregistrements dépendants de niveau DevOps inférieur chaque fois qu'un parent ou une entité de niveau DevOps supérieur est supprimé. Les fenêtres contextuelles de confirmation vous permettent de comprendre que des données seront perdues lorsque vous supprimez un enregistrement (par exemple, l'enregistrement d'une connexion d'outil).

Par exemple, lorsqu'un enregistrement de plan est supprimé, tous les enregistrements dépendants d'élément de travail, de version du plan et de relation plusieurs-à-plusieurs (comme l'application au plan et l'élément de travail à la version du plan) sont supprimés.

DevOps La suppression en cascade est implémentée pour ces tables.

- Pipeline, Exécution de pipeline, Étape, Tâche d'orchestration, Exécution de tâche
- Référentiel, Validation, Branche, Balise
- Plan, Élément de travail, Version du plan
- Outil DevOps, référentiel de l'artefact, artefact, résumé du test/résumé du test de performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer l'action sur un DevOps formulaire

Un utilisateur disposant du rôle sn_devops.admin peut supprimer un DevOps enregistrement, mais uniquement s'il répond aux critères ACL définis.

Remarque :
Pour voir le bouton **Supprimer** sur un formulaire, vous devez disposer du rôle sn_devops.admin et l'enregistrement actuel doit répondre aux critères définis dans l'ACL scriptée.

Entité	Critères ACL scriptés
Pipeline	Un enregistrement de pipeline ne peut être supprimé que si aucune autre exécution de pipeline à partir d'autres pipelines ne dépend des versions d'artefacts générées par les exécutions de pipeline de ce pipeline.
Exécution de pipeline	Un enregistrement d'exécution de pipeline ne peut être supprimé que si aucune autre exécution de pipeline ne dépend des versions d'artefacts générées par cette exécution de pipeline.
Exécution de tâches	Un enregistrement d'exécution de tâche peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • Aucune exécution d'étape n'y fait référence. • Il n'y a aucune exécution de tâche en aval qui le référence. • Il n'existe aucune exécution de pipeline dépendant des versions d'artefacts créées par cette exécution de tâche.
Étape	Un enregistrement d'étape ne peut être supprimé que s'il n'existe aucune tâche d'orchestration ou exécution d'étape faisant référence à cette étape.
Tâche d'orchestration	Si une étape est associée à la tâche d'orchestration, elle ne peut être supprimée que si aucune exécution de tâche ne fait référence à cette tâche d'orchestration. Si aucune étape n'est associée à la tâche d'orchestration (exemple : tâche Jenkins Freestyle), elle ne peut être supprimée que si aucune autre exécution de pipeline ne dépend des versions d'artefacts générées par les exécutions de tâches de cette tâche d'orchestration.
Référentiel	Un enregistrement de référentiel ne peut être supprimé que si aucune des validations de ce référentiel n'est associée aux versions d'artefacts (table Version d'artefact à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Critères ACL scriptés
	validation) ou aux exécutions de tâches (table Exécuter la validation). Par conséquent, avant de nettoyer le référentiel, supprimez les entités de pipeline dépendantes.
Branche	Un enregistrement de branche ne peut être supprimé que s'il n'y a aucune validation qui lui est associée dans la table Branche à valider.
Balise	Un enregistrement de balise ne peut pas être supprimé par un sn_devops.admin.
Commit	Un enregistrement de validation peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • La validation n'est pas associée à la version de l'artefact (table Version d'artefact à validation). • La validation n'est pas associée aux exécutions de tâches (table Exécuter la validation). • La validation n'est pas référencée par d'autres validations comme une validation de restauration.
Plan	Un enregistrement de plan ne peut être supprimé que si aucun des éléments de travail de ce plan n'est associé ou référencé par une validation.
Élément de travail	Un enregistrement d'élément de travail peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • L'élément de travail n'est pas référencé par un autre élément de travail en tant que parent. • Il n'existe aucune validation faisant référence à cet élément de travail ou associée à celui-ci.
Version du plan	Un enregistrement de version du plan ne peut être supprimé que s'il n'y a aucun élément de travail qui lui est associé dans la table Élément de travail vers la version du plan.
Résumé du test / Résumé du test de performances	Un enregistrement de résumé de test ne peut être supprimé que s'il n'a pas d'enregistrement connexe associé (version d'artefact/package/exécution de tâche) dans la table Relations de résumé de test.
Artefact	Un enregistrement d'artefact ne peut être supprimé que si toutes les versions d'artefacts lui appartenant peuvent être supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Critères ACL scriptés
Référentiel de l'artefact	Un enregistrement de référentiel d'artefacts ne peut être supprimé que si tous les artefacts qui lui appartiennent peuvent être supprimés.
Version de l'artefact	Un enregistrement de version d'artefact ne peut être supprimé que s'il est généré par le champ d'exécution de la tâche vide.
Demande intermédiaire d'artefact	Un enregistrement de demande intermédiaire d'artefact peut être supprimé lorsqu'il est orphelin ou que son état est Traité/Erreur.
Package	Un enregistrement de package peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • Aucune exécution de pipeline n'est référencée. • La valeur d'exécution de la tâche généré par sur l'enregistrement du package est nulle.
DevOps Outil	Un DevOps enregistrement d'outil ne peut pas être supprimé par un sn_devops.admin.
Résumé du test de construction Résultat de tests de la version Valider les détails Événement Événement entrant	Ces entités ne peuvent pas être supprimées par un sn_devops.admin.

DevOps Suppression d'enregistrement en cascade

La suppression en cascade d'un enregistrement dans une table parente supprime tous les enregistrements enfants de la hiérarchie.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade

Pipeline	Étape : tâche d'orchestration
	Exécution de pipeline :
	• Exécution d'étape
	• Rappel
	• Exécution de tâches
	  ○ Package
	  ○ Exécuter une validation
	  ○ Relations de résumé de test

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	◦ Résumé du test de construction : résultat du test de construction ◦ Version de l'artefact ▪ Demande intermédiaire d'artefact ▪ Version d’artefact à valider ▪ Version d’artefact à Package
Exécution de pipeline	Exécution d'étape Rappel Exécution de la tâche : • Package • Exécuter une validation • Relations de résumé de test • Résumé du test de construction : résultat du test de construction • Version de l'artefact ◦ Demande intermédiaire d'artefact ◦ Version d’artefact à valider ◦ Version d’artefact à Package
Étape	Aucun. Un enregistrement d’étape ne peut être supprimé que si aucun enregistrement de tâche d’orchestration ou d’exécution d’étape ne lui est associé.
Tâche d'orchestration	Exécution de tâches • Package • Exécuter une validation • Relations de résumé de test • Résumé du test de construction : résultat du test de construction • Version de l'artefact ◦ Demande intermédiaire d'artefact ◦ Version d'artefact à Validation ◦ Version d'artefact à Package
Référentiel	Balise Branche : branche à valider

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	Commettre: • Valider les détails • Branche à valider • Balise
Branche	Branche à valider
Balise	Aucun enregistrement enfant dépendant.
Commit	Valider les détails Branche à valider Balise
Plan	Élément de travail Application vers plan Version du plan : élément de travail vers la version du plan
Élément de travail	Élément de travail pour planifier la version
Version du plan	Élément de travail pour planifier la version
Résumé du test / Résumé du test de performances	Relations de résumé de test
Artefact	Version de l'artefact • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package
Référentiel de l'artefact	Artefact Version de l’artefact : • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package
Outil DevOps	Événement Événement entrant Résumé du test / Résumé du test de performances : Relations de résumé du test Plan :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	• Élément de travail • Application vers plan • Version du plan : élément de travail vers la version du plan Référentiel de l'artefact Artefact Version de l’artefact : • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package Dépôt: • Balise • Branche : branche à valider • Commit ◦ Valider les détails ◦ Branche à valider ◦ Balise Pipeline • Étape : tâche d’orchestration • Exécution de pipeline ◦ Exécution d'étape ◦ Rappel ◦ Exécution de tâches ▪ Package ▪ Exécuter une validation ▪ Relations de résumé de test ▪ Résumé du test de construction : résultat du test de construction ▪ Version de l'artefact ▪ Demande intermédiaire d'artefact ▪ Version d’artefact à valider ▪ Version d’artefact à Package

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Exceptions en cascade de suppressions d'enregistrements

Ces enregistrements sont toujours supprimés au premier plan.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
Version de l'artefact	Ces enregistrements sont supprimés avec la version de l'artefact. • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à valider • Version d'artefact à Package
Résumé du test de construction	Ces enregistrements sont supprimés avec le résumé du test de version.
Package	Ces enregistrements sont supprimés avec le package. • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Package

Propriété de seuil de suppression de premier plan

La suppression des DevOps enregistrements a lieu au premier plan (de manière synchrone) par défaut. En d'autres termes, les autres actions d'interface utilisateur ne peuvent pas être effectuées pendant la suppression synchrone. Étant donné que la suppression d'un enregistrement parent peut entraîner la suppression de plusieurs enregistrements enfants, vous pouvez définir une valeur de seuil afin que les enregistrements restants soient supprimés en arrière-plan.

Remarque :
Les enregistrements de version d'artefact, de résumé du test de version et de package sont toujours supprimés au premier plan.

Pour définir la propriété DevOps Seuil de suppression en cascade , accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**. Définissez le nombre total d'enregistrements qui peuvent être supprimés en cascade au premier plan, après quoi les enregistrements restants sont supprimés en arrière-plan. La valeur par défaut est de 1000.

Remarque :
Les enregistrements des tables d'une hiérarchie sont supprimés de manière ascendante. Par exemple, il est possible que même après avoir déclenché l'action de suppression d'un enregistrement de référentiel, celui-ci soit toujours disponible en lecture, en écriture et mise à jour dans le système jusqu'à ce que la suppression soit terminée.

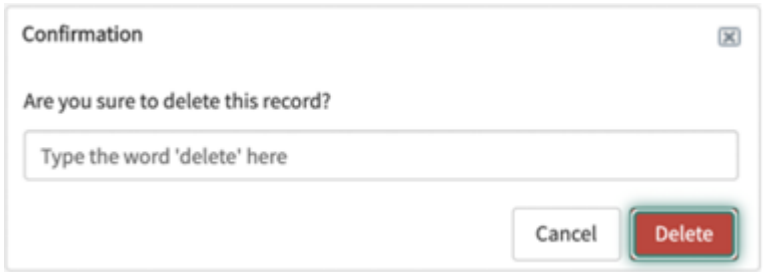
DevOps Les suppressions d'enregistrements ne déclenchent pas de règles métier ni de workflows.

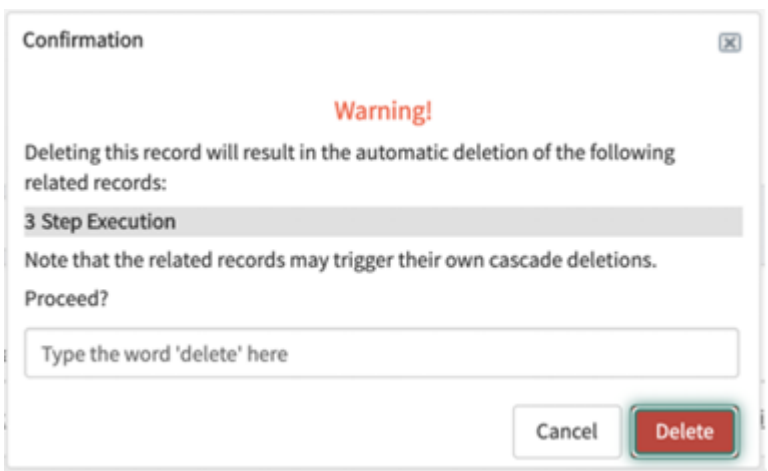
DevOps Interface utilisateur de suppression d'enregistrement

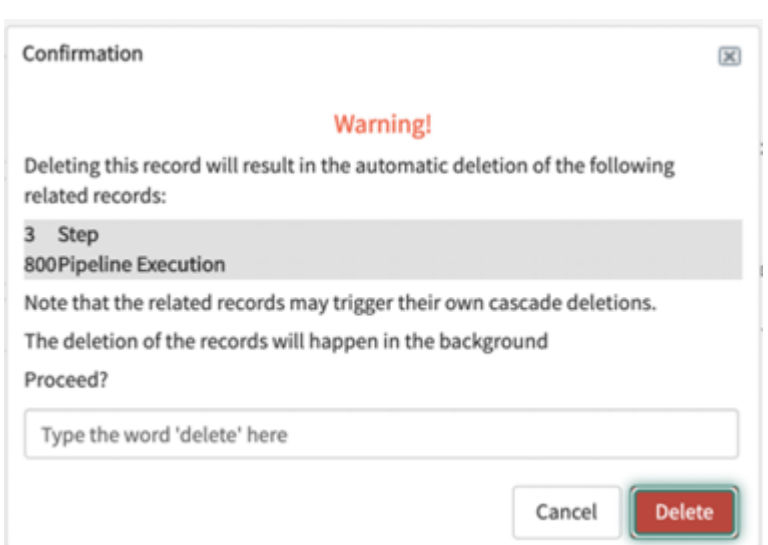
La suppression en cascade d'un DevOps enregistrement déclenche plusieurs approbations de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.







Traduction automatique

Mapper l'alias de spoke en tant qu'alias parent pour le nouvel DevOps outil

Créez Jira un outil ou Jenkins avec l'alias GitHub parent défini sur l'alias de spoke respectif au lieu de l'authentification de base DevOps. Utilisez un include de script pour réinitialiser l'alias parent en alias spoke pour l'outil existant ou intégré.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est actuellement prise en charge pour Jira les spokes v3.1, Jenkins spoke v2.1.1 et GitHub spoke v2.2.2 et versions ultérieures uniquement.

- Assurez-vous d'avoir un Centre d'intégration abonnement.
- Assurez-vous d'avoir configuré l'alias de connexion et d'informations d'identification à l'aide du spoke pour Jira, Jenkins et GitHub . Pour en savoir plus, consultez :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spoke Jira
- Spoke Jenkins
- GitHub rayon

- Effectuez une mise à niveau vers DevOps la version 1.33 ou ultérieure de Data Model and DevOps Integrations.

Rôle requis : admin, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois que vous créez un Jira outil , Jenkins et , GitHub l'alias parent est défini sur son alias de spoke respectif, si vous avez configuré les spokes pour les outils pris en charge. Dans les versions précédentes, lorsque nous créions un outil, l'alias parent était défini sur DevOps Authentification de base (sn_devops. DevOps_BasicAuth) pour tous les outils que nous avons intégrés.

Si vous avez déjà créé/intégré des outils avec un alias de connexion et d'informations d'identification ; La fonctionnalité ne change pas lors de la mise à niveau et l'alias parent reste DevOps l'authentification de base (sn_devops. DevOps_BasicAuth) sauf si Jira, Jenkins et GitHub outils sont associés à l'alias spoke en tant qu'alias parent. Vous pouvez utiliser un include de script de système de base pour vous assurer que l'alias parent est réinitialisé à l'alias de spoke, pour tous les outils existants et pris en charge qui ont été créés précédemment.

Remarque :
Centre d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Connexions et informations d'identification .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script** > **DevOpsReparentingConnectionAliasFixScript**.
2. Copiez le script à partir du champ **Script** .
3. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
4. Collez le script dans le champ **Script exécuté (JavaScript exécuté sur le serveur).**

Remarque :
Assurez-vous que le script est exécuté dans le champ d'application global.

Une fois l'exécution du script terminée, tous les outils pris en charge créés avant la mise à niveau de la version 1.33 sont réinitialisés à leur alias parent correspondant.

Que faire ensuite

Vérifiez que l'alias parent est défini sur sn_jira_spoke. Jira pour Jira, sn_github_spoke. GitHub pour GitHub, et sn_jenkins_v2_spoke. Jenkins_v2 dans Jenkins le formulaire **Alias de connexion et d'informations d'identification** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les alias de connexion et d'informations d'identification orphelins

Supprimez les alias de connexion et d'informations d'identification qui n'étiquettent aucun enregistrement de connexion ou d'informations d'identification en exécutant un script en arrière-plan. Cela vous aide à libérer de l'espace dans votre système.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur système (admin)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Sélectionner le périmètre comme **global**.
3. Entrez le script suivant dans le volet **Script exécuté (JavaScript exécuté sur le serveur).**

```
deleteOrphanAliases();
function deleteOrphanAliases() {
   var orphanAliases = new GlideRecord('sys_alias');
   orphanAliases.addEncodedQuery("nameSTARTSWITHDevOps-_-");
   orphanAliases.query();
   while(orphanAliases.next()) {
      if (!checkIfAliasHasConnection(orphanAliases.getUniqueValue()))
         orphanAliases.deleteRecord();
   }
};
function checkIfAliasHasConnection(sysAliasId) {
   var httpToolConnGR = new GlideRecord("http_connection");
   httpToolConnGR.addEncodedQuery("connection_alias=" + sysAliasId);
   httpToolConnGR.query();
   if (httpToolConnGR.next())
      return true;
   return false;
};
```

4. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique

Utilisez les ServiceNow actions personnalisées pour collecter des données liées à la création de demandes de changement, à l'analyse Sonar, à l'enregistrement des artefacts et à l'enregistrement du package dans votre pipeline à l'aide de l'image de conteneur générique Docker .

Docker Image est un package logiciel qui peut être utilisé pour exécuter une application. Cette image indique comment un conteneur doit être instancié et quels composants logiciels doivent être exécutés. Docker Le conteneur est un environnement virtuel qui combine le code d'application et toutes les dépendances requises pour exécuter l'application. Pour plus d'informations sur Docker, consultez la documentation Docker .

Variables environnementales pour GitLab

Pour configurer Docker des images, les variables environnementales suivantes doivent être disponibles dans votre GitLab instance pour votre projet.

Traduction automatique

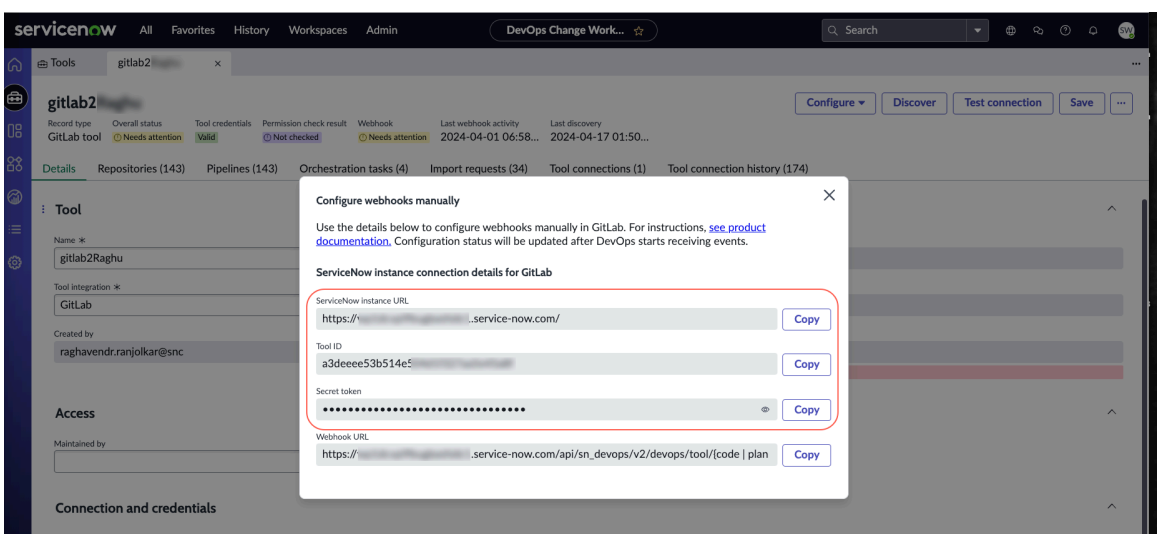
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- SNOW_TOKEN : ServiceNow numéro de jeton. Il s'agit d'une variable masquée qui ne sera pas affichée dans les tâches.
- SNOW_TOOLID : ServiceNow ID de l'outil.
- SNOW_URL : ServiceNow URL de l'instance.

Lorsque vous configurez un GitLab projet, les variables environnementales sont créées pour le projet et les dernières valeurs de variables configurées sont prises en compte. Si vous êtes un client effectuant une mise à niveau, vous devez reconfigurer vos projets existants GitLab ou ajouter manuellement les variables environnementales dans votre GitLab instance. Pour plus d'informations sur l'ajout de variables, consultez la documentation GitLab .

Lors de l'ajout de la variable SNOW_TOKEN, vous pouvez acquérir le jeton en sélectionnant le bouton **Copier le jeton** sur l'enregistrement de l'outil, situé dans la table Outil [sn_devops_tool].

Les variables environnementales doivent être mises à jour avec les valeurs disponibles dans la fenêtre contextuelle Configurer les webhooks manuellement de la page d'enregistrement de l'outil. Pour en savoir plus sur l'affichage des détails de la connexion, reportez-vous aux sections Configurer les webhooks à partir de l'enregistrement de l'outil et Configurer manuellement les webhooks GitLab.



Variables environnementales pour GitHub Actions

Pour configurer Docker des images, certaines variables environnementales doivent être disponibles dans votre GitHub Actions instance.

Les variables environnementales suivantes doivent être configurées dans votre instance GitHub Actions.

Remarque :
Les variables doivent être mises à jour avec les valeurs disponibles dans la fenêtre contextuelle Configurer les webhooks manuellement sur la page d'enregistrement de l'outil.

- SNOW_TOKEN : ServiceNow numéro de jeton. Il s'agit d'une variable masquée qui ne sera pas affichée dans les tâches.
- SNOW_TOOLID : ServiceNow ID de l'outil.
- SNOW_URL : ServiceNow URL de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

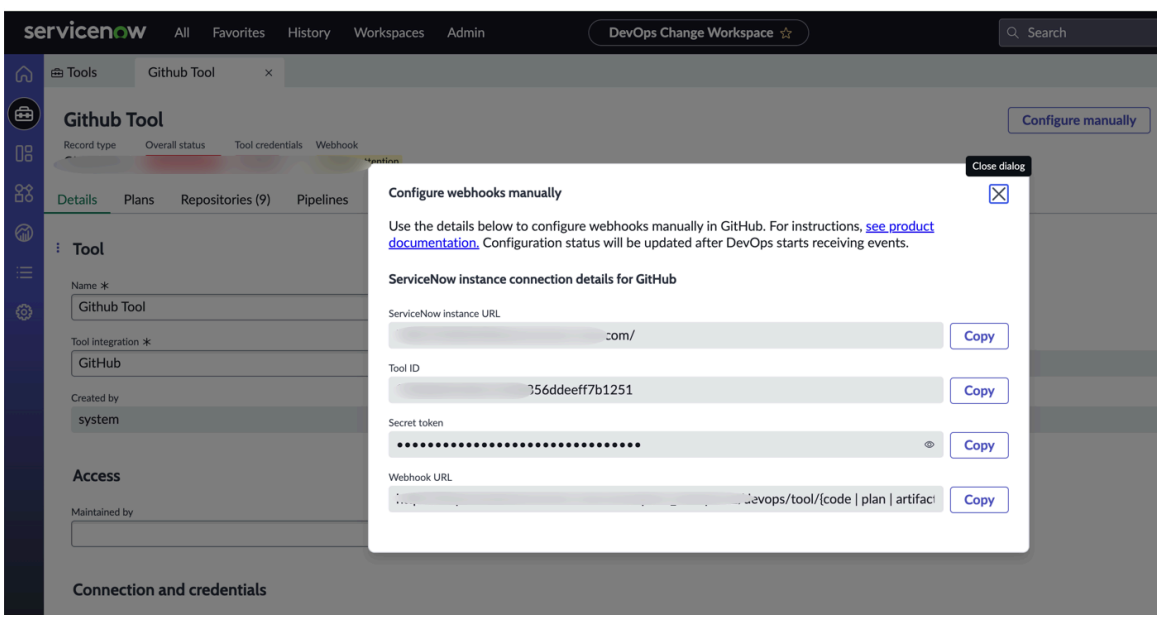
Remarque :
Pour plus d'informations sur l'ajout de variables dans GitHub Actions, consultez la documentation GitHub .

Les variables d'environnement suivantes doivent être transmises dans votre pipeline GitHub Actions :

Remarque :
Les valeurs de ces variables sont récupérées dynamiquement à partir de GitHub et vous n'avez pas besoin de les configurer séparément.

- PIPELINE_ID : ID d'exécution du workflow d'un référentiel. Utilisation : PIPELINE_ID : ${{github.run_id }}
- API_V4_URL : URL du serveur GitHub. Utilisation : API_V4_URL : ${{ github.server_url }}
- JOB_ID : ID d'exécution du workflow d'un référentiel. Utilisation : PIPELINE_ID : ${{github.run_id }}
- PROJECT_PATH : nom du workflow. Utilisation : PROJECT_PATH : ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- REPOSITORY_NAME : nom du référentiel. Utilisation : REPOSITORY_NAME : ${{ github.repository }}
- RUN_ATTEMPT : nombre de tentatives de workflow. Utilisation - RUN_ATTEMPT : ${{ github.run_attempt }}
- PROJECT_TITLE : nom du workflow. Utilisation : PROJECT_TITLE : ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- COMMIT_BRANCH : nom de la branche sur laquelle le workflow s'exécute. Utilisation : COMMIT_BRANCH : ${{ github.ref_name }}
- WORKFLOW_NAME : nom du workflow. Utilisation : WORKFLOW_NAME : ${{ github.workflow }}

Lorsque vous configurez un référentiel, les variables environnementales sont créées pour le référentiel et les dernières valeurs de variables configurées sont prises en compte. Si vous êtes un client effectuant une mise à niveau, vous devez reconfigurer vos référentiels existants ou ajouter manuellement les variables environnementales dans votre instance.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables environnementales pour le harnais

Pour configurer Docker des images, certaines variables environnementales doivent être disponibles dans votre instance Harness.

Les variables environnementales suivantes doivent être configurées dans votre instance Harness.

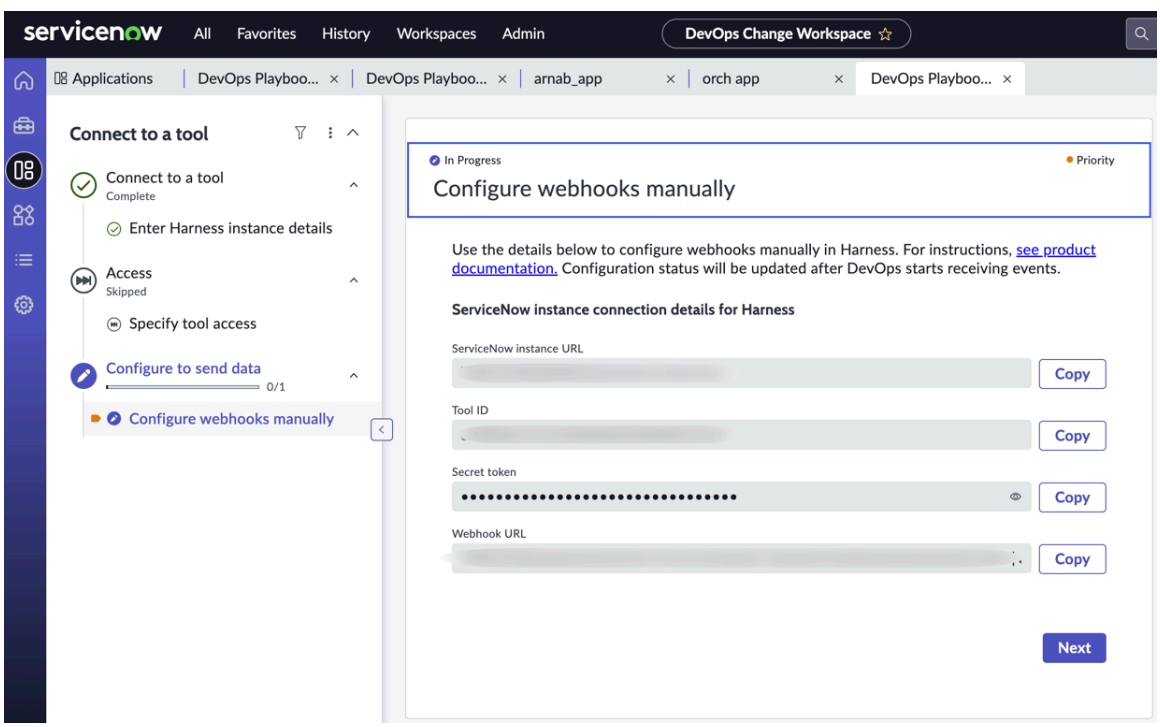
Remarque :
Les variables doivent être mises à jour avec les valeurs disponibles dans la fenêtre contextuelle Configurer les webhooks manuellement sur la page d'enregistrement de l'outil.

- SNOW_TOKEN : ServiceNow numéro de jeton. Il s'agit d'une variable masquée qui ne sera pas affichée dans les tâches.
- SNOW_TOOLID : ServiceNow ID de l'outil.
- SNOW_URL : ServiceNow URL de l'instance.

Les variables environnementales suivantes doivent être transmises dans votre pipeline Harness :

- HARNESS_STAGE_NAME : « <+stage.identifier> »
- HARNESS_PIPELINE_NAME : « <+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name> »

Lorsque vous configurez un référentiel, les variables environnementales sont créées pour le référentiel et les dernières valeurs de variables configurées sont prises en compte. Si vous êtes un client effectuant une mise à niveau, vous devez reconfigurer vos référentiels existants ou ajouter manuellement les variables environnementales dans votre instance.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Docker Image

Vous devez transmettre l'image ServiceNow Docker (servicenowdocker/sndevops :5.1.0) dans votre pipeline avant d'y ajouter des actions personnalisées. Vous pouvez cloner le référentiel public app-devops-gitlab situé à https://github.com/ServiceNow/app-devops-gitlab et créer l'image Docker en exécutant les commandes suivantes :

```
docker build -t servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

```
docker push servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

Vous pouvez ajouter l'image Docker au début du fichier .yml. Vous n'avez pas besoin de l'ajouter pour chaque tâche séparément.

Remarque :
Si vous souhaitez utiliser plusieurs images, ajoutez-les au niveau des tâches.

Vous pouvez également personnaliser le référentiel public **app-devops-gitlab** et créer votre propre image Docker à transmettre dans le pipeline.

ServiceNow Étape de changement DevOps

Ajoutez l'étape ServiceNow personnalisée Changement DevOps au niveau de la tâche pour créer un changement dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsChangeApproval

ServiceNow DevOps Change:
  stage: DevOpsChangeApproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"attributes\":
{\"short_description\":\"Software Deployment\",\"description\":\"Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
```

Remarque :
Si vous utilisez à la fois l'étape de changement Docker et l'étape de changement d'instruction manuelle when :, assurez-vous de les ajouter à différents niveaux de tâche.

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous forme de chaîne au format JSON.

- **changeStepDetails** : [facultatif] Il contient les détails du délai d'expiration et de l'intervalle.
- **Intervalle** : [facultatif] Le temps d'attente en secondes entre deux tentatives d'API. La valeur par défaut est 100 secondes.
- **délai d'expiration** : [facultatif] Durée maximale, en secondes, d'attente avant l'échec de l'action. La valeur par défaut est de 3 600 secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque la valeur du délai d'expiration est également disponible dans votre outil, la valeur du délai d'expiration qui est antérieure est prise en compte.

- **Attributs** : [facultatif] Les détails de l'attribut de demande de changement doivent être utilisés lors de la création d'un changement dans une ServiceNow instance. La demande de changement est un objet JSON entouré d'accolades {} contenant des paires clé-valeur séparées par une virgule (,). Une paire clé-valeur se compose d'une clé et d'une valeur séparées par deux-points :). Les clés prises en charge dans la paire clé-valeur sont short_description, description, assignment_group, implementation_plan, backout_plan, test_plan, etc.
- **-ctx** : [facultatif] Paramètres de contexte supplémentaires au format JSON. Détails des variables environnementales de GitHub qui seront utilisés pour générer la demande d'API de changement DevOps. Par exemple :

```
sndevopscli create change -ctx "{\"projectId\": \"123456\", \"attemptNumber\":
 \"${{ github.run_attempt }}\"}" -p "{\"changeStepDetails\":
 {\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
```

- **-w** : [Facultatif] Indiquez si le pipeline doit attendre la création et l'approbation du changement. Par défaut, le pipeline attendra la création du changement et son approbation.

Remarque :
Le nom de l'étape de changement doit contenir le mot clé **ServiceNow DevOps Change** , qui est le nom de la tâche.

ServiceNow Résultats DevOps SonarScan

Ajoutez l'étape ServiceNow personnalisée Résultats DevOps SonarScan au niveau de la tâche pour créer un résumé Sonar dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsSonarStage

ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: DevOpsSonarStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
 'devsystem2019_TestImportTest'
```

- **url** : [obligatoire] Il s'agit de l'URL du Sonar.
- **projectKey** : [Obligatoire] Cela spécifie la clé de projet Sonar.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le nom de l'étape Sonar doit être le même que le nom de la tâche, qui est **Résultats SonarScan ServiceNow DevOps**.

Limitation

Lors de la création des résultats du résumé de la qualité des logiciels, la variable d'environnement MERGE_REQUEST_SOURCE_BRANCH_NAME sera utilisée pour les pipelines de fusion, et DEFAULT_BRANCH sera utilisée pour les pipelines de balises, car la variable COMMIT_BRANCH n'est pas disponible pour les pipelines de fusion ou de balises. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab .

Enregistrer l'artefact

Ajoutez l'étape personnalisée d'artefact au niveau de la tâche pour enregistrer un artefact dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - artifact

artifact:
  stage: artifact
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\",\"version\":
\"1.${JOB_ID}.0\"}]"
```

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous forme de chaîne au format JSON.

-a : [Obligatoire] Cela spécifie les détails de l'artefact.

Inscrire le package

Ajoutez l'étape personnalisée du package au niveau de la tâche pour enregistrer un package dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - package

package:
  stage: package
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create package -n "Package2" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\" ,\"version\":
\"1.${JOB_ID}.0\"}]"
```

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous forme de chaîne au format JSON.

-n : [Obligatoire] Cela spécifie le nom du paquet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir un changement

Ajoutez au niveau de la tâche pour obtenir changeRequestNumber à partir de l'instance avec les changeDetails donnés afin d'identifier ServiceNow la demande de changement.

Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsGetChange

ServiceNow DevOps Get Change:
  stage: DevOpsGetChange
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"GitlabDockerGetAndUpdateChange\"}"

-p: It stands for changeDetails. The change details to be used for identifying change request
 in ServiceNow instance. The change details is a JSON object surrounded by curly braces
 {} containing key-value pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key
 and a value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are buildNumber,
 pipelineName, stageName

buildNumber: [mandatory]
This specifies ID of the Job where we have created change request.

stageName: [mandatory]
This specifies the Job name where we have created change request..

pipelineName: [mandatory]
This specifies the pipeline name.

Outputs:
  sndevopschg.json file created with content: {
    "status": "SUCCESS",
    "changeRequestNumber": "CHGXXXXX"
  }

  changeRequestNumber: Change Request Number found for the given change details
  status: To know the status of the Change Request GET.
```

Mettre à jour le changement

Ajoutez au niveau de la tâche pour mettre à jour le changement dans ServiceNow l'instance pour changeRequestNumber fourni comme entrée avec changeRequestDetails.

Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsUpdateChangeStage

ServiceNow DevOps Update Change:
  stage: DevOpsUpdateChangeStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 script:
   - sndevopscli update change -n 'CHGXXXXXX' -p "{\"short_description\":\"G
 Venkata12345 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

-n [Not mandatory if we have sndevopschg.json in our pipeline yml]: It stands for
 changeRequestNumber. The change request number to identify a unique change request.
  Precedence of choosing changeRequestNumber:
    - changeRequestNumber mentioned in the pipeline yml
    - changeRequestNumber stored in sndevopschg.json.

-p : It stands for changeDetails. The change details to be used for Updating the change request
 information identified by the specified change request number with the key-value pairs.
 The change details is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value pair
 separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a value separated by a colon :.
 The keys supported in key-value pair are short_description, state, description, work_notes ..so
 on

OR
  - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

NOTE: State should be specified at last in case if you are update the state of change request.
- sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or
 not\",\"state\":\"3\"}'
```

Changement de fermeture automatique

Incorporer le changement de fermeture automatique dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations sur la fermeture automatique, reportez-vous à la section Configuration des DevOps détails de la demande de changement dans le pipeline.

Par exemple :

```
stages:
  - changeapproval

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"

autoCloseChange: [optional] : Boolean value
```

Résultats de l'analyse de sécurité

Ajoutez l'étape personnalisée Résultats de l'analyse ServiceNow de sécurité DevOps au niveau de la tâche pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsSecurityScanStageServiceNow

ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: DevOpsSecurityScanStageimage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
      - sndevopscli create securityScan -p
 "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${PIPELINE_ID}\",\"pipelineExecutionUrl\":
\"${PIPELINE_URL}\" },\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":\"Veracode\",
\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"
  -p: [mandatory]It the payload of security result attributes. The payload will have attributes as
 follows:
    buildNumber: PIPELINE_ID (mandatory)pipelineExecutionUrl: PIPELINE_URL
 (mandatory)scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx One.projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One project and is required. This attribute is applicable only for
 Checkmarx One.applicationName: Name of your Veracode application and is required. This
 attribute is applicable only for Veracode.buildVersion": Veracode Scan name / build version
 and is optional. This attribute is applicable only for Veracode.scanId: Checkmarx One scan id
 and is optional. This attribute is applicable only for Checkmarx One.securityToolId: Security
 tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.
```

Exemples de pipelines

Example: Exemple de pipeline GitLab

```
image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
stages:
  - pre-build
  - build
  - sonar
  - securityscan
  - changeapproval
  - getchange
  - updatechange
  - deploy


Pre-Build:
  stage: pre-build
  script:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - echo $JOB_NAME

Artifact and Package:
  stage: build
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",\"version\":
\"1.${RUNNER_ID}.0\"}]"
    - sndevopscli create package -n "Test_Package" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",\"version\":
\"1.${RUNNER_ID}.0\"}]"


ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: sonar
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'xxxxxxx'


ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: securityscan
  script:
    - sndevopscli create securityScan -p "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${JOB_ID}\",
 \"stageName\":\"ServiceNow DevOps Security Scan
 Results\",\"taskExecutionUrl\":\"${JOB_URL}\" },\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":
\"Veracode\",\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":
\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  variables:
    CHG_JOB_ID: $JOB_ID
  script:
     - echo "CHG_JOB_ID=$CHG_JOB_ID" >> generated_job_id.env
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
 and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
 production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
 software was successfully deployed or not\"}}"
     - sndevopscli get change #If we are placing get change cli command in the same job where
 we are creating change then no need to mention the changeDetails.
  artifacts:
    paths:
      - generated_job_id.env

DevOps Get Change:
  stage: getchange
  script:
    - source generated_job_id.env
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"SmrutiTestDemoProject\"}"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  artifacts:
    paths:
      - sndevopschg.json
  dependencies:
    - ServiceNow DevOps Change Step

DevOps Update Change:
  stage: updatechange
  script:
    #- sndevopscli update change -n 'CHGXXXX' -p "{\"short_description\":\"Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"
    - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"
  dependencies:
    - DevOps Get Change

Deploy Job:
  stage: deploy
  script:
    - echo $JOB_NAME
```

Example: Exemple de pipeline d'actions GitHub

```
name: GithubAction

on:
  push:
    branches: ["main"]
  pull_request:
    branches: ["main"]

permissions:
  contents: read
env:
  SNOW_URL: ${{ secrets.SNOW_URL }}
  SNOW_TOKEN: ${{ secrets.SNOW_TOKEN }}
  SNOW_TOOLID: ${{ secrets.SNOW_TOOLID }}
  # These are the optional env variables
  #PIPELINE_ID: ${{ github.run_id }}
  #API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
  #JOB_ID: ${{ github.run_id }}
  #PROJECT_PATH: ${{ github.job }}
  #REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
  #RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
  #PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
  #COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
  #WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

jobs:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
build:
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Set up JDK 17
      run: |
        echo 'hello'

ServiceNowDevOpsChange:
   runs-on: ubuntu-latest
   needs: build
   container:
     image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
   env:
     JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

   steps:
     - name: create change
       run: |
         sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":10},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
software was successfully deployed or not\"}}"

ServiceNowUpdateDevOpsChange:
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: ServiceNowDevOpsChange
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

    steps:
      - name: update change
        run: |
          sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
software was successfully deployed or not\"}"

ArtifactAndPackage:
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: build
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      JOB_NAME: "ArtifactAndPackage"
    steps:
      - name: create artifact
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        run: |
          sndevopscli create artifact -a "[{\"name\": \"com:customactiondemo\",\"version\":
\"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\": \"${{ github.repository }}\"}]"
          sndevopscli create package -n "Test_Package" -a "[{\"name\":
\"com:customactiondemo\",\"version\": \"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\": \"${{ github.repository }}\"}]"

 ServiceNowDevOpsSonarScanResults:
    name: ServiceNowDevOpsSonarScanResults
    needs: ArtifactAndPackage
    runs-on: ubuntu-latest
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsSonarScanResults"
    steps:
      - name: devops soanr results
        run: |
          sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'xxxxxxx'

 ServiceNowDevOpsSecurityScan:
    name: ServiceNowDevOpsSecurityScan
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: build
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    steps:
      - name: security scan
        run: |
         sndevopscli create securityScan -p "{ \"pipelineInfo\": {  \"runId\":
\"${{ github.run_id }}\",   \"runNumber\": \"${{ github.run_number }}\", \"runAttempt\":
\"${{ github.run_attempt }}\",   \"job\": \"ServiceNowDevOpsSecurityScan\",
\"workflow\": \"${{ github.workflow }}\",  \"repository\": \"${{github.repository}}\" },
\"securityResultAttributes\": { \"scanner\": \"Veracode\",    \"applicationName\":
\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\": \"\",   \"securityToolId\": \"\"}}"
```

Example: Exemple de pipeline de harnais

```
# This is an example pipeline, and your pipeline and container configurations may vary from the
 setup shown here.
# Refer to the pipeline stages for Security, Software, and Change configurations.
# Using this YAML file directly will not work as it contains several Harness-specific
 configurations; check the Command section present for container steps.
pipeline:
  name: Example pipeline
  identifier: Example_pipeline
  projectIdentifier: Example_project
  orgIdentifier: ExampleOrg
  tags: {}
  stages:
    - stage:
        name: Build
        identifier: Build
        description: ""
        type: Custom
        spec:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      execution:
        steps:
          - step:
              type: ShellScript
              name: ShellScript_1
              identifier: ShellScript_1
              spec:
                shell: Bash
                executionTarget: {}
                source:
                  type: Inline
                  spec:
                    script: echo "Building.."
                environmentVariables: []
                outputVariables: []
              timeout: 10m
    tags: {}
  - stage:
      name: ServiceNow DevOps Sonar Scan Results
      identifier: ServiceNow_DevOps_Sonar_Scan_Results
      description: ""
      type: Custom
      spec:
        execution:
          steps:
            - step:
                type: Container
                name: Sonar container
                identifier: Sonar_container
                spec:
                  connectorRef: docker_connector # harness docker connector
                  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                  command: |-
                    export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                    export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                    export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                    export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                    export
HARNESS_PIPELINE_NAME="<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>"
                    export COMMIT_BRANCH="main"
                    sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
'SONAR_PROJECT_KEY' -branch "main"
                  shell: Sh
                  infrastructure:
                    type: KubernetesDirect
                    spec:
                      connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                      namespace: harness-delegate-ng
                      resources:
                        limits:
                          cpu: "0.5"
                          memory: 500Mi
                      annotations: {}
                      labels: {}
                      containerSecurityContext:
                        capabilities:
                          drop: []
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                  add: []
                nodeSelector: {}
              reports:
                type: JUnit
                spec:
                  paths: []
              outputVariables: []
              envVariables: {}
            timeout: 1h
    tags: {}
  - stage:
      name: ServiceNow DevOps Security Scan Results
      identifier: ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results
      description: ""
      type: Custom
      spec:
        execution:
          steps:
            - step:
                type: Container
                name: security
                identifier: security
                spec:
                  connectorRef: docker_connector # harness docker connector
                  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                  command: |-
                    export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                    export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                    export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                    sndevopscli create securityScan -p \
                    "{\"pipelineInfo\":{
                       \"buildNumber\":\"<+stage.nodeExecutionId>\",

\"taskExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>\",

\"orchestrationPipeline\":\"<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>\"
                     },
                     \"securityResultAttributes\":{
                       \"scanner\":\"Veracode\",
                       \"applicationName\":\"VeraDemo-10\"
                     }
                    }"
                  shell: Sh
                  infrastructure:
                    type: KubernetesDirect
                    spec:
                      connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                      namespace: harness-delegate-ng
                      resources:
                        limits:
                          cpu: "0.5"
                          memory: 500Mi
                      annotations: {}
                      labels: {}
                      containerSecurityContext:
                        capabilities:
                          drop: []
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                  add: []
                nodeSelector: {}
              reports:
                type: JUnit
                spec:
                  paths: []
              outputVariables: []
              envVariables: {}
            timeout: 1h
    tags: {}
  - stage:
      name: Deploy
      identifier: Deploy
      description: ""
      type: Deployment
      spec:
        deploymentType: Kubernetes
        service:
          serviceRef: service
        environment:
          environmentRef: Dev
          deployToAll: false
          infrastructureDefinitions:
            - identifier: Infra
        execution:
          steps:
            - step:
                type: Container
                name: ServiceNow change
                identifier: ServiceNow_change
                spec:
                  connectorRef: docker_connector # harness docker connector
                  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                  command: |-
                    # set mandetory variables. These can be set from Environment variable section of Optional configuration as well.
                    export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                    export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                    export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                    export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                    # "sndevopscli create change" command notifies ServiceNow DevOps to create a change.
                    # Ensure to update "upstreamStage" accordingly. Example, if you have 3 stages Test, Change and Deploy in your pipeline, then you must update as "upstreamStage": "<+pipeline.stages.Test.nodeExecutionId>". Note that if your change stage is the first stage, you can remove this line.
                    sndevopscli create change -ctx \
                    "{
                       \"pipelineExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>\",
                       \"stageIdentifier\": \"<+stage.identifier>\",
                       \"stageNodeExecutionId\": \"<+stage.nodeExecutionId>\",
                       \"pipelineName\": \"<+pipeline.name>\",
                       \"upstreamStage\":
\"<+pipeline.stages.ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results.nodeExecutionId>\"
                    }" -p \
                    "{
                       \"changeStepDetails\":
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                {
                      \"timeout\":3600,
                      \"interval\":100
                },
                \"autoCloseChange\":true,
                \"attributes\":{
                   \"chg_model\":\"adffaa9e4370211072b7f6be5bb8f2ed\",
                   \"short_description\":\"Software Deployment\",
                   \"description\":\"Automated Software Deployment.\",
                   \"implementation_plan\":\"Software update is tested and results can be
found in Test Summaries Tab.\",
                   \"backout_plan\":\"When software fails in production, the previous software
release will be re-deployed.\",
                   \"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"
                }
             }"
          shell: Sh
          infrastructure:
            type: KubernetesDirect
            spec:
              connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
              namespace: harness-delegate-ng
              resources:
                limits:
                  cpu: "0.5"
                  memory: 500Mi
              annotations: {}
              labels: {}
              containerSecurityContext:
                capabilities:
                  drop: []
                  add: []
              nodeSelector: {}
          reports:
            type: JUnit
            spec:
              paths: []
          outputVariables: []
          envVariables: {}
        timeout: 1h
      - step:
          type: ShellScript
          name: ShellScript_1
          identifier: ShellScript_1
          spec:
            shell: Bash
            executionTarget: {}
            source:
              type: Inline
              spec:
                script: echo "Deploying.."
            environmentVariables: []
            outputVariables: []
          timeout: 10m
      rollbackSteps: []
  tags: {}
  failureStrategies:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      - onFailure:
          errors:
            - AllErrors
          action:
            type: StageRollback
properties:
  ci:
    codebase:
      connectorRef: CONNECTOR
      repoName: REPO_NAME
      build: <+input>
      sparseCheckout: []
notificationRules:
  - name: devopsbugbashwp5
    identifier: devopsbugbashwp5
    pipelineEvents:
      - type: AllEvents
    notificationMethod:
      type: Webhook
      spec:
        webhookUrl:
https://{instance_url}/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId={tool sys
id}&projectId={project sys id}&ni.nolog.token={token}
    enabled: true
```

Remarque :
Si vous souhaitez ajouter les résultats de l'analyse Sonar et les résultats de l'analyse de sécurité à la même étape, vous pouvez utiliser des noms d'étape différents pour les actions personnalisées en mettant à jour leur valeur par défaut dans les champs **sonar_step_names** et **security_step_names** de la table sn_devops_tool_integration_configuration.

Exécuter des analyses de l'intégrité pour Vélocité de changement DevOps

Exécutez des analyses de vérification de l'intégrité sur votre Vélocité de changement DevOps instance et obtenez des recommandations pour corriger les erreurs éventuelles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Activez l'application DevOps Change Health Scan Content Pack pour utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous utilisez la version (3.0 à 5.0) de Vélocité de changement DevOps, mais que vous avez activé l'application DevOps Change Health Scan Content Pack, vous ne pouvez accéder à cette fonctionnalité qu'à partir de l'interface utilisateur classique dans le ServiceNow AI Platform. Pour plus d'informations sur les analyses de l'intégrité dans , reportez-vous à ServiceNow AI Platform la section Scan checks .

Les suites d'analyse sont des collections de vérifications du centre de sécurité qui s'exécutent ensemble. La suite parente Intégrité de la vélocité de changement DevOps contient les suites Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifiée et Intégrité de la vélocité de changement DevOps : à la demande.

Vous pouvez choisir d'exécuter l'analyse parente Intégrité de la vélocité de changement DevOps, qui exécute toutes les vérifications disponibles dans la suite d'analyses DevOps,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou d’exécuter chaque suite enfant individuellement, ce qui exécute les vérifications applicables à cette suite enfant. À l’aide de la suite enfant planifiée Intégrité de la vélocité de changement DevOps, vous pouvez créer un calendrier pour déclencher régulièrement des analyses de la suite d’instance Intégrité DevOps, même lorsque vous n’avez pas de session active. De plus, à l’aide de la suite Intégrité de la vélocité de changement DevOps - Sur demande, vous pouvez exécuter les vérifications d’analyse de l’intégrité DevOps disponibles sur une cible spécifique pour obtenir des résultats d’analyse ciblés.

Vous pouvez également choisir d’accéder à la liste Vérifications et d’exécuter directement une analyse de vérification de l’état spécifique en sélectionnant la vérification, puis en sélectionnant **Tester la vérification**. Les vérifications suivantes sont disponibles dans la suite DevOps.

Vérifications de l’analyse de la suite DevOps

Nom de la suite	Nom de vérification	Vérifier la description	Détails de la résolution
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié	DevOps : flux secondaires dépassant fréquemment les délais d'exécution	Les flux secondaires du gestionnaire d’aptitude DevOps ont un délai d’expiration par défaut de 45 secondes dans le système de base. Dans des conditions normales de fonctionnement, ces délais ne sont pas dépassés. Lorsque plusieurs flux secondaires expirent fréquemment, cela indique un problème potentiel.	Augmentez la valeur du délai d’expiration pour le flux secondaire qui arrive à expiration, dans la table Aptitude d’intégration. Vous devez avoir le rôle d’administrateur DevOps pour effectuer cette action.
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié	DevOps : rôles vides dans le système de base	Si l’un de vos rôles système de base a une référence de rôle vide, cela peut avoir un impact sur un large éventail de fonctionnalités DevOps, y compris l’action de détection et le traitement des événements.	Consultez l’article [KB1642669] pour plus de détails sur la résolution.
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié	DevOps : dupliquer les pipelines	Le modèle de données DevOps n’applique pas l’unicité aux enregistrements clés tels que les pipelines, ce qui peut entraîner des problèmes intermittents ou imprévisibles. Cette vérification identifie les enregistrements de pipeline en double dans les tables DevOps primaires, qui peuvent entraîner des problèmes	Supprimez le pipeline en double qui n'a pas d'exécutions de pipeline associées ou qui n'est pas lié à une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifications de l'analyse de la suite DevOps (suite)

Nom de la suite	Nom de vérification	Vérifier la description	Détails de la résolution
		de traitement s'ils ne sont pas résolus.	
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié	Accès de l'utilisateur système DevOps	L'utilisateur devops.system est utilisé pour la plupart des traitements des transactions côté serveur et, au cours de ce traitement, s'il ne peut pas accéder à certaines tables clés, le processus échoue. Comme il n'est pas pratique de vérifier si l'utilisateur dispose d'un accès approprié à chaque fois qu'il effectue une requête, les défaillances ont tendance à se manifester indirectement, ce qui les rend difficiles et longues à diagnostiquer. Cette vérification garantit que devops.system dispose de l'accès approprié à une liste spécifique de tables requises pour la fonctionnalité principale du produit.	Assurez-vous que l'utilisateur système DevOps existe. Vérifier qu'il n'y a pas d'ACL au niveau du champ dans la table sys_connection et informations d'identification
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié	DevOps : compatibilité des modules d'extension connexes	Si les versions des modules d'extension des applications associées à la vélocité de changement DevOps ne sont pas compatibles avec la version de vélocité de changement DevOps dans une instance, diverses fonctionnalités peuvent ne pas fonctionner correctement. Cette vérification identifie si un module d'extension commençant par le nom « sn_devops » (à l'exception du module d'extension sn_devops_pipeline) n'a pas la même version que celle de sn_devops_chgvlcty.	Mettez à niveau les modules d'extension connexes vers la version compatible avec Vélocité de changement DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifications de l'analyse de la suite DevOps (suite)

Nom de la suite	Nom de vérification	Vérifier la description	Détails de la résolution
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié	DevOps : pipelines en échec chronique ou en attente	Si un pipeline est en panne chronique ou dans l'état d'attente indéfiniment, cela peut empêcher les processus DevOps d'aller plus loin. Cette vérification identifie les pipelines qui ont échoué lors des dix exécutions précédentes, afin que vous puissiez prendre des mesures correctives.	Vérifiez les exécutions les plus récentes pour les pipelines marqués et examinez les événements entrants et les tables de journaux d'erreurs DevOps pour aider à déterminer la cause première des échecs.
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : sur demande	DevOps : politiques d'accès au module mal configurées	Si des politiques d'accès au module sont manquantes ou mal configurées dans votre instance, cela peut avoir un impact sur un large éventail de fonctionnalités DevOps, notamment la connectivité des outils, le traitement des événements, le traitement des pipelines et la création de changements. Les politiques d'accès au module générées automatiquement sont définies sur rejeter par défaut. Cette vérification identifie les politiques d'accès au module configurées avec l'état de résultat rejeté.	Définissez la valeur de résultat de la politique d'accès au module pour l'application DevOps sur « Suivre » pour permettre à l'application DevOps d'accéder aux informations d'identification. Voir l'article de la base de connaissances [KB1112530] pour plus de détails.
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : sur demande	DevOps : étapes de contrôle des changements avec pipelines non suivis	Si le contrôle des changements est activé pour un pipeline, mais qu'il n'est pas marqué pour le suivi, il est possible qu'une demande de changement ne soit pas créée lors de son exécution et que le pipeline soit bloqué.	Activez le suivi des pipelines sous contrôle des changements en sélectionnant l'option Suivre sur la page d'enregistrement de l'outil ou ajoutez le pipeline à une application.
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : sur demande	DevOps : compatibilité des modules d'extension Jenkins	Si la version du module d'extension Jenkins installée dans votre instance n'est pas compatible avec la	Mettez à niveau votre module d'extension Jenkins vers la version compatible avec Vélocité de changement DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifications de l'analyse de la suite DevOps (suite)

Nom de la suite	Nom de vérification	Vérifier la description	Détails de la résolution
		version de Vélocité de changement DevOps, cela peut entraîner un dysfonctionnement des fonctionnalités Jenkins.	
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : sur demande	DevOps : changements dans les enregistrements d'ensembles de mises à jour	Si des modifications sont apportées à l'une des applications DevOps, cela peut entraîner l'omission ou l'oubli de mises à jour lors de la mise à niveau vers une version plus récente. Cette vérification analyse le fichier update.xml à la recherche de changements DevOps Change Velocity dans le champ d'application.	Avant d'utiliser des ensembles de mises à jour, créez un processus standard pour déplacer les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez la rubrique dans la Get started with update sets documentation du produit.
Intégrité de la vélocité de changement DevOps : sur demande	DevOps : fichiers ignorés lors de la mise à niveau	Si un fichier a été ignoré pendant le processus de mise à niveau, cela peut entraîner des problèmes potentiels ou un état instable de l'application. Le traitement proactif des fichiers manquants garantit l'intégrité de la mise à niveau et empêche les erreurs ou défaillances inattendues.	Fusionnez manuellement les nouvelles mises à jour pour les fichiers ignorés. Consultez l'article de la base de connaissances [KB0952456] pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Dans le module Listes, sélectionnez **Analyses de l'intégrité** > **Suites**.
3. Sélectionnez l'une des suites d'analyse en fonction de vos besoins.
4. Sélectionnez **Exécuter l'analyse de la suite**.

Résultats

Une fois l'analyse exécutée, vous pouvez afficher les résultats et les conclusions de l'analyse dans les listes Résultats et Conclusions respectivement. Un résultat d'analyse indique l'état et le type d'analyse. Vous pouvez également voir toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse et toutes les autres informations liées à l'analyse, telles que les erreurs et les journaux d'analyse. Un résultat est une référence à un enregistrement qui a enfreint une règle à partir d'une vérification sur l'instance. Vous pouvez trouver l'enregistrement source et le nombre de fois où l'enregistrement a déclenché les règles d'une vérification donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de configuration manuelle dans DevOps

Au lieu d'établir une connexion à l'aide du processus de configuration standard, vous pouvez utiliser le mode de configuration manuelle pour configurer un webhook manuellement.

Par exemple, si vous ne disposez pas de privilèges d'administrateur pour un outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL Webhook), vous pouvez envoyer un e-mail à l'administrateur de l'outil pour demander que l'instance ServiceNow soit ajoutée au webhook. Une fois l'instance ajoutée, vous pouvez **passer en mode de configuration manuelle** et changer le champ État de la **connexion** sur Connecté (pour vous connecter manuellement).

De cette façon, vous n'avez besoin que d'une autorisation en lecture seule pour l'outil. Une fois la connexion établie, cliquez sur **Quitter le mode de configuration manuelle**.

Remarque :
Le champ **État de la connexion** ne peut être modifié qu'en mode de configuration manuelle.

Toutes les connexions d'outils de planification, de codage et d'orchestration prennent en charge le mode de configuration manuelle.

Remarque :
L'état de connexion bascule automatiquement sur déconnecté en cas de changement de configuration, comme l'URL, les informations d'identification, l'alias, le type ou les paramètres de Serveur MID.

Archivage et nettoyage des données de table d'événements entrants

Utilisez des nettoyeurs de table sur la table des événements entrants pour purger les enregistrements de données d'événement au-delà d'une période spécifiée. Configurez une politique de conservation avec rotation de table sur le formulaire de purge automatique pour gérer la croissance de la taille de table et l'archivage des données au-delà de la durée spécifiée.

Gestion des données

La fonctionnalité de gestion des données vous permet d'activer l'archivage et la purge des données d'événements entrants. Les configurations de rotation de base de données et de nettoyage de table sont activées pour garantir la conservation de huit semaines de données d'événement. Les performances de l'instance sont préservées à l'aide de ServiceNow AI Platform fonctionnalités telles que la rotation de la base de données, la rotation des tables et le nettoyage des tables . Une tâche planifiée est activée automatiquement deux semaines après la mise à niveau.

Rotation de table sur la table d'événements entrants traités

La DevOps table d'événements entrants traités [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] contient des copies des données d'événements de la DevOps table d'événements entrants [sn_devops_inbound_list.do], qui est à l'état '*processed*' et '*ignored*'.

La fonctionnalité de rotation de table est activée pour la table des événements entrants traités. En tout, il existe huit partitions préconfigurées, chacune contenant les données d'événement d'une semaine à partir de la DevOps table d'événements entrants. Par défaut, une fois que vous disposez de 56 jours (7 jours) (durée) *8 partitions (rotations) de données dans la table entrante traitée, la rotation de table est activée. Pour plus d'informations sur l'application de la rotation de table, consultez Appliquer la rotation de table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Pour modifier la configuration de rotation de table, accédez à **Définitions des systèmes** > **Rotation de tables** et ouvrez l'enregistrement de DevOps la table des événements entrants traités.

Travaux planifiés et nettoyeurs de table

Important :
Une tâche planifiée est activée automatiquement deux semaines après la mise à niveau . La tâche planifiée s'exécute tous les sept jours et est désactivée après la dernière mise à jour.

Les travaux planifiés activent les nettoyeurs de tables sur les événements entrants si l'un des scénarios suivants est rempli :

- Une semaine après la mise à niveau, la table entrante traitée contient des enregistrements datant de plus de sept semaines.
- Deux semaines après la mise à niveau.

La fonctionnalité de nettoyage de table pour la table d'événements entrants [sn_devops_inbound_table] dispose de deux nettoyeurs qui font partie de la mise à niveau du système de base.

1. Les nettoyeurs de table sont activés et s'exécutent sur les événements entrants [sn_devops_inbound_table_list.do] pour les événements dans les états suivants.
   - *Processed*
   - *Ignored*

   en fonction de la valeur spécifiée dans le champ **Âge en secondes** par rapport à la valeur de sys_created_on champ.
2. Les nettoyeurs de table sont activés et s'exécutent sur la table des événements entrants [sn_devops_inbound_table_list] pour les événements dans les états suivants.
   - *New*
   - *Retry*
   - *In-progress*
   - *Deferred*

   en fonction de la valeur spécifiée dans le champ **Âge en secondes** par rapport à la valeur de sys_created_on champ.

Remarque :
Par défaut, des nettoyeurs de table sont exécutés sur la table des événements entrants pour ces états à partir du moment où les tâches de planification sont activées. La valeur par défaut du champ **Âge en secondes** est de 4 838 400 secondes (56*24*60*60).

Mises à jour automatiques de la fréquence du nettoyeur de table

Les événements sont sauvegardés et copiés dans *processedignored* la table des événements entrants traités [sn_devops_processed_inbound_event_list]. Par défaut, les nettoyeurs de processus sont mis à jour automatiquement à un intervalle de 30 minutes ou 1 800 secondes, dans la table des événements entrants, si les conditions suivantes sont remplies :

- Deux semaines se sont écoulées depuis que la tâche planifiée est active.
- La table d'événements entrants traités contient des données d'événements datant de plus de 7 semaines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles d'archivage des données pour DevOps les tables

Les règles d'archivage des tables système de base garantissent que DevOps les données stockées dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) sont systématiquement archivées et purgées.

Règles d'archivage des DevOps données dans CMDB les tables

L'archivage des données implique la gestion de la croissance de la taille des tables et l'archivage des anciennes données. Il déplace les données qui ne sont plus nécessaires tous les jours des tables primaires vers un ensemble de tables d'archivage. Pour plus d'informations, voir Archivage des données . Les règles d'archivage du système de base sont configurées pour archiver DevOps automatiquement les tables antérieures à une période spécifiée. Une table d'archivage est créée pour toute table à laquelle une règle d'archivage est associée. Vous pouvez également choisir de restaurer des données à partir de tables d'archivage.

Remarque :
Bien que vous puissiez restaurer n'importe quel enregistrement à partir des tables d'archivage. Une fois les données archivées restaurées, les mêmes données ne sont plus archivées automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Managing archived data .

- Accédez à la **Archivage système** > **Règles d'archivage** et sélectionnez la règle d'archivage individuelle dont vous avez restauré les données.
- Cochez la case **Réarchivage automatique** pour reprendre l'archivage automatique pour cette règle d'archivage.

Modifier la valeur système de base pour les règles d'archivage

Vous pouvez configurer la durée d'archivage automatique pour toutes les règles d'archivage applicables aux DevOps tables à partir de la propriété système **Archivage automatique (en mois).** DevOps Par défaut, la valeur de cette propriété est définie sur 9 (mois). Accédez à la **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Archivage automatique (en mois)**, pour modifier la valeur. Pour plus d'informations sur la configuration de l'archivage des données, consultez Créer une règle d'archivage

La liste suivante indique les tables archivées automatiquement.

Tables archivées DevOps automatiquement

Table	Nom de la table	Nom de la table archivée
Demande intermédiaire d'artefact	sn_devops_artifact_staging	ar_sn_devops_artifact_staging
Version de l'artefact	sn_devops_artifact_version	ar_sn_devops_artifact_version
Branche	sn_devops_branch	ar_sn_devops_branch
Résultat de tests de la version	sn_devops_build_test_result	ar_sn_devops_build_test_result
Résumé du test de construction	sn_devops_build_test_summary	ar_sn_devops_build_test_summary
Rappel	sn_devops_callback	ar_sn_devops_callback
Commit	sn_devops_commit	ar_sn_devops_commit
Valider les détails	sn_devops_commit_details	ar_sn_devops_commit_details
Artefact déployé vers TaskExecution	sn_devops_m2m_artifact_execution	ar_sn_devops_m2m_artifact_execution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables archivées DevOps automatiquement (suite)

Table	Nom de la table	Nom de la table archivée
Version d'artefact à Validation	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	ar_sn_devops_m2m_artifact_version_commit
Branche à valider	sn_devops_m2m_branch_commit	ar_sn_devops_m2m_branch_commit
Exécuter une validation	sn_devops_m2m_commit_execution	ar_sn_devops_m2m_commit_execution
Valider à l'élément de travail	sn_devops_m2m_commit_work_item	ar_sn_devops_m2m_commit_work_item
Exécution de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	ar_sn_devops_pipeline_execution
Résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary
Relations de résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary_relati
Exécution d'étape	sn_devops_step_execution	ar_sn_devops_step_execution
Balise	sn_devops_tag	ar_sn_devops_tag
Exécution de tâches	sn_devops_task_execution	ar_sn_devops_task_execution
Résumé de la tâche	sn_devops_test_summary	ar_sn_devops_test_summary
Relations de résumé de test	sn_devops_test_summary_relations	ar_sn_devops_test_summary_relations
Élément de travail	sn_devops_work_item	ar_sn_devops_work_item

La fonctionnalité Règles d'archivage des données prend en compte et respecte les règles parentes avant l'exécution des règles d'archivage individuelles. Si une règle d'archivage parent vous est associée, les règles enfants ne sont exécutées que lorsque les règles parentes sont exécutées. De même, lorsque vous modifiez des règles individuelles, vous devez d'abord désactiver ou dissocier la règle d'archivage parent, effectuer les changements de configuration et réactiver la règle d'archivage parent. Les changements apportés à la propriété **Archivage automatique (en mois)** DevOps remplacent tous les changements de configuration apportés à la durée des règles d'archivage enfant. Par exemple, vous pouvez mettre à jour la condition de la règle d'archivage pour l'une des règles d'archivage **actives** DevOps sur une valeur personnalisée, par exemple trois mois au lieu des 9 mois par défaut. Toutefois, si vous modifiez la propriété **Archivage automatique (en mois),** DevOps toutes les modifications apportées aux conditions des règles d'archivage individuelles sont remplacées par la valeur de la propriété système **Archivage automatique (en mois).**

Remarque :
La fonction de remplacement est contraignante pour tous les scénarios, sauf :

- Lorsqu'une règle d'archivage n'appartient pas au DevOps périmètre.
- Lorsqu'une règle d'archivage appartient au DevOps périmètre mais est inactive.

Règles de destruction du système de base pour les DevOps données

Les règles de destruction du système de base sont également activées sur toutes les tables archivées DevOps . Par défaut, les données sont supprimées d'une table archivée après 36 mois ou 1095 jours à partir du moment où les données sont stockées dans la table d'archivage. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de destruction .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique des nouveaux essais DevOps

Activez la politique des nouveaux essais HTTP personnalisée DevOps pour la plupart des communications d'outils à partir de flux ServiceNow afin de réessayer automatiquement les demandes ayant échoué lorsqu'une étape rencontre un problème intermittent, tel qu'une défaillance du réseau ou une limite de taux de demande.

Vous pouvez accéder à l'action dans **Concepteur de flux > Concepteur > actions** et, dans l'étape REST, sélectionner Activer la **politique des nouveaux essais**. Pour que la politique de nouvelle tentative HTTP personnalisée DevOps prenne effet, remplacez la politique par défaut pour l'alias et sélectionnez la politique de nouvelle tentative DevOps.

Pour personnaliser la configuration des nouveaux essais, accédez aux paramètres de la politique des nouveaux essais HTTP personnalisée DevOps dans Centre **d'intégration > politique des nouveaux essais**.

Validations et exécutions de tâches dans DevOps

Les validations d'exécution dans DevOps sont associées à l'exécution d'une tâche.

Pour qu'une validation s'affiche en tant que validation d'exécution, l'enregistrement de la validation doit exister avant ServiceNow l'exécution de la tâche/du pipeline.

Dans le cas où les tâches sont réexécutées sur la même validation, ces conditions s'appliquent.

- Azure DevOps n'affiche aucune validation d'exécution.
- GitLab affiche uniquement la dernière validation sous forme de validation d'exécution.
- Jenkins Affiche uniquement la dernière validation sous la forme d'une validation d'exécution sur laquelle elle a été exécutée. La différence de tous les commits n'est pas affichée.

Plusieurs validations dans une seule charge utile (tableaux de validation) ont ces limitations.

Outil	Validations maximales par charge utile
Azure DevOps	• Si la DevOps propriété **Activer si les validations d'exécution Azure DevOps doivent être déterminées à partir de la dernière version réussie du pipeline** est activée, Changement DevOps récupère les dernières validations, jusqu'à un maximum de 2 000, créées après la dernière création Azure DevOps réussie du pipeline dans le cadre des validations d'exécution. • Si elle est désactivée, seules les 200 dernières validations seront prises en compte pour les validations d'exécution.
GitHub	• Si la DevOps propriété **Activer si les validations d'exécution GitHub doivent être déterminées à partir de la dernière exécution réussie du workflow** est activée, Changement DevOps récupère les 2 000 premières validations après la dernière exécution réussie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Validations maximales par charge utile
	du workflow GitHub dans le cadre des validations d'exécution. • Si elle est désactivée, seule la dernière validation sera récupérée pour les validations d'exécution.
GitLab	20

Association de plusieurs éléments de travail à une validation dans DevOps

Plusieurs éléments de travail pour une validation sont pris en charge dans DevOps pour Azure DevOps, Bitbucket, GitHub et GitLab.

La syntaxe de l'élément de travail dans le message de validation peut être personnalisée pour refléter les processus de votre organisation à l'aide de l'include de script DevopsCommitMessageParserSNC dans le module **Définition du système > Includes de script** .

Afin de lier les validations aux éléments de travail, l'ID natif de l'élément de travail est extrait du message de validation. Dans le système de base, DevOps prend en charge les formats de message de validation suivants :

```
/**
   * Supported patterns
   * Colon pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. STRY1,STRY2: Additional bug fixes
         *  2. STRY1 , STRY2 : Additional bug fixes
         *  3. STRY1, STRY2 : Additional bug fixes
   * Hash pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. Fixes for #STRY1, #STRY2, #STRY3
         *  2. Fixes @$#3 and #1 work item
         *  3. Fixes for #STRY1 #STRY2 #STRY3
         *  4. Fixes for AB#123
   * Jira pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. JRA-123 fixed
         *  2. JRA-123 JRA-234 JRA-345 resolved
   */
```

Si vous souhaitez ajouter la prise en charge de formats de message supplémentaires pour respecter les processus de votre organisation, vous pouvez ajouter une logique personnalisée dans l'include de script DevopsCommitMessageParser en accédant au module **Définition du système > Includes de script** . L'include de script DevopsCommitMessageParser est étendu à partir de DevopsCommitMessageParserSNC. DevopsCommitMessageParserSNC a trois expressions régulières définies pour identifier les ID natifs d'éléments de travail pour les formats de message pris en charge dans le système de base. Consultez l'exemple suivant pour inclure un nouveau format de message personnalisé qui a les ID natifs des éléments de travail entre crochets.

```
var DevopsCommitMessageParser = Class.create();
DevopsCommitMessageParser.prototype =
 Object.extendsObject(DevopsCommitMessageParserSNC, {
   initialize: function() {
      DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.initialize.call(this);
```

Traduction automatique

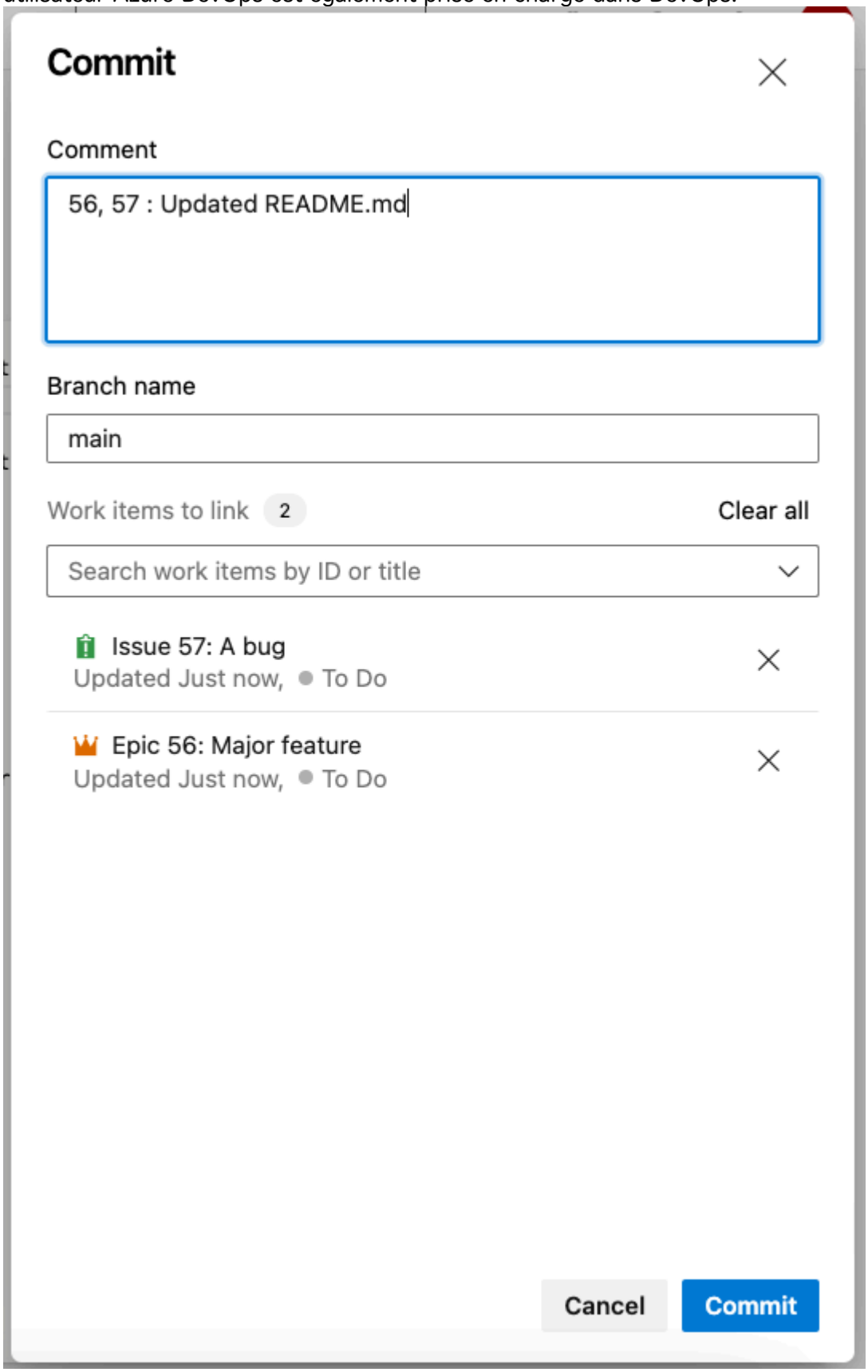
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        this._customPattern = /\[(.*?)\]/g; // The regex pattern to match the words written inside
square brackets.
        // Example commits message to match this custom pattern is : "[STRY1], [STRY2]
Additional bug fixes"
    },
    getWorkitemsFromCommitMessage: function(message, branchName) {
        var workitems = [];
        // We first call the getWorkitemsFromCommitMessage method from the parent class to
get the matching workitems ids for OOB formats
        var defaultWI =
DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.getWorkitemsFromCommitMessage.call(this,
message, branchName);
        if (!gs.nil(defaultWI) && defaultWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(defaultWI);
        }
        // Now call your custom method that returns an array of workitem native IDs matching
custom pattern
        var customWI = this.getWIFromCustomPattern(message);
        if (!gs.nil(customWI) && customWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(customWI);
        }
        // getUniqueWorkItems method from parent class removes duplicates from the workitems
array
        workitems = this.getUniqueWorkItems(workitems);
        // return the final list
        return workitems;
    },
    getWIFromCustomPattern: function(message) {
        var wi = [];
        var l;
        var match;
        var matches = message.match(this._customPattern);
        if (gs.nil(matches))
            return wi;
        for (var i = 0; i < matches.length; i++) {
            l = matches[i].length;
            match = matches[i].substring(1, l - 1); // trim the brackets
            wi.push(match);
        }
        return wi;
    },
    type: 'DevopsCommitMessageParser'
});
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liaison des éléments de travail à une validation à l'aide de l'interface utilisateur Azure DevOps est également prise en charge dans DevOps.



Vous pouvez afficher la liste des éléments de travail associés dans l'enregistrement Commit DevOps et dans l'interface utilisateur du pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer les événements ignorables DevOps

Filtrez les événements ignorables avant qu'ils ne déclenchent DevOps une exécution de flux pour améliorer les performances.

Azure DevOps et GitHub les intégrations d'outils disposent d'un mécanisme de filtrage qui détermine si un événement entrant peut être ignoré avant qu'il ne provoque le déclenchement d'un flux. Les deux intégrations ont leurs propres filtres, qui peuvent être désactivés ou remplacés pour modifier les critères de filtrage. Ces filtres vérifient si l'outil est connecté, si l'objet référencé est suivi et s'il est présent dans le système.

Vous pouvez activer ou désactiver ces filtres.

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et recherchez DevOps.
2. Sélectionnez **sn_devops. DevOpsEventFilterAPI.**
3. Dans la section **Instances d'extension** , sous **Liens connexes**, sélectionnez l'instance d'extension de l'outil pour laquelle vous souhaitez activer ou désactiver le filtre.
4. Cochez la case **Actif** pour activer le filtre.

   La case à cocher est sélectionnée par défaut. Si vous souhaitez désactiver le filtre, décochez la case.

Désactiver les invites de recommandation

Désactivez les invites recommandant l'utilisation de lors de la création d'outils et d'applications à l'aide de Changement DevOps Espace de travail l'interface utilisateur classique, Catalogue de services, Portail de services et Centre de services aux employés.

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.
2. Pour chacun des 4 éléments de catalogue DevOps suivants, vous devez modifier les scripts clients du catalogue pour commenter l'appel à `showWorkspaceAdvertisement`.
   - Créer une application DevOps
   - Créer un outil DevOps
   - Intégration avec l'application DevOps
   - Intégration de l'outil DevOps
3. Sélectionnez chaque élément de catalogue DevOps répertorié précédemment et accédez à l'onglet **Scripts clients du catalogue** sous **Liens connexes**.
4. Sélectionnez chaque script disponible sous **Scripts clients du catalogue**.
5. Recherchez la méthode `showWorkspaceAdvertisement`.
6. S'il est présent, commentez-le.

   Par exemple, `showWorkspaceAdvertisement() ;`.

7. Enregistrez les changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Analyses DevOps

Pour vous aider à planifier et à implémenter des mises à jour de vos DevOps processus, Analyses DevOps affiche une variété de rapports configurables regroupés par type de mesure. Dans l'espace Changement DevOps de travail, sélectionnez l'icône Analyses DevOps (icône de) pour afficher les rapports.

Analyses DevOps

Analyser les rapports opérationnels et d'affaires et déterminer l'efficacité et la croissance globales de vos processus de développement.

- Surveillez les activités, les KPI et les mesures dans un tableau de bord central.
- Suivre les performances au fil du temps.
- Affichez les données récapitulatives réparties par bogue, épopée, fonctionnalité, « autre », story ou tâche.

Exploration et analyse des mesures

Chaque rapport fournit à la fois un résumé d'une mesure commerciale importante et un accès à des informations plus détaillées sur cette mesure.

- Par défaut, de nombreux rapports affichent les données des 30 derniers jours. Sélectionnez l'icône **Date** (icône) pour configurer une plage de dates personnalisée.
- Pointez sur un point de données spécifique dans un graphique pour afficher des données détaillées.
- Sélectionnez un point de données spécifique pour afficher les détails de l'indicateur clé de performance (KPI) pour le rapport dans un onglet distinct. Vous pouvez ensuite utiliser les puissants outils de gestion des données de l'application Analyse des performances pour explorer les données en profondeur.
- Pour appliquer un filtre autre que le filtre de date, sélectionnez l'icône de filtre, puis déplacez les catégories de filtres de la liste **Disponible** vers la liste **Appliqué** .
- Les filtres apparaissent en haut de l'onglet. Pour chaque rapport, l'icône Filtre appliqué (icône) affiche le nombre de filtres actuellement appliqués à un rapport. Sélectionnez l'icône pour afficher et configurer les filtres appliqués à un widget.

Calendrier de la collecte de données

Vous devez activer la tâche de collecte de données quotidienne pour remplir les tableaux de bord avec les nouvelles données DevOps provenant des outils tiers connectés.

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Configurez la tâche à exécuter en tant qu'administrateur `[DevOps] Daily Data Collection` système.

> **Remarque :**
> `[DevOps] Daily Data Collection` La tâche est active par défaut et configurée pour s'exécuter en tant qu'utilisateur administrateur.

Exécutez le script et `[DevOps] Historical Data Collection` la tâche du planificateur pour les `Load Change Request Repo Detail` données historiques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Exécutez le script du `Load Change Request Repo Detail` planificateur.

   Cette tâche remplit la table Détails du référentiel de demandes de changement [sn_devops_insights_change_request_repo_detail] si vous importez des données de démonstration après avoir installé l'application Analyses DevOps.

   Si vous installez des données de démonstration en même temps que l'application Analyses DevOps , il n'est pas nécessaire d'exécuter cette tâche. Vous pouvez exécuter directement la tâche d'analyse des performances pour afficher les `[DevOps] Historical Data Collection` scores.
3. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
4. Exécuter la tâche à exécuter en tant qu'administrateur `[DevOps] Historical Data Collection` système.

   Le temps d'exécution dépend du volume de données. Il s'agit d'une tâche ponctuelle pour collecter des données historiques DevOps et non d'une tâche planifiée.

Conseil :

En fonction du temps nécessaire à l'exécution de cette tâche, prévoyez de l'exécuter pendant une période de faible utilisation.

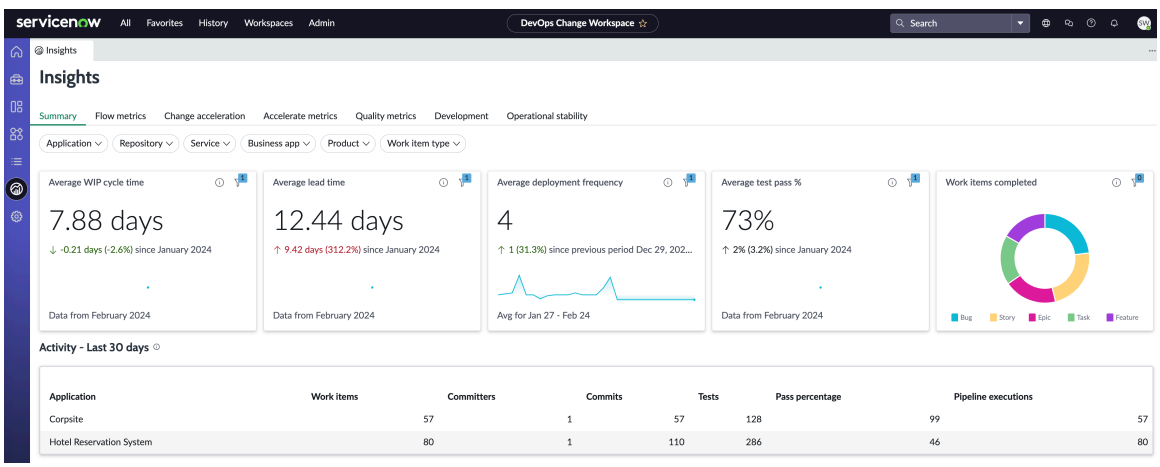
Analyses DevOps tableau de bord : espace de travail

Le Analyses DevOps tableau de bord fournit une vue graphique flexible des rapports opérationnels et business. Utilisez le tableau de bord pour évaluer les résultats de votre processus global DevOps .

Tableau de bord récapitulatif

Le Analyses DevOps tableau de bord Résumé fournit une vue d'ensemble des mesures clés dans différentes catégories, de l'accélération aux mesures de qualité, ainsi qu'un aperçu rapide des applications les plus actives.

Rapports de résumé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description	Source
Délai moyen du cycle WIP	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail est à l'état WIP avant l'achèvement.	Calcul : délai d'achèvement des éléments WIP divisé par le nombre d'éléments de travail terminés
Délai d'exécution moyen	Délai d'exécution moyen quotidien pour les exécutions de pipelines de déploiement produit.	Calcul : somme des délais de déploiement produit réussis divisée par le nombre d'exécutions de pipelines de production réussies.
Fréquence moyenne de déploiement	Nombre moyen de déploiements en production réussis. S'applique aux étapes du pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.	Exécution d'étape
% moyen de réussite aux tests	Pourcentage moyen quotidien de réussite aux tests pour les exécutions de pipelines.	Vue de base de données associée au résumé du test, aux relations du résumé du test, à l'exécution de l'étape, au détail du référentiel de demande de changement, à l'étape, au pipeline, à l'application et au détail du produit de l'application.
Éléments de travail terminés	Éléments de travail, regroupés par type d'élément de travail, qui ont été définis sur l'état Terminé au cours des 30 derniers jours.	Vue de base de données jointe par un élément de travail, une instance de mesure, un élément de travail de validation, une validation, une exécution de validation, une exécution d'étape, une étape, un pipeline, une application et des détails du produit de l'application.
Activité : 30 derniers jours	Pour chaque application, le résumé de l'activité au cours des 30 derniers jours.	Vue de base de données jointe par une validation, un élément de travail de validation, un référentiel, une exécution de validation, une application, des relations de résumé de test, une

Traduction automatique

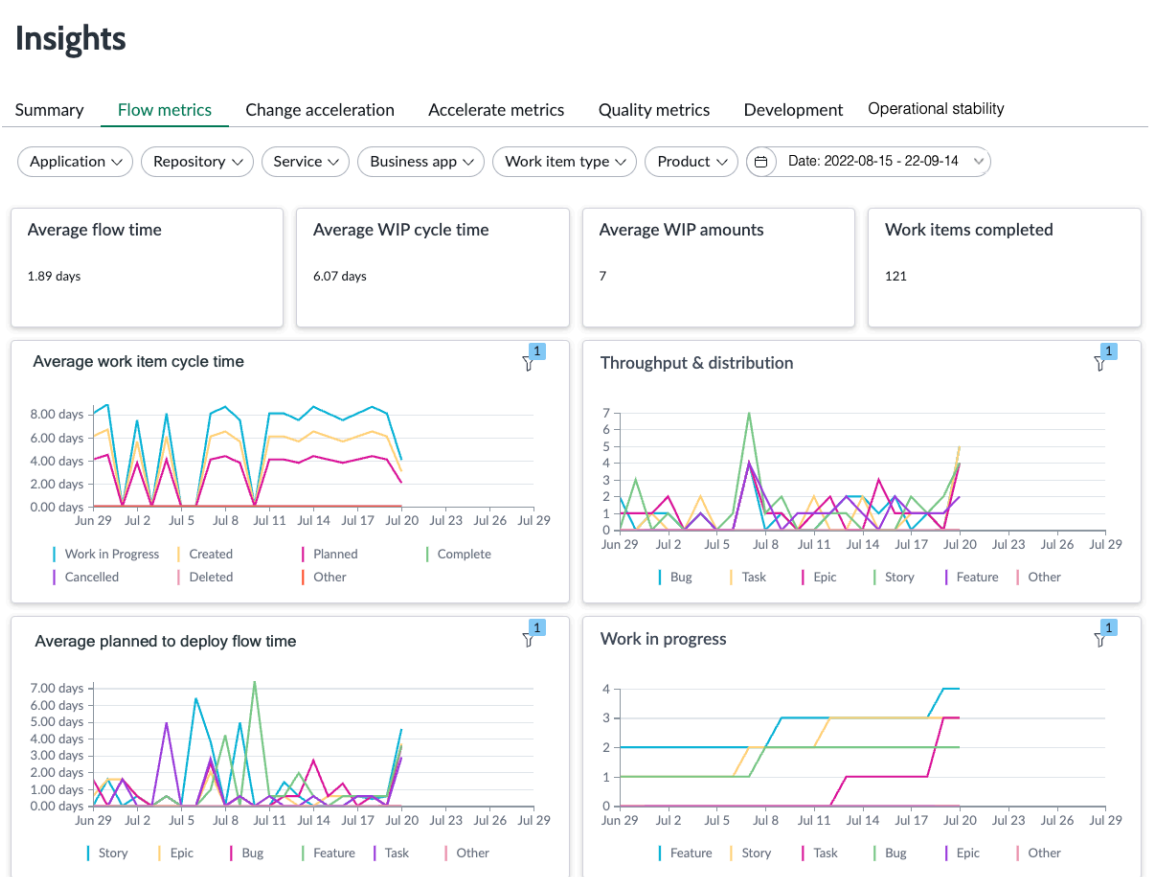
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description	Source
		exécution d'étape, un résumé de test.

Tableau de bord des mesures de flux

Les Analyses DevOps rapports de mesures de flux vous aident à visualiser l'évolution du travail dans votre processus de développement. Découvrez les goulots d'étranglement en déterminant quels types de travail (tels que les stories ou les bugs) prennent le plus de temps.

Rapports de mesures de flux



Traduction automatique

Rapports de mesures de flux

Rapport	Description	Source
Délai moyen du flux	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail est passé de l'état Créé à l'heure de fin d'exécution de l'étape d'un déploiement réussi du pipeline de produit.	Vue de base de données jointe par un élément de travail, une instance de mesure, un élément de travail de validation, une validation, une exécution de validation, une exécution d'étape, une étape, un pipeline, une application et des détails du produit de l'application.
Délai moyen du cycle WIP	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail se trouve dans un état spécifique.	Vue de base de données jointe par les listes Élément de travail, Instance de mesure, Validation, Exécution d'étape, Exécution de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures de flux (suite)

Rapport	Description	Source
		validation et Élément de travail de validation.
Nombre moyen de WIP	Nombre moyen d'éléments de travail en cours au cours des 30 derniers jours.	Nombre moyen d'éléments de travail dont l'état est défini sur Travail en cours.
Éléments de travail terminés	Nombre d'éléments de travail à l'état Terminé, qui sont associés à des validations via un déploiement réussi du pipeline de production au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Les filtres ne s'appliquent pas à ce graphique.	Nombre moyen d'éléments de travail associés au type d'exécution de l'étape défini sur Déploiement produit. Cela nécessite la validation à l'association d'éléments de travail, car seuls les éléments de travail déployés via un pipeline sont en production.
Durée de cycle moyen de l'élément de travail	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail se trouve dans un état spécifique.	Vue de base de données jointe par les listes Élément de travail, Instance de mesure, Validation, Exécution d'étape, Exécution de validation et Élément de travail de validation.
Débit et distribution	Nombre d'éléments de travail, par type, qui sont associés à des validations via un déploiement réussi du pipeline de production.	Vue de base de données jointe par les listes Élément de travail, Instance de mesure, Validation, Exécution d'étape, Exécution de validation et Élément de travail de validation.
Délai moyen planifié jusqu'au délai du flux de déploiement	Durée moyenne entre le moment où un élément de travail associé à une validation a été créé et le moment où l'élément a été déployé avec succès vers la production via des pipelines.	Vue de base de données jointe par les listes Élément de travail, Instance de mesure, Validation, Exécution d'étape, Exécution de validation et Élément de travail de validation.
Travail en cours	Nombre d'éléments de travail actuellement à l'état Travail en cours.	Vue de base de données jointe par les listes Élément de travail, Instance de mesure, Validation, Exécution d'étape, Exécution de validation et Élément de travail de validation.

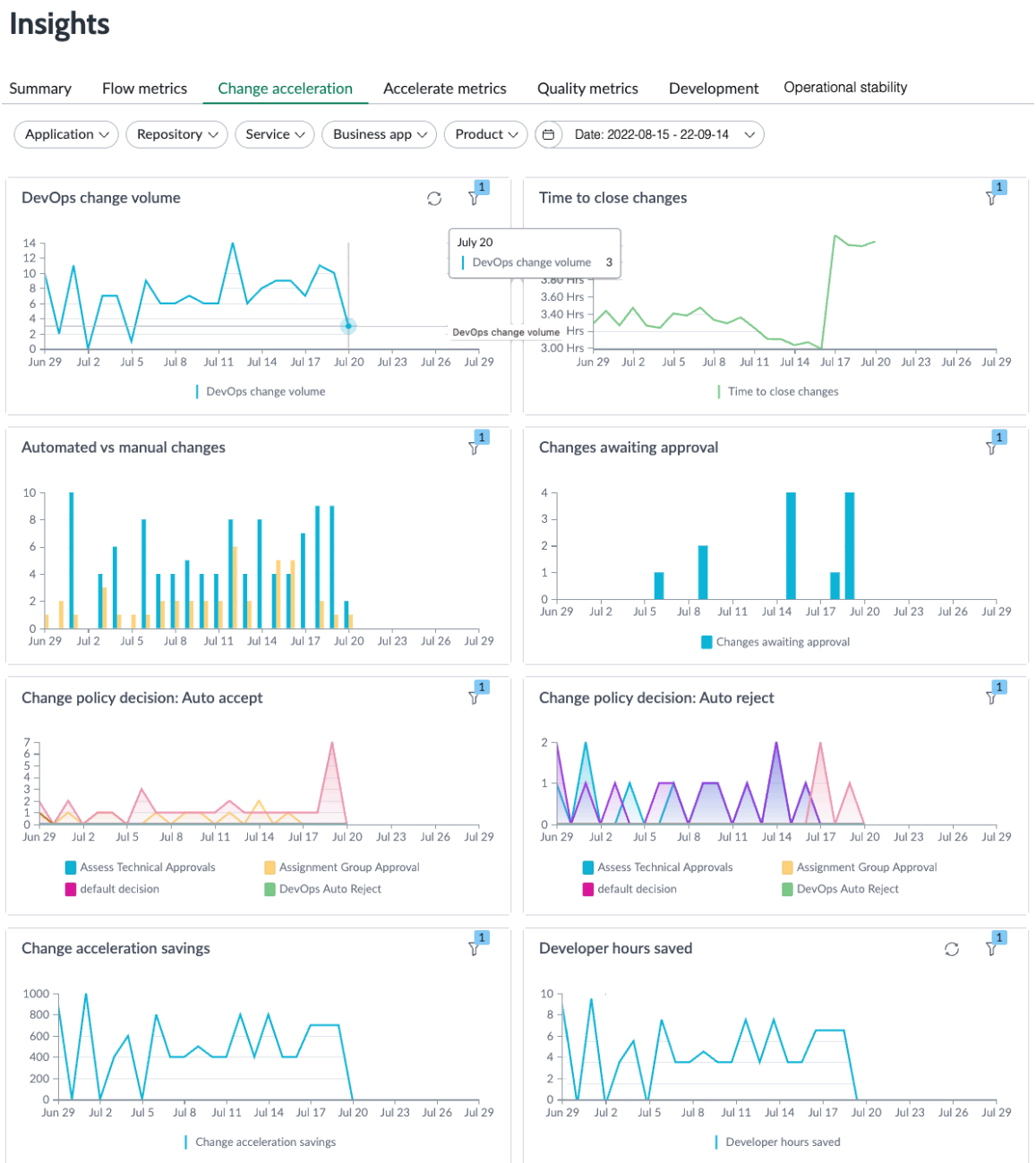
Traduction automatique

Tableau de bord d'accélération des changements

L'onglet Analyses DevOps Accélération du changement affiche des mesures d'accélération du changement qui se concentrent sur votre chemin vers l'automatisation, en comparant les changements automatisés aux changements manuels, aux décisions de politique de changement et au retour sur investissement. Vous pouvez utiliser ces informations pour vérifier que les demandes de changement automatisées sont résolues plus rapidement que les demandes de changement approuvées manuellement.

Rapports sur l'accélération du changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les demandes de changement qui font partie des exécutions d'étapes sont qualifiées de demandes de DevOps changement.

Rapports sur l'accélération du changement

Rapport	Description	Source
DevOps Volume des changements	Nombre de demandes de DevOps changement créées.	Vue de base de données reliée par l'exécution de l'étape, la demande de changement et le référentiel de demande de changement.
Délai des changements fermés	Délai moyen, en heures, pour fermer les DevOps changements par application.	Vue de base de données reliée par l'exécution de l'étape, la demande de changement et le référentiel de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur l'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	Pour chaque mois, il s'agit de la moyenne pour (heure à laquelle la demande de changement a été fermée) moins (heure à laquelle la demande de changement a été ouverte).	
Changements automatisés par rapport aux changements manuels	Comparaison entre le nombre de demandes de changement utilisant des politiques d'approbation de changement et DevOps les demandes de DevOps changement nécessitant une approbation manuelle. • Une demande de changement est considérée comme automatisée lorsqu'une politique de changement effectue l'action d'approbation/de rejet. • Un changement manuel est une demande de changement affectée à un utilisateur ou à un groupe pour l'action d'approbation/de rejet et qui n'est pas prise en compte par une politique de changement.	Vue de base de données reliée par l'exécution de l'étape, la demande de changement et le référentiel de demande de changement.
Changements en attente d'approbation	Nombre de changements en attente d'approbation par plage de DevOps dates. Par défaut, les demandes de changement à l'état Nouveau ou Évaluer sont considérées comme en attente d'approbation. Pour spécifier les états considérés comme en attente d'approbation, mettez à jour le paramètre de *Change Request Awaiting States* propriété.	Vue de base de données rejointe par les listes Exécution d'étape, Demande de changement, Propriétés système et Détails du référentiel de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur l'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	
Décisions de politique de changement : acceptées automatiquement	Nombre de décisions de politique de changement par type de décision qui acceptent automatiquement les demandes de changement. Pointez sur une valeur du graphique pour afficher la liste des décisions de politique qui ont été utilisées pour l'approbation automatique et le nombre de fois où une décision a été utilisée pour l'approbation automatique.	Vue de base de données rejointe par les listes Exécution d'étape, Demande de changement, Propriétés système et Détails du référentiel de demande de changement.
Décisions de politique de changement : rejetées automatiquement	Nombre de décisions de politique de changement par type de décision qui rejettent automatiquement les demandes de changement. Pointez sur une valeur sur le graphique pour afficher la liste des décisions de politique qui ont été utilisées pour le rejet automatique et le nombre de fois où une décision a été utilisée pour le rejet automatique.	Vue de base de données associée aux listes Exécution d'étape, Demande de changement, Politique appliquée, Action de rejet d'approbation automatique, Définition d'approbation de changement et Détails du référentiel de demande de changement.
Économies sur l'accélération du changement	Montant net économisé par mois grâce à l'automatisation des DevOps changements. Lorsqu'un changement est automatisé, un développeur n'a pas besoin de remplir manuellement la demande de changement et d'associer chaque élément de travail, validations de code, résultats de tests et autres preuves et artefacts au changement. Une fois cette	Calcul : coût horaire moyen du développeur multiplié par les heures de développeur économisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur l'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	activité automatisée, les heures qui auraient été consacrées au remplissage du changement, à la recherche, au suivi et à l'attachement d'éléments provenant d'autres outils à un changement seront maintenant enregistrées. Un plus grand nombre d'éléments de travail nécessitent un nombre d'heures relativement croissant pour les associer manuellement. Par conséquent, un nombre plus élevé d'éléments de travail devrait entraîner plus d'heures économisées une fois le changement automatisé. Les économies réalisées sur l'accélération du changement sont calculées en multipliant les heures économisées par le coût horaire moyen du développeur. Pour modifier la valeur par défaut du coût horaire moyen du promoteur, mettez à jour le paramètre de *`Average Hourly developer Cost`* propriété. Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	
Heures de développeur enregistrées	Nombre d'heures de développeur économisées par mois en automatisant les DevOps changements. Pour modifier la valeur par défaut de 1 (une) heure par développeur, mettez à jour le paramètre de propriété *`X hours per Developer time`* . Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	Calcul : nombre d'éléments de travail dans une demande de changement multiplié par 1 heure par développeur.

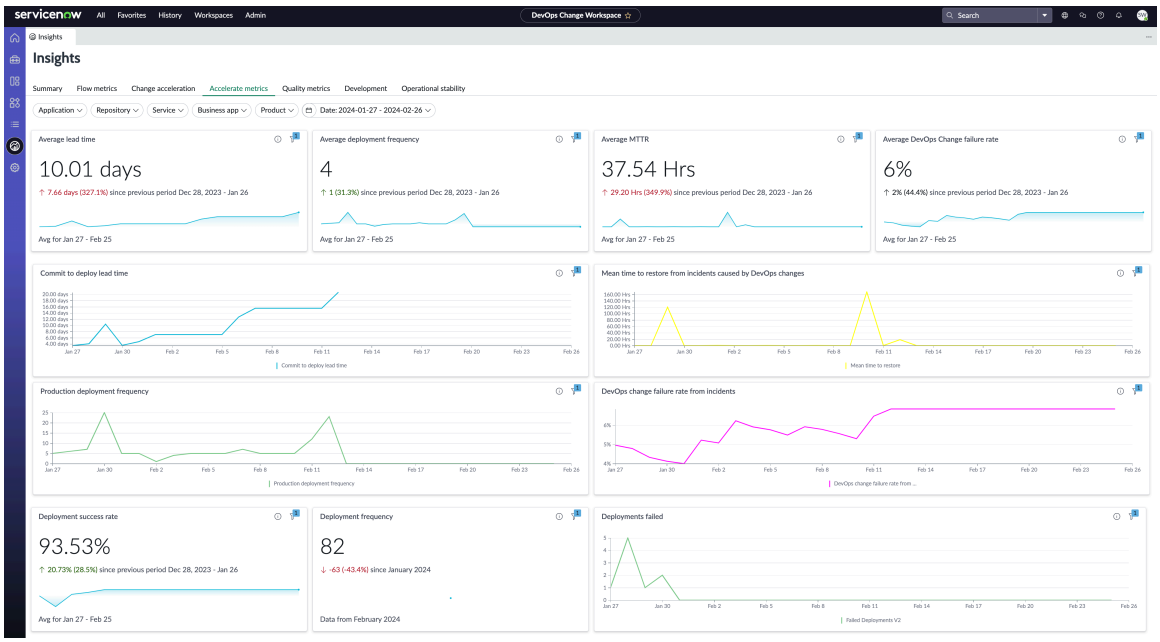
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des mesures d'accélération

Les Analyses DevOps mesures d'accélération sont quatre mesures clés DevOps qui mesurent les performances de livraison de logiciels. La fréquence et le délai de déploiement mesurent DevOps la vitesse, tandis que le taux d'échec des changements et le délai moyen de récupération sont utilisés pour mesurer la stabilité.

Rapports de mesures d'accélération



Rapports de mesures d'accélération

Rapport	Description	Source
Délai d'exécution moyen	Moyenne de : ([temps auquel le code est poussé avec succès à la production] moins [délai de validation le plus tôt]) S'applique aux étapes du pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Exécution de pipeline
Fréquence moyenne de déploiement	Nombre moyen de déploiements en production réussis.	Exécution d'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
	S'applique aux étapes du pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.	
MTTR moyen	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un DevOps changement. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Vue de base de données rejointe par les listes Incident, Demande de changement, Exécution d'étape, Étape, Pipeline et Application.
Taux moyen DevOps d'échec de changement	Taux moyen quotidien de demandes de changement associées à un incident, divisé par toutes les DevOps demandes de DevOps changement. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Demande de changement
Délai entre validation et déploiement	Durée du délai de validation le plus précoce jusqu'au déploiement de production pour une exécution de pipeline réussie. La valeur inclut uniquement les étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. Vous pouvez examiner les délais élevés en identifiant les étapes de pipeline les plus lentes. Par exemple, un processus manuel d'approbation des changements peut augmenter les délais.	Calcul : Somme des délais de déploiement produit réussis divisé par le nombre d'exécutions de pipelines de production réussies. Nécessite l'association « Validations pour l'exécution de la tâche ». Le référentiel et le pipeline doivent être suivis et associés à la même application. Nécessite que le type d'étape soit Déploiement produit. A besoin que le résultat de l'exécution de la tâche réussisse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés par des DevOps changements	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un DevOps changement.	Vue de base de données jointe par l'exécution de l'étape, la demande de changement, le détail du référentiel de la demande de changement et les listes d'incidents. Calculé uniquement pour DevOps les incidents en tenant compte de l'heure d'ouverture et de fermeture de l'incident.
Fréquence de déploiement de la production	Nombre de déploiements en production réussis. La valeur inclut uniquement les étapes de pipeline de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. Pour modifier la valeur par défaut de 30 jours, mettez à jour le paramètre **Plage de dates** .	Vue de base de données associée à la demande de changement, à l'exécution d'étape, au détail du référentiel de demande de changement. L'état d'exécution de l'étape doit être terminé. Nécessite que le type d'étape soit Déploiement produit.
DevOps Taux d'échec du changement des incidents	Pourcentage de changements ayant causé des DevOps incidents divisé par tous les DevOps changements déployés vers la production. Si une demande de changement a causé plusieurs incidents, seul le changement qui a causé ou déclenché l'incident est pris en compte. Le nombre d'incidents causés par le changement n'est pas pris en compte.	Demande de changement nécessaire DevOps (changement associé à l'exécution d'une étape). L'état d'exécution de l'étape doit être terminé. Nécessite que le type d'étape soit Déploiement produit. A besoin d'un incident causé par une demande de DevOps changement.
Taux de réussite du déploiement	Taux de réussite des déploiements au cours des 30 derniers jours.	Exécution d'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
	Taux de réussite des déploiements = (nombre de déploiements réussis au cours des 30 derniers jours / nombre total de déploiements au cours des 30 derniers jours) * 100 S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	
Fréquence de déploiement	Nombre de déploiements en production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.	Exécution d'étape
Échec des déploiements	Nombre de déploiements en production échoués au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Échoué ou Annulé par l'utilisateur.	Exécution d'étape

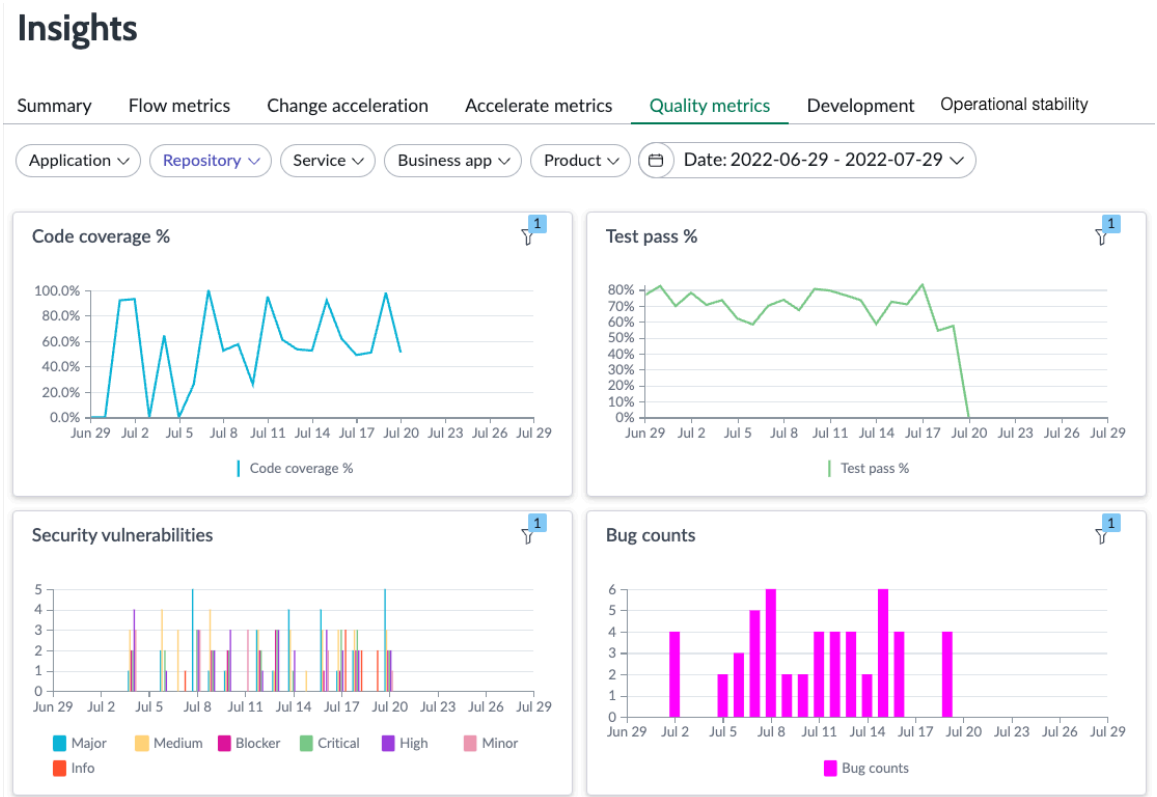
Tableau de bord des mesures de qualité

Le Analyses DevOps tableau de bord des mesures de qualité permet d'examiner rapidement les données provenant d'outils tels que SonarQube la couverture du code, le pourcentage de réussite aux tests de vos outils d'orchestration, les vulnérabilités des outils de Security et même le nombre total de bogues.

Rapports sur les mesures de qualité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports sur les mesures de qualité

Rapport	Description	Source
% de la couverture du code	Pourcentage de code couvert par les tests.	A besoin du détail de l'analyse de la qualité logicielle avec catégorie = couverture (%) A besoin d'un résumé de l'analyse de la qualité logicielle Relations liées à l'exécution des tâches
% de réussite aux tests	Pourcentage de réussite aux tests.	Nécessite un résumé des tests liés à l'exécution de la tâche
Vulnérabilités de sécurité	Nombre de vulnérabilités de sécurité au fil du temps.	A besoin du détail de l'analyse de la qualité logicielle avec Catégorie = Vulnérabilités A besoin d'un résumé de l'analyse de la qualité logicielle Relations liées à l'exécution des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur les mesures de qualité (suite)

Rapport	Description	Source
Nombres de bogues	Nombre d'éléments de travail de type bogue.	Besoin d'association *Commits to Work Items*. Le référentiel et le plan doivent être suivis et associés à la même application. Besoin d'association *Commits to Task Execution*. Le référentiel et le pipeline doivent être suivis et associés à la même application A besoin que l'élément de travail soit de type Bogue.

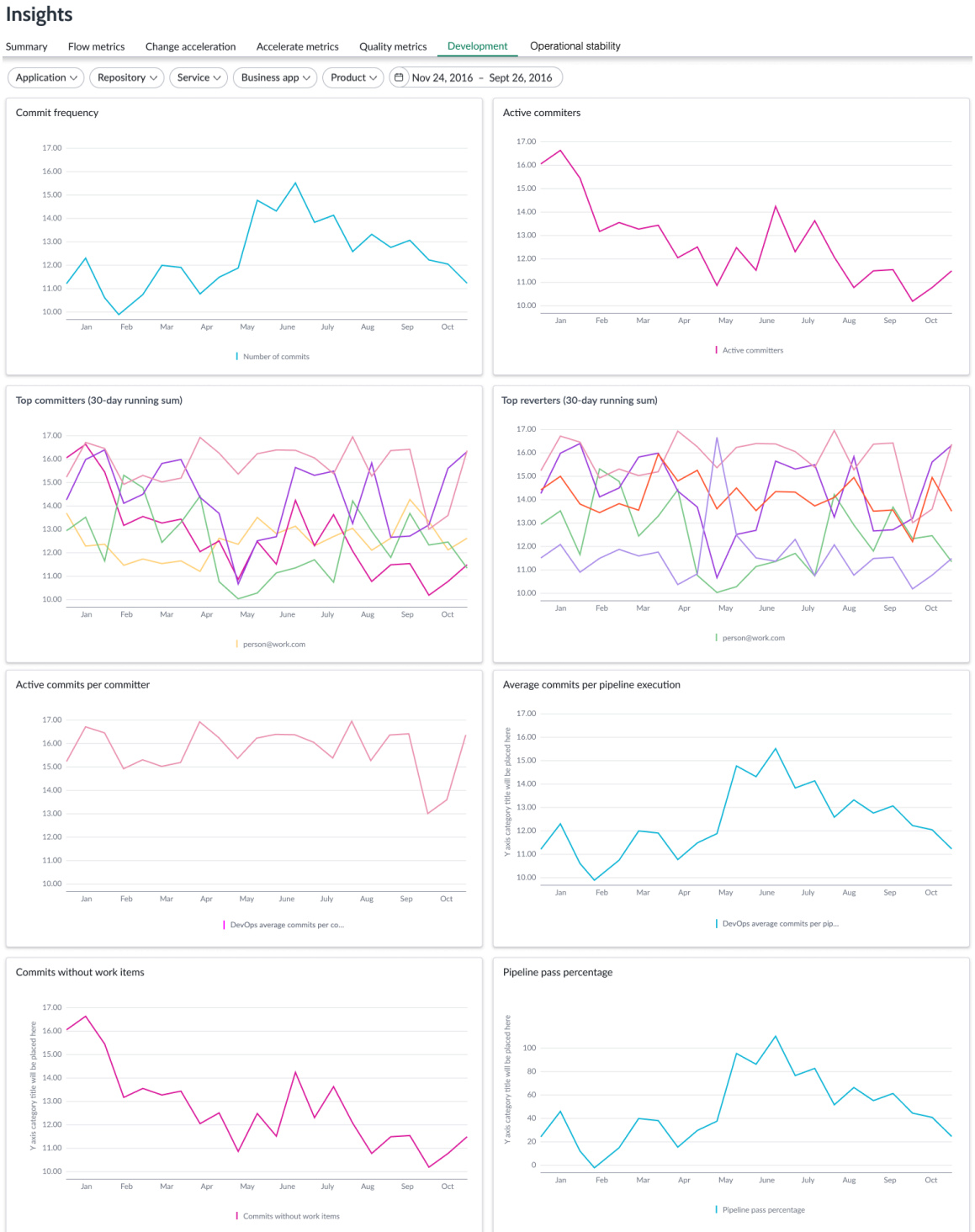
Analyses DevOps Tableau de bord de développement

Les mesures de développement se concentrent sur les données de validation qui fournissent un aperçu de l'activité et de l'agilité de vos équipes. Grâce à ces informations, vous pouvez obtenir une traçabilité complète du travail en vous assurant que les validations sont étiquetées avec les éléments de travail appropriés.

Rapports de développement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports de développement

Rapport	Description
Fréquence de validation	Nombre de validations associées aux exécutions de pipelines. Les validations plus petites et plus fréquentes sont préférées aux validations plus grandes et moins fréquentes.
Validateurs actifs	Nombre de validateurs qui ont soumis des validations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de développement (suite)

Rapport	Description
	Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Principaux validateurs (somme cumulée sur 30 jours)	Validateurs avec le nombre de validations le plus élevé.
Principaux rétablisseurs (somme cumulée sur 30 jours)	Validateurs avec le nombre d'annulations le plus élevé.
Nombre moyen de validations par validateur	Moyenne calculée comme suit : (nombre total de validations)/(validateurs actifs). Une valeur plus élevée est plus favorable. Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations moyennes par exécution de pipeline	Validations moyennes par pipeline, calculées comme suit : (Nombre total de validations)/(Nombre d'exécutions de pipelines). Un nombre faible est préférable, ce qui indique un effort concentré, plutôt que de passer d'une tâche à l'autre sans terminer. Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations sans élément de travail	Validations effectuées qui ne sont pas associées à un élément de travail, regroupées par validateur. Ce rapport est utile pour examiner et résoudre pourquoi une validation n'est pas liée à un élément de travail, car toutes les validations doivent être liées à un élément de travail.
Pourcentage de réussite de pipeline	Taux d'exécutions de pipeline réussies divisé par le nombre total d'exécutions de pipeline.

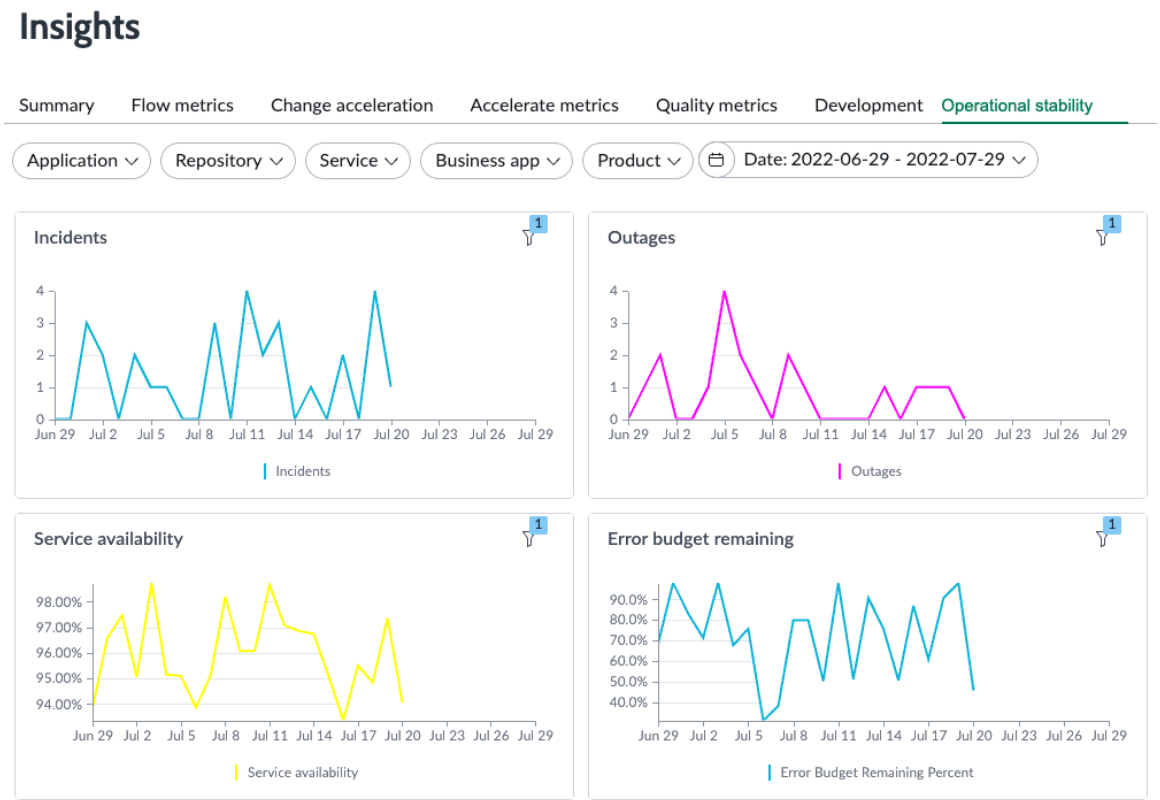
Analyses DevOps Tableau de bord de stabilité opérationnelle

Les mesures opérationnelles reflètent la stabilité de vos applications pour vous permettre de vous assurer que vos équipes agissent rapidement sans compromettre la qualité des versions.

Rapports sur la stabilité opérationnelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports sur la stabilité des opérations

Rapport	Description	Source
Incidents	Nombre d'incidents pour les étapes du pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans le CMDB.	Nécessite que le type d'étape soit Déploiement produit. A besoin d'un incident associé à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit.
Pannes	Nombre de pannes pour les étapes de pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans le CMDB.	Nécessite que le type d'étape soit Déploiement produit. Une panne requise (cmdb_ci_outage) est associée à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit.
Disponibilité du service	Disponibilité moyenne du service pour les étapes de pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans le CMDB.	Nécessite que le type d'étape soit Déploiement produit. A besoin d'une offre de service parente associée à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur la stabilité des opérations (suite)

Rapport	Description	Source
		un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit.
Budget d'erreur restant	Pourcentage de budget d'erreur restant à dépenser au cours d'un mois, pour les étapes de pipeline de type Déploiement du produit qui sont liées à un service dans la CMDB. Ces données proviennent de l'application Site Reliability operations (Opérations pour la fiabilité des sites). Un budget d'erreur est le montant de l'objectif de niveau de service (SLO) que vous pouvez utiliser sur une période spécifiée. Il peut être utilisé pour gérer la vélocité de la mise en production. Elle est généralement basée sur la disponibilité, la latence, etc.	Nécessite que le type d'étape soit Déploiement produit. A besoin d'une offre de service parente associée à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement produit. Nécessite une application SRO.

Regrouper DevOps des applications dans un produit

Produits qui utilisent un modèle d'application dans les CSDM hiérarchies de support des applications. Vous pouvez personnaliser les hiérarchies pour simplifier le suivi des données « cumulées » dans Analyses DevOps les rapports. Ceci est utilisé pour le filtre Produit dans les aperçus.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire de l'application, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez inclure plusieurs DevOps applications de microservices dans un produit, inclure plusieurs produits de ce type dans un portefeuille, puis inclure (« déployer ») le portefeuille dans une organisation. Un autre exemple de structure peut être **l'application > l'équipe > le produit > portefeuille ou l'unité business**.

- Une DevOps application peut appartenir à un ou plusieurs produits.
- Un ou plusieurs produits peuvent appartenir à un ou plusieurs autres produits.
- Plusieurs applications et produits peuvent appartenir à un produit.

Pour chaque produit, le système crée une entrée correspondante dans les tables Modèle d'application et Composant SDL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour ajouter une application à un produit, l'application doit contenir des données d'exécution. Par conséquent, pour une application nouvellement ajoutée, vous devez patienter jusqu'à ce que la tâche d'importation de données soit exécutée.

Procédure

1. Créez des applications comme décrit dans .Créer une application : espace de travail
2. Ouvrez la table des modèles d'application : `<instanceName>/cmdb_application_product_model_list.do` , puis suivez cette procédure pour configurer chaque application qui sera incluse dans un produit.
   a. Dans la liste Modèles d'application, sélectionnez le modèle d'application pour ouvrir l'enregistrement.
   b. Dans le formulaire Modèle d'application, dans le champ **Catégories de modèle** , sélectionnez la catégorie appropriée.
   c. Enregistrez l'enregistrement.
3. Suivez cette procédure pour créer un produit qui agira en tant que parent.
   a. Dans la liste Modèles d'application, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sur le formulaire Modèle d'application, dans le champ **Nom** , entrez le nom du produit.
   c. Dans le champ **Catégories de modèle** , sélectionnez **Groupe**.
   d. **Facultatif :** Saisissez une brève description.
   e. Enregistrez l'enregistrement.
4. Ouvrez la table Catégorie de modèle du composant (`<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do`) pour spécifier la catégorie de chaque application (l'application est le *composant* dans ce cas).
5. Pour chaque application, sélectionnez **Nouveau**, spécifiez les paramètres suivants, puis soumettez l'enregistrement.

Formulaire de composant de modèle

Champ	Description
Catégorie de modèle de composant	La valeur des **catégories de modèle** que vous avez spécifiée pour l'application dans le formulaire de modèle d'application.
Composant	L'application.
Ensemble	Le produit qui agira en tant que parent de l'application.

L'application est maintenant membre du produit spécifié.

Résultats

Les Analyses DevOps onglets fournissent des filtres pour les rapports.

- La tâche planifiée « Collecte de données » traite vos changements. Une fois la tâche terminée, vous pouvez afficher les rapports pour les produits ajoutés. Si vous exécutez la tâche manuellement, exécutez la tâche « Mettre à jour les détails du référentiel et le détail de l'état de l'élément de travail » avant d'exécuter la tâche de collecte de données.
- Le filtre **Application** répertorie toutes les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le filtre **Produit** répertorie toutes les applications et tous les produits.
- Pour afficher les membres d'un produit, consultez la liste dans la catégorie de modèle de la table de composant (<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do). Les applications sont répertoriées dans la colonne **Composant** et les produits dans la colonne **Groupe** .

Propriétés du Analyses DevOps

Analyses DevOps Les propriétés permettent de configurer la façon dont Analyses DevOps les données de l'espace de travail sont affichées dans les rapports.

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous pouvez afficher les propriétés des aperçus à partir de l'espace Changement DevOps de travail en accédant à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Configuration système** > **Propriétés des aperçus**.

Propriétés installées avec Analyses DevOps

Propriété	Description	Par défaut
X heures par temps du développeur	Temps nécessaire à chaque développeur pour travailler sur un seul élément de travail, en heures. Cette valeur est utilisée pour calculer le rapport d'heures de développeur enregistrées. Par exemple, pour chaque élément de travail associé à une demande de changement, un développeur gagnait X heures en ayant à associer les éléments de travail, les validations, les résultats des tests et d'autres données connexes DevOps pour son travail.	1
États des demandes de changement en attente	États signalés comme étant en attente d'une demande de changement dans le rapport Changements en attente d'approbation. Utilisez les valeurs suivantes pour les autres états : • Nouveau : -5 • Évaluer : -4 • Autoriser : -3 • Horaire : -2 • Implémenter -1 • Avis : 0	-5, -4

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut
	• Fermé : 3 • Annulé : 4	
Coût moyen horaire du développeur	Coût horaire moyen d'un développeur travaillant sur DevOps des changements dans la devise sélectionnée. Cette valeur est utilisée pour calculer le rapport sur les économies d'accélération du changement, dans lequel nous multiplions les heures de développeur économisées par ce coût de développeur pour estimer un retour sur investissement.	100

Référence Vélocité de changement DevOps

Informations de référence pour fournir des détails supplémentaires tels Vélocité de changement DevOps que les tables, les utilisateurs, les rôles, les propriétés, les erreurs, les limitations, entre autres.

Composants installés avec Vélocité de changement DevOps

Plusieurs types de composants sont installés avec Vélocité de changement DevOps, notamment des tables, des utilisateurs, des rôles et des travaux planifiés.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Utilisateurs installés

Utilisateur	Description
devops.integration.user	DevOps Utilisateur d'intégration **Remarque :** Vous devez configurer le mot de passe avant que l'utilisateur d'intégration DevOps puisse configurer un outil.
devops.système	DevOps Utilisateur système

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
DevOps Administrateur	Installe et configure l'application DevOps .	• sn_devops.app_propriétaire • sn_devops.intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_devops.admin]	Seul l'administrateur DevOps a accès au module Administration. **Remarque :** Pour vous assurer que l'utilisateur devops.system dispose de l'accès correct, ajoutez le rôle sn_devops.admin à l'ACL de niveau champ (sys_connection.*) si une ACL de niveau champ existe dans la table sys_connection ou incluez le rôle connection_admin dans le rôle sn_devops.admin.	• sn_devops.propriétaire_outil_ • action_designer Si l'application DevOps Change Health Scan Content Pack est installée, les rôles suivants sont également ajoutés à l'administrateur DevOps pour accéder à la fonctionnalité d'analyse de l'intégrité. • sn_cicd.sys_ci_automation • scan_user
DevOps Intégration [sn_devops.intégration]	Dispose d'un accès entrant aux outils de votre environnement pour permettre l'intégration avec l'application DevOps .	• flow_operator • cmdb_read
DevOps Propriétaire d'application [sn_devops.app_propriétaire]	Supervise le fonctionnement de l'application et surveille les DevOps performances de votre environnement DevOps. Le propriétaire de l'application peut : • Créer, mettre à jour et supprimer des applications uniquement. • Associer ou dissocier des objets aux applications (pipelines, référentiels, plans, référentiel d'artefacts)	• sn_devops.viewer • cmdb_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Effectuez l'automatisation des changements et modifiez les étapes du pipeline. • Accès permettant de voir tous les outils mais pas de les modifier. • Peut cliquer sur Détecter à partir des enregistrements d'outils pour rechercher de nouveaux plans, référentiels ou pipelines à partir d'outils déjà connectés. • A le rôle de visionneur.	
DevOps Propriétaire de l'outil [sn_devops.tool_owner]	Les propriétaires de l'outil peuvent : • Créer de nouveaux outils. • Effectuez les actions suivantes sur l'outil : ○ Discover (interface utilisateur et espace de travail classiques) ○ Entrer en mode de configuration manuelle (interface utilisateur et espace de travail classiques) ○ Configurer (interface utilisateur classique et espace de travail)	sn_devops.viewer **Remarque :** • Le rôle sn_vul.app_sec_manager est ajouté au rôle Propriétaire de l'outil DevOps [sn_devops.tool_owner] lorsque le module d'extension Intégrations de vulnérabilité DevOps (sn_devops_vul_ints) est installé. • Le rôle sn_vul_veracode.configure_integration est ajouté au rôle Propriétaire de l'outil DevOps [sn_devops.tool_owner] lorsque le module d'extension Vulnerability Response Integration with Veracode (sn_vul_veracode) est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	◦ Configurer les conseils (Jenkins uniquement, espace de travail) ◦ Mettre à jour les informations d'identification (espace de travail) ◦ Vérifier les autorisations (espace de travail) ◦ Supprimer l'outil (interface utilisateur et espace de travail classiques) • Affichez les sections Intégrité du système et Dépannage du module Administration et affichez les tableaux de bord d'aperçu. • Sur la page d'enregistrement de l'outil, les onglets Liens connexes affichent les connexions de l'outil et l'historique de connectivité de l'outil. • Si les utilisateurs ont à la fois les rôles de propriétaire d'outil et de propriétaire d'application, ils peuvent également créer des applications et des	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	automatisations de demande de changement. Les propriétaires d'outils peuvent mettre à jour les informations d'identification uniquement pour les outils dans lesquels ils sont membres des groupes d'accès, ou pour les outils sans restriction d'accès.	
DevOps Viewer [sn_devops.viewer]	A accès à l'application à utiliser dans son DevOps environnement.	• sn_devops_ws.workspace_user • cmdb_read • sn_devops.visionneur_rapport_reportage **Remarque :** Le rôle sn_devops.report_viewer permet aux utilisateurs d'afficher les rapports créés pour les tables DevOps. Les utilisateurs ne peuvent pas afficher de rapports DevOps sans ce rôle.

Avertissement :
Lors de la désinstallation DevOps Config, il peut y avoir des lignes vides dans la liste connexe **Contient des rôles** (table : sys_user_role_contains) pour les rôles installés avec Vélocité de changement DevOps. Vous devez supprimer ces lignes vides avant de détecter les objets d'outil.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
[DevOps] Collecte de données historiques	Collecte des données à partir d'outils DevOps à la demande. **Remarque :** Vous devez exécuter cette tâche planifiée pour afficher les données historiques DevOps après l'installation de l'application DevOps Insights.
[DevOps] Collecte de données quotidienne	Collecte quotidiennement des données à partir des DevOps outils.
Associations d'outils de découverte automatique DevOps	Découvre automatiquement les nouveaux pipelines, plans et référentiels pour tous les outils à l'état connecté et pour toutes les options. Cette tâche est planifiée pour s'exécuter une fois par jour. Vous pouvez désactiver ou modifier la fréquence du calendrier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
	1. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés** et sélectionnez les **associations d'outils de détection automatique DevOps**. 2. Pour désactiver la tâche, désactivez la case **à cocher Actif** . 3. Pour modifier la fréquence, mettez à jour **l'intervalle de répétition**.
Historique de connectivité de l'outil	Pour tous les outils, la tâche planifiée effectue les opérations suivantes : • Vérifie la connectivité de l'outil et met à jour le champ **État de connexion** dans la page d'enregistrement de l'outil. • Vérifie les événements entrants reçus dans l'intervalle donné et met à jour le champ **Dernière activité de webhook** sur la page d'enregistrement de l'outil avec la date et l'heure les plus récentes. Cette tâche est planifiée pour s'exécuter toutes les heures. Vous pouvez mettre à jour la fréquence si nécessaire. 1. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**. 2. Recherchez et sélectionnez **Historique de connectivité de l'outil**. 3. Mettez à jour les champs **Intervalle de répétition** en fonction de vos besoins. **Remarque :** Cette tâche est planifiée au niveau du produit et ne peut pas être planifiée pour un outil individuel.

Tables installées

Nom	Table
Définition du schéma API	[sn_devops_api_schema_definition]
Application	[sn_devops_app]
Artefact	[sn_devops_artifact]
Référentiel de l'artefact	[sn_devops_artifact_repository]
Demande intermédiaire d'artefact	[sn_devops_artifact_staging]
Version de l'artefact	[sn_devops_artifact_version]
Élément de planification de base	[sn_devops_base_planning_item]
Branche	[sn_devops_branch]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Résultat de tests de la version	[sn_devops_build_test_result]
Résumé du test de construction	[sn_devops_build_test_summary]
Rappel	[sn_devops_callback]
Commit	[sn_devops_commit]
Valideur	[sn_devops_committer]
Valider les détails	[sn_devops_commit_details]
Facteur de changement de score de contributeur	[sn_devops_contributor_score_chg_factor]
Environnement	[sn_devops_environment]
Événement	[sn_devops_event]
Processeur d'événements	[sn_devops_event_processor]
Filtre d'importation	[sn_devops_import_filter]
Demande d'importation	[sn_devops_import_request]
Page de demande d'importation	[sn_devops_import_request_page]
Événement entrant	[sn_devops_inbound_event]
Option d'intégration	[sn_devops_integration_capability] Étend la table Fichier d’application.
Application vers plan	[sn_devops_m2m_app_plan]
Artefact déployé vers TaskExecution	[sn_devops_m2m_artifact_execution]
Version d'artefact à Validation	[sb_devops_m2m_artifact_version_commit]
Version d'artefact à Package	[sn_devops_m2m_artifact_version_package]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Branche à valider	[sn_devops_m2m_branch_commit]
Exécuter une validation	[sn_devops_m2m_commit_execution]
Élément de travail pour la version du plan	[sn_devops_m2m_work_item_plan_version]
Tâche d'orchestration	[sn_devops_orchestration_task]
Définition de la tâche d'orchestration	[sn_devops_orchestration_task_definition]
Package	[sn_devops_package] Étend l'élément de configuration de table.
Participant	[sn_devops_participant]
Pipeline	[sn_devops_pipeline]
Exécution de pipeline	[sn_devops_pipeline_execution]
Plan	[sn_devops_plan] Étend l'élément de planification de base de la table.
Version du plan	[sn_devops_plan_version] Étend l'élément de planification de base de la table.
Référentiel	[sn_devops_repository]
Étape	[sn_devops_step]
Exécution d'étape	[sn_devops_step_execution]
Balise	[sn_devops_tag]
Exécution de tâches	[sn_devops_task_execution]
Exécution de test	[sn_devops_test_execution]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Résultat de test	[sn_devops_test_result]
Type de test	[sn_devops_test_type]
Outil DevOps	[sn_devops_tool]
Action de l'outil	[sn_devops_tool_action]
Mappage des aptitudes de l'outil	[sn_devops_tool_capability_mapping]
DevOps Tool Integrations	[sn_devops_tool_integration] Étend la table Fichier d'application.
Aptitude du type d'outil	[sn_devops_tool_type_capability]
Élément de travail	[sn_devops_work_item] Étend l'élément de planification de base de la table.

Propriétés du Vélocité de changement DevOps

Utilisez ces propriétés pour configurer les paramètres de l'application Vélocité de changement DevOps .

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous pouvez afficher les propriétés à partir de l'espace Changement DevOps de travail en accédant à **Configuration système** > **Propriétés**.

Pour afficher les propriétés à partir de l'interface utilisateur classique, accédez à **Tous** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Nombre maximal de nouveaux essais pour les événements entrants erronés	Nombre maximal de nouvelles tentatives pour les événements entrants erronés.	3	[sn_devops.max_retry_count_inbound_event
Options des outils	Les options de l'outil prises en charge, saisies sous forme de valeurs séparées par des virgules.	code, plan, orchestration, artefact, test	[sn_devops.tool_capabilities]
DevOps Texte d'approbation de la demande de changement	Le DevOps texte d'approbation de la demande de changement à utiliser pour les	Approuvé	[sn_devops.change_request.approved_approv

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	personnalisations de Gestion des changements.		
Demande de changement DevOps : appliquer des attributs à la création de changement	Si cette option est activée, les attributs de changement sont appliqués lorsqu'un changement est créé. Si des politiques de données sont appliquées aux attributs de changement, elles sont appliquées lorsque le changement est créé. Si cette propriété n'est pas activée, les attributs de changement sont appliqués après sa création, ce qui peut entraîner l'échec de la création du changement si des politiques de données sont présentes dans les attributs de changement.	Faux (désactivé)	[sn_devops.change_request.apply_attributes_
Durée du rapport d'intégrité du DevOps système (en jours)	La valeur par défaut est les 7 derniers jours pour afficher les mesures d'intégrité du système telles que les événements entrants.	7	[sn_devops.health_duration_report]
Activer l'association automatique des référentiels aux applications lors de l'exécution du pipeline	Si cette option est activée, les référentiels sont automatiquement associés aux applications et active le suivi lorsqu'un pipeline identifie les validations d'un référentiel qui n'est pas encore associé. Associe également les pipelines qui ne sont pas encore associés à l'application correspondante lorsque le référentiel est déjà affecté à l'application.	Oui (activé)	[sn_devops.enable_automatic_associations]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Nombre maximal de pages à traiter à la fois pour une demande d'importation	Nombre maximal de pages qui doivent être traitées à la fois pour une demande d'importation.	10	[sn_devops.import.max.pages.processing.per_
DevOps Flux secondaire de décision de réutilisabilité de la demande de changement	Flux secondaire qui peut être appelé pour vérifier si un changement créé précédemment peut être réutilisé, au lieu d'en créer un nouveau.	sn_devops.change_request_[illegible]_request_reusability_decis	
URL de l'GitHub	Pour GitHub, ce champ est utilisé pour obtenir l'URL de l'API (pour les appels REST).	https://github.com	[sn_devops.github.url]
État de l'annulation de la demande de changement DevOps	DevOps État de l'annulation de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	4 (annulé)	[sn_devops.change_request.cancel_state]
Nombre maximal d'exécutions des outils Orchestration lors de l'importation	Nombre maximal d'exécutions d'outils d'orchestration lors de l'importation de Jenkins tâches Freestyle.	1 000	[sn_devops.import.orchestration_tool.executi
Pour enregistrer les charges utiles en tant que pièces jointes sur l'enregistrement de la page de demande d'importation, définissez le champ « Valeur » sur « vrai ». Tout le reste est considéré comme faux.	Si vrai, la charge utile JSON extraite est enregistrée en tant que pièce jointe dans la page Demande d'importation. Pour enregistrer les charges utiles en tant que pièces jointes sur l'enregistrement de la page de demande d'importation, définissez le champ **Valeur** sur vrai. Tout le reste est considéré comme faux.	Faux (désactivé)	[sn_devops.import.save.payloads.as.attachme
DevOps Marqueur de résumé de la qualité logicielle non-administrateur	Activez cette option pour afficher et surveiller SonarQube les analyses configurées sur vos GitHub Actions pipelines , Jenkins ou Azure DevOps en tant qu'utilisateur	Faux (désactivé)	[sn_devops.non_admin_software_quality_sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	non-administrateur SonarQube .		
Type de test par défaut	Type de test par défaut à partir des pipelines d'orchestration.	JUnit	[sn_devops.default_test_type]
Branches d'outils de codage par page	Nombre de branches d'outils de codage par page.	19	[sn_devops.import.coding_tool.branch
Problèmes d'outils de planification par page	Nombre de problèmes d'outil de planification affichés par page.	100	[sn_devops.import.planning_tool.issues.per_p
rôle sn_devops à ajouter automatiquement aux utilisateurs DevOps actifs	Le rôle sn_devops saisi dans le champ de valeur est automatiquement ajouté aux utilisateurs qui sont des utilisateurs actifs DevOps (par exemple, effectuant une validation). Si un rôle qui n'est pas dans le périmètre sn_devops est fourni, il n'est pas ajouté. Laissez vide si aucun rôle ne doit être automatiquement fourni.	sn_devops.viewer	[sn_devops.discovered.user.auto.assign.role]
Catégories de qualité de logiciel affichées par défaut dans la vue de pipeline de l'interface utilisateur	Les catégories de qualité logicielle affichées par défaut dans la vue de pipeline de l'interface utilisateur, saisies sous forme de valeurs séparées par des virgules.	couverture, lines_of_code, bogues, code_smells, doublons, vulnérabilités	[sn_devops.sq_ui_category_preferences]
Erreurs ou exceptions (séparées par des virgules) pour lesquelles les événements entrants avec erreur sont définis sur Réessayer	Erreurs ou exceptions pour lesquelles les événements entrants erronés sont définis sur Réessayer. Saisies sous forme de valeurs séparées par des virgules.	TimeOutException,FlowObjectAPIException	[sn_devops.inbound_events_retry_error_list]
Niveau de connexion DevOps	Niveau DevOps de journalisation. Sélectionnez le niveau approprié parmi les suivants :	Avertissement	sn_devops.devops_log_level

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	• Erreur • Avertissement • Information • Déboguer • Retrouver		
Catégoriser DevOps les demandes de changement dans le champ **Changement de DevOps**	. Sélectionnez cette option pour classer les demandes de changement dans le champ DevOps Catégorie défini comme un DevOps changement. Effacer pour désactiver.	Faux (désactivé)	[sn_devops.custom_change_categorization]
Exécutions d'outils Orchestration par page	Nombre d'exécutions d'outils d'orchestration par page.	50	[sn_devops.import.orchestration_tool.executi
Activer l'interrogation d'importation	Option permettant d'activer l'interrogation des demandes d'importation. Effacer pour désactiver l'interrogation.	Faux (désactivé)	[sn_devops.enable_import_polling]
GitHub Chemin d'accès de la version de l'	Chemin d'accès de la version de l'API GitHub .	/api/v3	[sn_devops.github.api_version_pat]
Délai de vérification d'autorisation d'outil (en millisecondes)	Pendant le processus de connexion de l'outil, le système effectue des validations d'autorisation au premier plan et restreint la page de connexion de l'outil. Pour chaque validation d'autorisation, un appel d'API REST est effectué vers des outils externes afin d'évaluer la disponibilité de l'autorisation. Le délai de réponse de l'API REST peut	10 000	[sn_devops.permission_check_timeout]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	varier en fonction de vos paramètres réseau. Pour éviter les retards, vous pouvez spécifier le délai pendant lequel le système doit attendre pour obtenir une réponse d'un outil externe avant de marquer l'autorisation comme une erreur via cette propriété.		
DevOps Flux secondaire de modèle de réutilisabilité de demande de changement	Flux secondaire du DevOps modèle de réutilisabilité de demande de changement.	sn_devops.devops_reused_model_change_request	[sn_devops.devops_reused_model_change_re
Temps écoulé (en minutes)	Le temps s'est écoulé en minutes. La tâche de nouvelle tentative recherche les événements entrants erronés à partir de l'heure/de la valeur spécifiée.	1440 (7 jours)	[sn_devops.inbound_events_error_retry_mins
Annuler la demande de changement lorsque l'étape associée du pipeline échoue ou est annulée	Lorsque cette propriété est activée et que la tâche d'orchestration mappée à une certaine étape de votre DevOps pipeline échoue ou est annulée, la demande de changement associée à cette étape est également annulée. Une demande de changement ne peut être annulée que si elle n'a pas déjà été rejetée ou si elle n'est pas dans l'état Implémenter ou Revue au moment de l'annulation.	Faux (désactivé)	[sn_devops.cancel_change_on_pipeline_canc
Seuil de suppression en cascade (limite recommandée de premier plan : 1 000)	Seuil de suppression en cascade.	1 000	[sn_devops.cascade_delete_threshold]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Nombre maximal de nouveaux essais par page lors de l'importation	Nombre maximal de nouvelles tentatives autorisées par page lors de l'importation de données à partir d'outils.	3	[sn_devops.import.max.retries.per_page]
DevOps état post-implémentation de la demande de changement	DevOps État post-implémentation de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	0 (Examen)	[sn_devops.change_request.post_implement_
DevOps état d'implémentation de la demande de changement	DevOps État de l'implémentation de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	-1 (implémenter)	[sn_devops.change_request.implement_state]
Score du validateur par défaut	Score du validateur par défaut.	50	[sn_devops.committer.score.default]
Activez cette option pour suivre GitLab les demandes d'extraction (fusion). Si cette option n'est pas activée, les demandes d'extraction (fusion) et les événements associés sont ignorés.	Lorsque cette propriété est activée, GitLab les demandes d'extraction (fusion) sont suivies dans Vélocité de changement DevOps. Si elle est désactivée, tous les événements de demande de fusion sont ignorés.	Oui (activé)	sn_devops.track.gitlab.pullrequests
Temps de réinitialisation de l'accélérateur par défaut en minutes à partir de l'heure actuelle	Si un outil ne prend pas en charge une heure de réinitialisation de l'accélérateur, l'heure de réinitialisation de l'accélérateur est considérée comme l'heure actuelle plus la valeur indiquée pour cette propriété.	15 minutes	[sn_devops.throttle.reset.time.default]
Activez cette option pour suivre Azure DevOps les demandes d'extraction de code. Si cette option est activée, les webhooks de demande d'extraction Azure sont automatiquement configurés lorsque l'outil ou le projet est configuré.	Lorsque cette propriété est activée, les webhooks de demande d'extraction Azure DevOps sont automatiquement configurés chaque fois qu'un outil ou un projet est configuré.	Oui (activé)	sn_devops.track.azure.pullrequests
Facteur de multiplication pour le score des validateurs	Facteur de multiplication à utiliser pour le score du validateur.	1	[sn_devops.validateur.score.multiply.factor]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Archivage automatique (en mois)	Durée après laquelle les données de table doivent être archivées automatiquement.	9	[sn_devops.table_auto_archive_duration]
Obsolète : activer le marqueur de débogage (utiliser le nouveau niveau de journal de la propriété DevOps)	DevOps Enregistreur de débogage. **Remarque :** Cette propriété est déconseillée, utilisez plutôt la propriété (DevOps niveau de `sn_devops.devops_log_level` journalisation).	Oui (activé)	[sn_devops.enable_debug]
Temps de traitement maximal par page lors de l'importation (en secondes)	Temps de traitement maximal, en secondes, qui doit être autorisé par page lors de l'importation de données à partir d'outils.	300	[sn_devops.import.max.processing.time.secon
Options de webhook prises en charge	Options de webhook prises en charge par Vélocité de changement DevOps.	code, plan, orchestration, artefact, test	[sn_devops.supported_webhook_capabilities]
DevOps état fermé de la demande de changement	DevOps État fermé de la demande de changement à utiliser pour les personnalisations de Gestion des changements.	3	[sn_devops.change_request.closed_state]
Délai d'expiration du flux en bloc (en millisecondes)	Délai d'expiration du flux en bloc en millisecondes.	60 000	[sn_devops.bulk_flow_timeout]
GitHub/Bitbucket validations d'outils de codage par page	Nombre de validations d'outils de codage par page pour GitHub et Bitbucket.	100	[sn_devops.import.coding_tool.commits.per_
Profondeur du dossier	Récupère uniquement les tâches et les pipelines d'orchestration qui se trouvent dans des dossiers dont le niveau d'imbrication est inférieur ou égal au nombre spécifié ici. La profondeur du dossier est le niveau d'imbrication	3	[sn_devops.discover.jenkins.folder.depth]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	effectué sur les dossiers dans Jenkins, qui contient la tâche d'orchestration et les pipelines que vous souhaitez détecter. Par exemple, si vous souhaitez détecter des tâches et des pipelines d'orchestration pour une structure de dossiers imbriquée 2 fois dans votre Jenkins environnement, vous devez saisir 2 comme valeur pour cette propriété.		
DevOps Flux secondaire du gestionnaire de demande de changement	Si vous utilisez un flux secondaire personnalisé au lieu du flux secondaire Gestionnaire des changements par défaut dans Concepteur de flux (qui est utilisé pour renseigner les champs de demande de changement avec les valeurs par défaut), vous devez mettre à jour cette valeur de propriété vers le nouveau flux secondaire. Vous pouvez copier le flux secondaire Gestionnaire des changements par défaut dans Concepteur de flux et le mettre à jour en fonction des besoins de votre organisation. Pour en savoir plus sur le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut, reportez-vous à la section Personnalisation des DevOps flux. Pour plus d'informations sur la copie d'un flux secondaire, reportez-	sn_devops.default_change_handler_subflow	sn_devops.change_request_handler_subflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	vous à la section Copy a subflow .		
Référentiels des outils de codage par page	Nombre de référentiels qui doivent être affichés par page lorsque vous importez des référentiels après la connexion à un outil. Le nombre total de référentiels importés ne dépend pas de cette propriété, mais le nombre de référentiels qui doivent être affichés par page à partir du nombre total de référentiels importés peut être spécifié à l'aide de cette propriété. Par exemple, si votre outil contient 1 000 référentiels et que vous spécifiez 100 comme valeur de propriété, 1 000 référentiels seront importés, dont 100 seront affichés par page dans la page Demandes d'importation. Lorsque vous détectez des référentiels, le nombre de référentiels à récupérer par appel d'API dans le back-end dépend également de cette valeur de propriété. Pour un grand nombre de référentiels, définissez une valeur relativement plus petite dans cette propriété afin qu'un nombre inférieur	100	[sn_devops.import.coding_tool.repos.per_pag

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	de référentiels soit récupéré par appel et que le système n'expire pas.		
GitHub URL D'API	GitHub URL D'API.	https://api.github.com	[sn_devops.github.api_url]
Limite d'importation max des problèmes liés à l'outil de planification ITBM Agile	Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) Limite maximale d'importation des problèmes liés à l'outil de planification Agile.	1 000	[sn_devops.import.planning_tool.itbm.issues.
Affecter une tâche universelle et notifier la mise à jour des informations d'identification de l'outil lorsqu'elles ont expiré	Les administrateurs et les propriétaires d'outils seront informés (par le biais d'une tâche universelle, d'un e-mail, d'une bannière et d'un message de champ) de l'expiration des informations d'identification de l'outil une fois les informations d'identification expirées. En tant qu'administrateur ou propriétaire d'outil, vous pouvez mettre à jour les informations d'identification de votre outil et connecter l'outil pour éviter toute perte supplémentaire de données. Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification de l'outil, reportez-vous à la section Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.	Oui (activé)	[sn_devops.credential_expiration.notify_on_e
Nombre de jours avant l'expiration des informations	Définissez le nombre de jours	3	[sn_devops.credential_expiration.notify_befo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
d'identification de l'outil pour affecter une tâche universelle et la notifier (le cas échéant)	avant l'expiration des informations d'identification de l'outil pour envoyer des notifications (par le biais d'une tâche universelle, d'un e-mail, d'une bannière et d'un message de champ) aux administrateurs pour GitHub les outils créés avec l'authentification de base. Pour arrêter d'envoyer des notifications proactives, sélectionnez 0 comme valeur pour cette propriété. Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification de l'outil, reportez-vous à la section Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.		
Nombre de jours pour afficher les alertes d'avertissement lorsque des événements n'ont pas été reçus	Définissez le nombre de jours pour afficher les alertes d'avertissement dans le champ **Dernier événement reçu** de l'enregistrement de l'outil lorsque les événements n'étaient pas reçus. Cela ne s'applique qu'aux outils qui envoient des données à ServiceNow. Le champ **Dernier événement reçu** dans l'en-tête de l'enregistrement de l'outil et à l'intérieur de l'enregistrement de l'outil est mis en surbrillance en jaune	2	[sn_devops.last_event_received.warning]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	pour les alertes d'avertissement lorsque les événements n'ont pas été reçus.		
Nombre de jours pour afficher les alertes critiques lorsque des événements n'ont pas été reçus	Définissez le nombre de jours pour afficher les alertes critiques dans le champ Dernier événement reçu de l'enregistrement de l'outil lorsque les événements n'étaient pas reçus. Cela ne s'applique qu'aux outils qui envoient des données à ServiceNow. Le champ **Dernier événement reçu** dans l'en-tête de l'enregistrement de l'outil et à l'intérieur de l'enregistrement de l'outil est mis en surbrillance en rouge pour les alertes critiques lorsque les événements n'ont pas été reçus.	7	[sn_devops.last_event_received.critical]
Activer si Azure DevOps les validations d'exécution doivent être déterminées à partir de la dernière création réussie du pipeline	Si cette option est activée, Changement DevOps les dernières validations, jusqu'à un maximum de 2 000, sont récupérées après la dernière création Azure DevOps réussie du pipeline dans le cadre de l'exécution des validations. Si elle est désactivée, seules les 200 dernières validations seront prises en compte pour les validations d'exécution.	Non	[sn_devops.enable_ado_bulk_run_commits]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Activer si GitHub les validations d'exécution doivent être déterminées à partir de la dernière exécution réussie du workflow	Si cette option est activée, Changement DevOps les 2 000 premières validations après la dernière exécution réussie du workflow GitHub dans le cadre des validations d'exécution sont récupérées. **Remarque :** Les validations ignorées ne sont pas prises en compte. Si elle est désactivée, seule la dernière validation sera récupérée pour les validations d'exécution.	Non	[sn_devops.enable_github_run_commits]
Cette propriété décide s'il est nécessaire de créer une connexion générique lors de l'opération de configuration pour Azure DevOps	L'étape pour entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'intégration est requise pour configurer les webhooks lorsque cette propriété est activée.	Non	[sn_devops.enable_ado_generic_connection]
Limite maximale du nombre de pipelines pouvant être détectés pour un Azure DevOps projet	Définissez le nombre maximal de pipelines qui peuvent être détectés dans une demande d'importation pour un projet ADO. Si votre projet compte plus de 15 000 pipelines, vous pouvez essayer de définir cette valeur de propriété sur ce nombre et voir si les pipelines sont détectés. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez réduire la valeur à un nombre inférieur et essayer de détecter.	15000	[sn_devops.discover.max.pipelines.ado]
Mettre à jour DevOps automatiquement les états des demandes de changement lorsque le	Met à jour automatiquement les états des demandes de changement lorsque la	Sélectionné (activé)	[sn_devops.enable_change_receipt_state_tran

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
reçu de changement est activé	DevOps réception du changement est activée. Si vous souhaitez arrêter la transition automatique des états des demandes de changement même lorsque le reçu de changement est activé, vous devez désactiver cette propriété.		
Basculer vers cet utilisateur une fois l'authentification basée sur le jeton réussie	Si l'utilisateur devops.system n'est pas disponible dans votre instance ServiceNow, utilisez cette propriété pour définir tout autre utilisateur disposant du rôle sn_devops.integration, qui est nécessaire pour terminer l'authentification par jeton.	devops.système	[sn_devops.token_auth.user]
Limite maximale du nombre de nouvelles tentatives de l'action de détection qui dépasse la limite de taux.	Détermine le nombre maximal de nouvelles tentatives automatiques de l'action de détection une fois qu'elle a atteint la limite de taux. Par exemple, si l'intervalle de taux dans est de Azure DevOps 5 minutes et que vous entrez une valeur de 4 ici, l'action de détection est réessayée toutes les 5 minutes.	10	[sn_devops.max_retry_count_discover]
Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps	Si cette option est activée, lorsqu'une erreur se produit lors de la récupération de données DevOps telles que les éléments de travail, les validations, les résumés de tests, les résumés de sécurité, entre autres, la demande de changement correspondante est quand même créée. Les données pouvant être récupérées seront	Non (désactivé)	[sn_devops.enable_change_creation_with_pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	toujours associées à la demande de changement. Pour les données qui ne peuvent pas être récupérées, le motif de l'erreur est notifié à l'utilisateur dans la console tierce, et les mêmes informations sont également ajoutées dans le champ Commentaires sur le **changement** de l'enregistrement d'exécution de l'étape et dans les **notes de travail** sur le changement.		
Activer la transition d'état de Nouveau à Évaluer lorsque le flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps est actif	Si activé, met à jour l'état de la demande de changement de Nouveau à Évaluer directement lorsque le flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps est actif. Si vous souhaitez arrêter la transition automatique de l'état de la demande de changement vers Évaluation lorsque le flux d'approbation manuelle de demande de changement DevOps est actif, vous devez désactiver cette propriété.	Oui (activé)	[sn_devops.enable_change_request_state_tran
Délai de rappel de demande de changement (en minutes)	Définissez la valeur du délai d'expiration en minutes pendant lequel le système essaiera de traiter un changement lorsqu'un événement entrant passe à l'état En attente pendant une exécution de pipeline. Après cela, le pipeline sera abandonné. Le motif de l'erreur s'affiche dans les journaux de la console de votre outil tiers. Lorsqu'un	120 minutes de film	[sn_devops.change_request_callback_timeou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
	pipeline est annulé en raison de l'expiration du délai de rappel, les mêmes informations sont ajoutées à l'enregistrement de rappel de l'exécution de l'étape correspondante.		
Spécifieur d'ID client pour l'application GitHub	Si vous vous connectez à GitHub via une application GitHub à l'aide d'OAuth 2.0, vous devez saisir le préfixe de l'ID client (3 premiers caractères ou plus de l'ID) de votre application GitHub comme valeur de cette propriété. Cela permet de s'assurer que les vérifications d'autorisation correctes sont exécutées pour la connexion de l'outil GitHub.	Iv1,Iv2	[sn_devops.github_oauth_client_id_specifier]
Branche Bitbucket par défaut utilisée pour la demande d'importation	Spécifiez le nom de branche Bitbucket par défaut qui doit être utilisé pour créer une demande d'importation.	maître	[sn_devops.bitbucket_default_branch]
Valeur du code de fermeture d'une demande de changement terminée avec succès lorsque le paramètre autoCloseChange est activé.	Entrez la valeur du code de fermeture d'une demande de changement terminée avec succès lorsque le paramètre autoCloseChange est activé.	Réussi	sn_devops.change_request.auto_close_succes
Valeur du code de fermeture pour une demande de changement terminée avec des problèmes lorsque le paramètre autoCloseChange est activé.	Entrez la valeur du code de fermeture d'une demande de changement terminée avec des problèmes lorsque le paramètre autoCloseChange est activé.	successful_issues	sn_devops.change_request.auto_close_partial
Valeur du code de fermeture d'une demande de changement terminée sans succès lorsque le paramètre autoCloseChange est activé.	Entrez la valeur du code de fermeture d'une demande de changement terminée sans succès lorsque le paramètre autoCloseChange est activé.	infructueux	sn_devops.change_request.auto_close_failure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Par défaut	Nom
Collecte de preuves basées sur l'importation pour l'aptitude d'orchestration	Cette propriété modifie la façon dont les événements de pipeline sont traités. Lorsqu'il est activé, le paramètre réduit la surcharge d'instance en ignorant le traitement au niveau de l'étape dans le pipeline. Les événements de niveau étape ignorés seront ignorés avec les détails de traitement « IGNORÉ : cet événement est ignoré, car la propriété « Collecte de preuves basée sur l'importation pour l'aptitude d'orchestration » est activée ». Inversement, la désactivation revient au mode standard, où tous les événements entrants sont traités.	Faux (désactivé)	sn_devops.collection_de_preuves_basée_sur l'importation

DevOps Tableau de bord Intégrité du système

Le tableau de bord Intégrité du système permet à l'administrateur DevOps de visualiser l'intégrité globale des intégrations, l'état de la connectivité, ainsi que les tendances des données de traitement des événements entrants.

Rôle requis : sn_devops.admin

Remarque :
Le DevOps tableau de bord Intégrité du système n'est disponible que dans le DevOps modèle de données 1.33 et les versions ultérieures.

Utilisez le tableau de bord Intégrité du système pour suivre l'intégrité, l'état des événements et l'état de connectivité de votre DevOps environnement. Les graphiques interactifs vous permettent d'afficher et d'analyser l'intégrité du système et les détails de traitement des événements entrants.

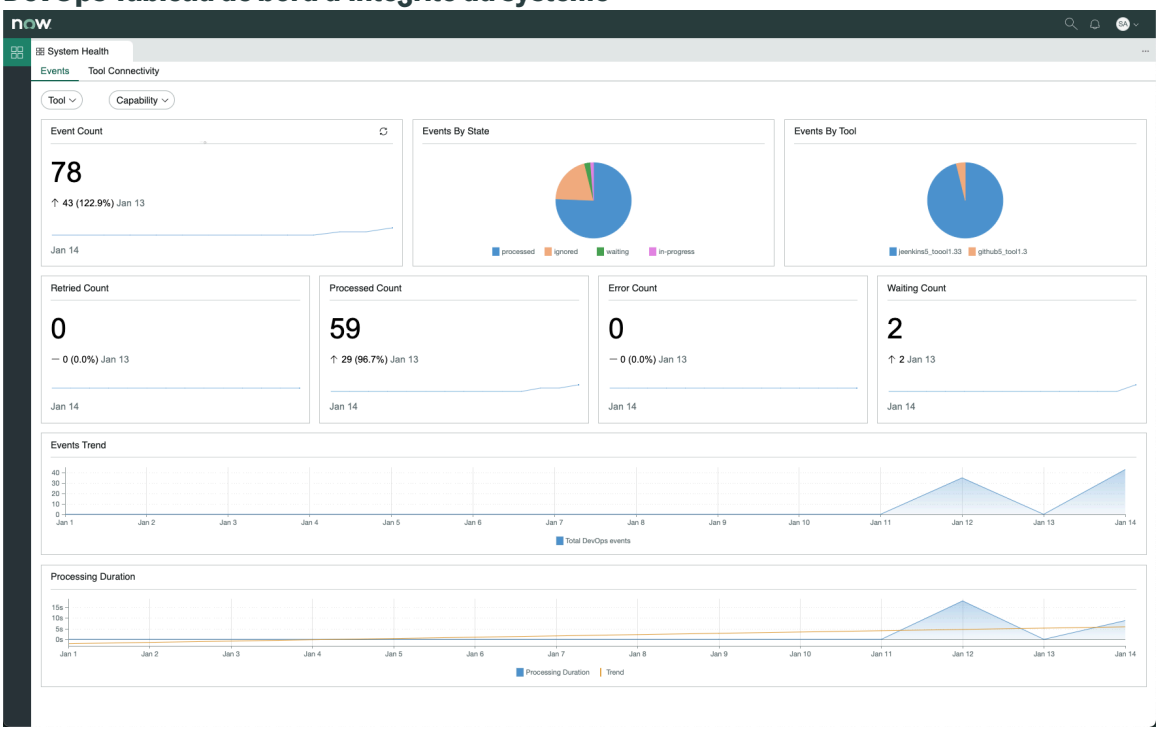
Remarque :

- Les scores ne sont pas en temps réel. Par exemple, si le graphique indique que deux événements sont à l'état En attente, les événements peuvent déjà être passés à l'état Terminé.
- Étant donné que les scores sont extraits des indicateurs de formule, vous ne pouvez pas explorer les enregistrements de la page KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Tableau de bord d'intégrité du système



Événements

Depuis l'espace Changement DevOps de travail, accédez à **Administration** > **Intégrité du système** > **Tableau de bord d'intégrité du système**.

Rapport	Type	Description
Nombre d'événements	Tendance du nombre	Tendance quotidienne du nombre total d'événements DevOps . Le rapport affiche le pourcentage et le nombre, qui est la somme des 7 dernières exécutions. Le nombre total inclut les événements des tables [sn_devops_inbound_event], [sn_devops_event] et [sn_devops_processed_event].
Événements par état	Graphique à secteurs	DevOps Nombre total d'événements répartis par état actuel.
Événements par outil	Graphique à secteurs	Nombre total d'événements DevOps , répartis par outil.
Nombre de nouvelles tentatives	Tendance du nombre	Tendance quotidienne du nombre de nouvelles tentatives DevOps. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Type	Description
Nombre traité	Tendance du nombre	Tendance quotidienne du nombre total d'événements traités DevOps . Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Nombre d'erreurs	Tendance du nombre	Tendance quotidienne du nombre total d'événements en état d'erreur DevOps . Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Nombre en attente	Tendance du nombre	Tendance quotidienne du nombre total d'événements à l'état DevOps En attente. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Tendance des événements	Tendance de la ligne	Nombre total d'événements correspondant DevOps à la tendance. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Durée de traitement	Tendance de la ligne	Durée de traitement des événements (en secondes) mesurée quotidiennement.

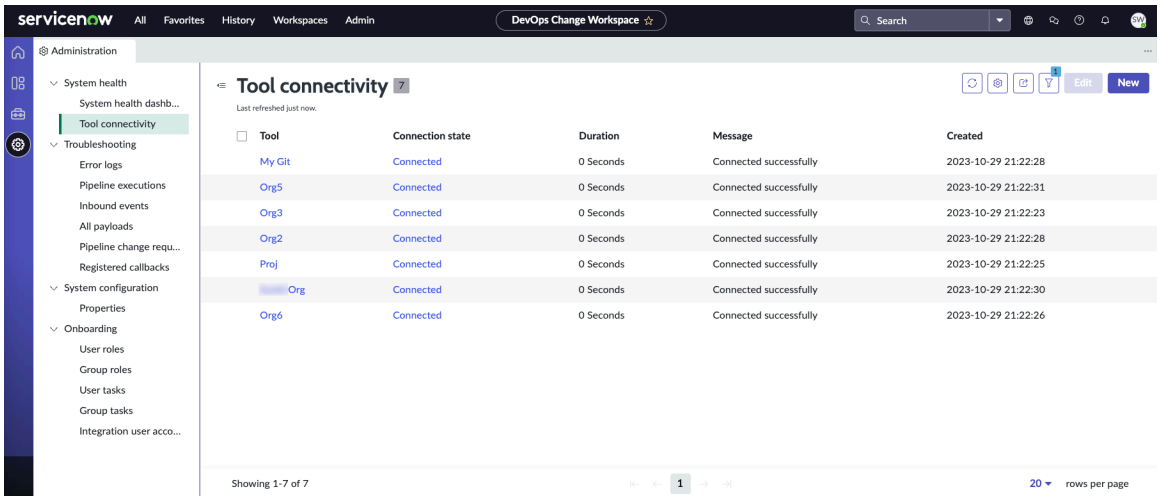
Connectivité de l'outil

Le rapport sur l'état de connectivité de l'outil affiche l'état de connectivité avec les détails de tous les outils intégrés. Le tableau de connectivité de l'outil affiche l'état de connexion de chaque outil connecté. Une tâche en arrière-plan tente de se connecter aux outils toutes les heures et gère l'historique de connexion. Vous pouvez afficher les détails historiques sous une nouvelle liste connexe sur la page des outils.

Pour afficher le rapport, à partir de l'espace de Changement DevOps travail, accédez à **Administration** > **Intégrité du système** > **Connectivité de l'outil**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Notifications par e-mail d'intégrité du système

Un groupe de rapports DevOps du système de base est ajouté par défaut. Une notification par e-mail résumant le rapport hebdomadaire d'intégrité du système est envoyée aux utilisateurs de ce groupe d'utilisateurs de rapport DevOps spécifié dans la liste connexe **Qui recevra** de la **Notifications système > notifications par e-mail** , tel que configuré dans la notification du rapport d'intégrité du système DevOps de base. Pour plus d'informations, voir Notifications par e-mail .

Remarque :

- Ajoutez des utilisateurs disposant du rôle d'administrateur DevOps (sn_devops.admin) au groupe d'utilisateurs DevOps Rapport.
- Vous devez supprimer un utilisateur du groupe pour le désabonner de la réception des notifications.

La notification par e-mail du système de base contient et affiche un résumé comparatif des indicateurs clés de performance relatifs à l'intégrité du système par rapport à leur performance dans le rapport hebdomadaire précédent. Les données comparatives proviennent de tableaux pertinents et sont calculées sur la base des indicateurs requis à l'aide de la plage de dates spécifiée dans le rapport hebdomadaire. Les données et indicateurs comparatifs s'affichent toujours par rapport aux mêmes tableaux et indicateurs par rapport aux données collectées par rapport aux rapports pertinents et aux données d'indicateur pour la semaine précédente.

Pour configurer la fréquence à laquelle la notification par e-mail du système de base est envoyée. Accédez à la **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Déclencher une notification par e-mail de vérification de l'intégrité DevOps** et sélectionnez le lien connexe **Configurer la notification de tâche** , puis apportez les changements de calendrier.

Si vous souhaitez modifier les utilisateurs qui reçoivent la notification par e-mail, modifiez le groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Groupes** de la section **Qui recevra** . Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Notification** > **Script d'intégrité DevOps**. Pour plus d'informations, consultez Add a user to a group .

Utilisez l'option Aperçu de la **notification** pour vérifier votre notification.

Par exemple, vous pouvez voir quels utilisateurs recevront ou non la notification, ainsi que les détails de l'instance et la période pour laquelle la notification est envoyée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

servicenow

Your DevOps System Health for Jan 16 - Jan 23

Hello DevOps Admins,
Your DevOps system health report for the past 7 days.

Instance Name: devopsr(;1

DevOps product status: Stable

Date Range: 2022-01-16 to 2022-01-23

	Current	Change:
Pipeline Executions		
Total Pipeline Runs	0	▼ -100.0%
Average Pipeline Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
Change Requests		
Total Change Requests	0	▼ -100.0%
Failed	0(0.0 %)	▼ 0.0%
Inbound Events		
Total Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
github5_tool1.3		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ 0.0%
jeenkins5_toool1.33		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ -100.0%

View Dashboard

Unsubscribe

servicenow

2225 Lawson Lane, Santa Clara, CA 95054, United States

© 2020 AcmeTech Inc. All rights reserved.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de journal d'DevOps

DevOps Les niveaux de journal vous permettent de filtrer les journaux par niveau ainsi que par un outil ou une application particulière. Les niveaux de journal dans l'application vous permettent de décider de l'étendue des détails du journal dont vous avez besoin pour le DevOps débogage.

La flexibilité de définir les niveaux de journal vous permet de sélectionner les informations de niveau de journal adaptées aux besoins de votre organisation. Vous pouvez sélectionner des niveaux de journal personnalisés en fonction des niveaux de journal ou des catégories dont vous avez besoin et comme une application ou un outil les prend actuellement en charge. Dans les versions précédentes de , le niveau de DevOps journalisation par défaut était défini sur débogage et la propriété [sn_devops.enable_debug] que vous pouviez activer ou désactiver. Vous pouvez sélectionner l'un des niveaux de journal suivants pour l'application DevOps à l'aide de la DevOps propriété sn_devops.devops_log_level :

- Erreur
- Avertissement
- Information
- Déboguer
- Retrouver

Remarque :

- Le niveau de journalisation du système de base est défini sur Avertissement. Vous devez modifier la valeur système de base dans les DevOps propriétés.
- Par défaut, si vous avez des niveaux de journal différents pour les applications connectées et pour l'application, le niveau de journal contenant davantage d'informations DevOps est imprimé. Par exemple, si vous configurez le niveau de journal pour une application sur Erreur et pour l'application DevOps sur Trace, les niveaux de journal sont imprimés avec le plus d'informations (Trace).

Plusieurs flux pour dans l'application DevOps utilisent désormais le nouveau cadre de travail de journalisation pour collecter les données de journal pendant l'exécution du flux. Les flux suivants prennent actuellement en charge les nouveaux niveaux de journal :

- Flux d'inscription aux artefacts et aux packages
- Intégration en libre-service
- Auto-Catalogue de services — Intégration d'application
- Flux de traçabilité des changements
- Flux de notification pour les options de plan, de code et d'orchestration

Erreurs courantes dans Vélocité de changement DevOps

Identifiez la cause première des erreurs qui se produisent dans Vélocité de changement DevOps et découvrez les étapes correspondantes susceptibles de les résoudre.

Connexion de l'outil

Ce tableau répertorie les étapes nécessaires pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire lorsque vous sélectionnez le bouton **Soumettre** ou **Connecter** après avoir saisi les détails de l'outil dans le processus de connexion de l'outil :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
L’outil ne peut pas être créé car le nom de l’outil n’a pas été saisi. Entrez le nom de l’outil, puis réessayez.	Saisissez à nouveau le nom de l’outil.
L’outil ne peut pas être créé car l’intégration de l’outil n’a pas été sélectionnée. Sélectionnez la valeur d’intégration d’outils correcte, puis réessayez.	Sélectionnez la valeur d’intégration d’outils correcte.
L’outil ne peut pas être créé car l’URL de l’outil n’est pas valide ou est incorrecte. Entrez de nouveau l’URL de l’outil, puis réessayez.	Saisissez à nouveau l’URL de l’outil.
L’outil ne peut pas être créé car la version de la plateforme ne peut pas être déterminée. Créez la propriété système glide.buildtag.last et réessayez.	1. Accédez à la **Propriétés du > d’administration > DevOps**. 2. Vérifiez si la `glide.buildtag.last sys` propriété existe. 3. Si ce n’est pas le cas, créez la `glide.buildtag.last sys` propriété.
L’outil ne peut pas être créé, car la connexion de l’outil CreateDevOps associée n’est pas valide. Créez un alias de connexion valide, puis réessayez.	1. Accédez à la **Toutes les connexions et informations d’identification > > alias de connexion et d’informations d’identification** et ouvrez l’enregistrement **CreateDevOpsTool** . 2. Dans la liste connexe Connexions, créez un enregistrement et entrez un nom pour la connexion. 3. Dans le formulaire Connexion, sélectionnez la liste de recherche du champ **Informations d’identification** , puis sélectionnez **Nouveau** pour créer des informations d’identification administrateur. 4. Sélectionnez **Informations d’identification pour l’authentification de base** et entrez un nom. 5. Saisissez le nom d’utilisateur et le mot de passe d’administrateur (requis pour accéder aux outils de votre environnement DevOps). Un utilisateur disposant connection_admin rôle peut configurer une connexion HTTP. 6. Sur le formulaire Connexion, entrez **https://<nom d’instance>.service-now.com/** pour l’URL de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
L'outil ne peut pas être créé, car les informations d'identification de l'alias CreateDevOpsTool sont incorrectes. Mettez à jour l'enregistrement des informations d'identification et réessayez.	1. Sélectionnez le lien **d'enregistrement des informations d'identification** dans le message. Si vous vous connectez à l'outil à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail, cliquez avec le bouton droit sur le lien d'enregistrement des informations d'identification, puis sélectionnez **Ouvrir dans un nouvel onglet**. 2. Sur la page d'enregistrement des informations d'identification, saisissez les informations d'identification correctes dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** . 3. Enregistrez les changements et réessayez de vous connecter à l'outil.
L'outil ne peut pas être créé, car l'URL de connexion de l'alias CreateDevOpsTool est incorrecte. Utilisez l'URL suivante : https://<instancename>.service-now.com et réessayez.	1. Accédez à la **Toutes les connexions et informations d'identification > > alias de connexion et d'informations d'identification** et ouvrez l'enregistrement **CreateDevOpsTool** . 2. Sur le formulaire Connexion, entrez **https://<nom d'instance>.service-now.com/** pour l'URL de connexion.
Pour créer un alias de connexion, vous avez besoin du rôle connection_admin. Contactez votre administrateur système.	Cette erreur se produit si le champ Alias de connexion est vide pour un enregistrement d'outil. Pour créer la connexion de l'outil, vous avez besoin d'un alias de connexion. Seul un utilisateur ayant le`connection_admin` rôle peut créer un alias de connexion. Vous devez contacter un utilisateur disposant de ce rôle, comme un administrateur, et créer l'alias de connexion.
L'outil ne peut pas être créé car le nom d'outil <nom d'outil> existe déjà. Entrez un autre nom et réessayez.	Utilisez un nom différent pour l'outil.
L'outil ne peut pas être créé, car le <nom d'outil> ne dispose pas d'une configuration de Serveur MID valide. Configurez un serveur MID valide, puis réessayez.	1. Si vous utilisez l'espace de travail, vérifiez si le Serveur MID est en cours d'exécution et accessible. 2. Si vous utilisez le catalogue et le créateur d'enregistrement, vérifiez si le serveur MID est en cours d'exécution et accessible avec l'application en tant que DevOps et l'aptitude en tant que REST.
L'outil ne peut pas être créé car aucun alias de connexion et d'informations d'identification n'est disponible pour le périmètre de DevOps Data Model.	Cette erreur se produit pour l'authentification OAuth.

Traduction automatique

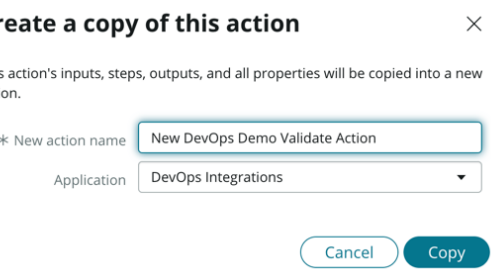
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

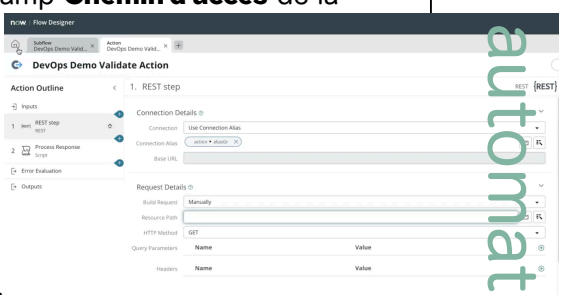
Message	Action
Créez un alias de connexion et d'informations d'identification, puis réessayez.	1. Accédez à la **Toutes les connexions et informations d'identification > > alias de connexion et d'informations d'identification**. 2. Créez un alias avec l'application en tant que **modèle de données DevOps**.
L'outil ne peut pas être créé en raison d'un problème technique lors de la création de l'enregistrement d'informations d'identification.	1. Accédez à la **Tous les > Automatisation des processus > Concepteur de flux > exécutions**. 2. Vérifiez la dernière exécution du flux secondaire sn_devops.devops_create_credentials pour connaître les détails de l'erreur.
Impossible de créer l'outil, car des informations d'identification et un domaine pour un enregistrement actif existent déjà.	Cette erreur se produit pour l'authentification OAuth. 1. Utilisez des informations d'identification différentes. 2. Vérifiez si les informations d'identification existantes sont utilisées par une connexion active.
L'outil ne peut pas être créé en raison d'un problème technique lors de la création de l'enregistrement de connexion.	1. Accédez à la **Tous les > Automatisation des processus > Concepteur de flux > exécutions**. 2. Vérifiez la dernière exécution de l'action *sn_devops.create_connection_for_tool* pour connaître les détails de l'erreur.
L'outil ne peut pas être créé pour les raisons suivantes : • Le flux secondaire de validation n'est pas configuré et • Un enregistrement d'aptitude d'intégration portant le même nom de flux secondaire n'existe pas pour l'intégration de l'outil associée. Configurez le flux secondaire et créez l'enregistrement d'aptitude d'intégration avec l'action Valider et un nom de flux secondaire pour l'intégration de l'outil, puis réessayez.	Cette erreur se produit uniquement pour les intégrations d'outils personnalisés. 1. Accédez à la **Tous les > Automatisation des processus > Concepteur de flux**. 2. Sur la page Concepteur de flux, sélectionnez l'onglet **Flux secondaires** . 3. Ouvrez l'enregistrement **Flux secondaire de validation de démonstration DevOps** à partir de la liste. 4. Dans la section Actions, ouvrez l'enregistrement **de l'action de validation de démonstration DevOps** en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

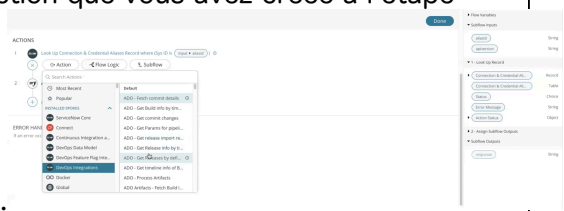
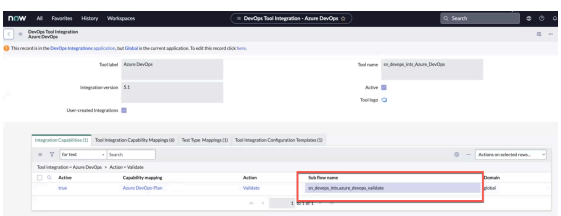
Message	Action
	sélectionnant l'icône Ouvrir l'action dans le concepteur d'action ( ).
	5. Sélectionnez **le menu Plus d'actions > Action de copie**.
	6. Saisissez un nouveau nom pour l'action et sélectionnez l'application en tant **qu'intégrations DevOps**, puis sélectionnez **Copier**.
	7. Dans l'action copiée, sélectionnez **Entrées > l'étape REST**.
	8. Dans la section Détails de la demande, saisissez le chemin d'accès de la ressource de votre outil personnalisé dans le champ **Chemin d'accès** de la ressource.
	9. Entrez la version de l'API de votre outil personnalisé dans le champ **Paramètres de requête** .
	10. Enregistrez les changements.
	11. Publiez l'action en sélectionnant **Publier**.
	12. Revenez à l'enregistrement du **flux secondaire de validation de démonstration DevOps** .
	13. Sélectionnez **le menu Actions supplémentaires > Copier le flux secondaire**.
	14. Saisissez un nouveau nom pour le flux secondaire et sélectionnez l'application en tant **qu'intégrations DevOps**, puis sélectionnez **Copier**.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
	15. Dans le flux secondaire copié, supprimez l'action de validation de démonstration **DevOps** et ajoutez l'action que vous avez créée à l'étape 11.  **a.** Dans le champ **Action** , sélectionnez l'action que vous avez créée à l'étape 11. **b.** Dans le champ **aliasGR** , sélectionnez l'enregistrement Alias de connexion et d'informations d'identification dans la section **Données > rechercher des enregistrements** . **c.** Dans le champ **apiversion** , sélectionnez la version de l'API dans la section **Entrées de flux secondaire > de données** . **d.** Enregistrez les changements. **16.** Publiez le flux secondaire en sélectionnant **Publier**. **17.** Accédez à la **DevOps : intégrations > > options d'intégration** et créez un enregistrement avec l'action **Valider** . Pour plus d'informations, consultez Créer une intégration d'outil DevOps.  **18.** Associez le flux secondaire que vous avez créé à l'étape 16 à l'enregistrement d'aptitude d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
L'outil ne peut pas être créé en raison d'un problème de connectivité. Consultez le flux secondaire de <validate_subflow_name> pour en savoir plus, puis réessayez.	1. Accédez à la **Tous les > Automatisation des processus > Concepteur de flux > exécutions**. 2. Vérifiez la dernière exécution de <validate_subflow_name> flux secondaire pour connaître les détails de l'erreur.
Les informations d'identification d'autorisation de l'outil ne sont pas valides. Entrez des informations d'identification valides, puis réessayez.	Saisissez à nouveau le nom d'utilisateur/mot de passe correct pour l'outil.
L'outil ne peut pas être créé car il n'y a pas de réponse reçue du serveur. Entrez une URL d'outil valide ou vérifiez si le serveur est en cours d'exécution, puis réessayez.	1. Saisissez à nouveau l'URL de l'outil. 2. Vérifiez le MID Server.
L'URL de connexion est incorrecte, vérifiez les URL et réessayez.	Saisissez à nouveau l'URL de l'outil.
L'outil ne peut pas être connecté parce que le nom de la slug de l'application GitHub est incorrect. Saisissez le nom de slug de l'application GitHub correct et réessayez.	Vous pouvez trouver le nom de la slug de l'application GitHub sur la page des paramètres de votre GitHub application. Le GitHub nom de la slug de l'application est le nom convivial de votre GitHub application. Par exemple, si vous avez créé une GitHub application portant le nom **Test App**, le nom de la slug de l'application URL GitHub correspondante sera **test-app**. Dans votre GitHub URL : « https://github.com/settings/apps/test-app », « test-app » est le nom de la slug de l'application GitHub . Pour plus d'informations, consultez la documentation GitHub .
La valeur du mot de passe est trop longue et peut être tronquée après le chiffrement. Veuillez réduire la longueur du mot de passe ou augmenter la taille du champ.	À partir du 18 janvier 2023, Jira a étendu la durée des jetons API pour les comptes Atlassian. Vous devez augmenter la valeur maximale du mot de passe à plus de 255 dans la table discovery_credentials pour tenir compte de la longueur étendue des caractères. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances KB1269878 et la documentation Atlassian .
Comportement inattendu de l'hôte distant : redirection circulaire vers « https://bitbucket.org/account/signin/?next=%2F...%2Frest%2Fapi%2F1.0%2Fusers ».	Cette erreur peut se produire si vous essayez de vous connecter à une instance BitBucket Cloud. BitBucket Cloud n'est pas pris en charge. Vous devez utiliser une instance de BitBucket Server pour vous connecter à ServiceNow DevOps. Connectez-vous à votre instance Bitbucket via un serveur MID. Un Serveur MID est requis si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, voir Sélection du serveur MID

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
Incohérence dans l'URL de l'outil : URL de l'outil saisie dans ServiceNow : https://<URL de l'instance Jenkins que vous avez entrée> URL de l'outil saisie dans Jenkins : https://<URL de l'emplacement Jenkins saisie dans Jenkins> Dans Jenkins, sous Gérer le système > Jenkins, vérifiez que votre URL Jenkins configurée est la même que l'URL de l'outil saisie ici. Consultez les erreurs d'intégration de l'outil de dépannage.	Cette erreur se produit lorsque l'URL Jenkins saisie est DevOps différente de celle Jenkins saisie dans votre Jenkins instance. Depuis votre Jenkins instance, accédez à **Gérer Jenkins** > **Système** > **Emplacement Jenkins**. **L'URL Jenkins** saisie ici doit correspondre à **l'URL de l'instance Jenkins** saisie dans DevOps.

Autorisations des outils

Cette section répertorie les étapes nécessaires pour résoudre les erreurs d'autorisation d'outil lorsque vous créez un outil DevOps à l'aide de playbooks de l'espace de travail. Les directives de vérification des autorisations d'outils s'affichent dans une fenêtre contextuelle lorsque vous vous connectez à un outil à partir de l'espace de travail.

Action

Si une autorisation est manquante, procédez comme suit :

- Mettez à jour les autorisations pour les informations d'identification fournies dans l'outil DevOps externe. Sélectionnez **Actualiser** dans la fenêtre contextuelle pour effectuer à nouveau les vérifications.
- Fermez la fenêtre contextuelle, utilisez des informations d'identification différentes et sélectionnez à nouveau **Se connecter** . La fenêtre contextuelle de vérification des autorisations apparaît avec les résultats des informations d'identification nouvellement saisies.
- Examinez la colonne Impact, et si l'impact n'affecte pas votre cas d'utilisation, sélectionnez **Continuer** quand même.

Si toutes les vérifications d'autorisation réussissent :

- Sélectionnez **Continuer** pour passer à l'étape suivante dans le playbook.
- Si des erreurs apparaissent dans le résultat, réessayez en sélectionnant **Actualiser**.
- Si l'erreur persiste, mettez à jour la propriété Délai d'expiration de la vérification des autorisations de l'outil par enregistrement (en millisecondes) et réessayez.

Propriété du délai d'expiration de la vérification des autorisations d'outils

Pendant le processus de connexion de l'outil, le système effectue des validations d'autorisation au premier plan et restreint la page de connexion de l'outil. Pour chaque validation d'autorisation, un appel d'API REST est effectué vers des outils externes afin d'évaluer la disponibilité de l'autorisation. Le délai de réponse de l'API REST peut varier en fonction de vos paramètres réseau. Pour éviter les retards, vous pouvez spécifier combien de temps le système doit attendre pour obtenir une réponse d'un outil externe avant de marquer l'autorisation comme une erreur. Vous pouvez spécifier ce délai à l'aide de la propriété *(sn_devops.permission_check_timeout)***Délai d'expiration de la vérification des autorisations de l'outil par enregistrement (en millisecondes).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous constatez que certaines des vérifications d'autorisation entraînent une erreur, essayez d'augmenter la valeur du délai d'expiration et sélectionnez **Actualiser** dans la fenêtre contextuelle Autorisations.

Notification de l'outil

Ce tableau répertorie les étapes nécessaires pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire dans des scénarios tels que la récupération des détails de la validation, des détails de l'exécution du pipeline, des détails de la demande d'extraction, des résumés de tests :

Motif	Action
Les informations d'identification d'autorisation ne sont pas valides ou n'ont pas les autorisations minimales requises.	• Vérifiez si les informations d'identification de vos outils tiers ont les champs d'application requis. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail, vous pouvez accéder à l'enregistrement de l'outil, puis sélectionner **Actions supplémentaires** (···) **> Vérifier les autorisations des informations d'identification** pour connaître les autorisations requises. • Vérifiez si vous avez saisi le nom d'utilisateur/mot de passe correct pour votre outil tiers. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail et que vous souhaitez mettre à jour les informations d'identification de votre outil, accédez à l'enregistrement de l'outil et sélectionnez **Actions supplémentaires** (···) **> Vérifier les autorisations des informations d'identification**. Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification, reportez-vous à la section Mettre à jour les informations d'identification de l'outil tiers dans Vélocité de changement DevOps.
Il n'y a aucune réponse du serveur. Vérifiez l'état de la connexion du serveur et réessayez.	• Vérifiez que le serveur d'outils DevOps est accessible et réactif. • Si Serveur MID est configuré, vérifiez qu'il est opérationnel.
Impossible de traiter la demande.	Vérifiez si le nombre maximal d'instances associées à un webhook est dépassé. Si vous avez rencontré cette erreur pour GitHub, vérifiez si vous avez associé plus de 20 instances à un webhook.
Les informations d'identification d'autorisation n'ont pas les autorisations minimales requises.	Vérifiez si les informations d'identification de vos outils tiers ont les champs d'application requis. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail, vous pouvez accéder à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Motif	Action
	l'enregistrement de l'outil, puis sélectionner **Actions supplémentaires (···) > Vérifier les autorisations des informations d'identification** pour connaître les autorisations requises.
La configuration du serveur MID n'est pas valide. Configurez un serveur MID valide, puis réessayez.	Vérifiez si le Serveur MID est en cours d'exécution et accessible.
L'URL de connexion n'est pas valide. Entrez une URL valide, puis réessayez.	1. Accédez à la **Toutes les connexions et informations d'identification > > alias de connexion et d'informations d'identification** et ouvrez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification requis. 2. À partir de la liste connexe Connexions, ouvrez le formulaire **Connexion** connexe. 3. Sur le formulaire **Connexion** , vérifiez si l'URL de connexion de l'outil tiers est correcte.
Limite des taux dépassée. Réessayez après {0}.	La limite de débit est le nombre d'appels d'API qu'une application ou un utilisateur peut effectuer au cours d'une période donnée. La limitation du débit est une technique permettant de limiter le trafic réseau afin d'éviter que les utilisateurs n'épuisent les ressources système. Si la limite de débit maximale autorisée dans votre outil tiers est dépassée, vous risquez de rencontrer cette erreur.
Vos informations d'identification n'e possèdent pas les champs d'application requis.	Vérifiez si les informations d'identification de vos outils tiers ont les champs d'application requis. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail, vous pouvez accéder à l'enregistrement de l'outil, puis sélectionner **Actions supplémentaires (···) > Vérifier les autorisations des informations d'identification** pour connaître les autorisations requises.

Demande de changement

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire lors de la création d'une demande de changement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreur	Action
Impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité type est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité de type dans les propriétés système ou configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez l'ID système du modèle de changement approprié dans le pipeline.	• Accédez à **toutes les propriétés système >** et activez la `com.snc.change_management.change_model.type_comp` propriété, ou • Ajoutez le modèle de changement dans le formulaire Étape ou modifiez les attributs du pipeline.
Impossible de créer une demande de changement car le type de changement ou le modèle de changement n'est pas configuré pour le pipeline.	Ajoutez le type ou le modèle de changement dans le formulaire Étape ou les attributs de changement du pipeline.

Erreurs générales

Ce tableau répertorie les étapes nécessaires pour résoudre quelques erreurs générales qui peuvent se produire lors de l'utilisation de l'application Vélocité de changement DevOps.

Problème	Action
La demande d'importation ne progresse pas	Si une demande d'importation reste trop longtemps à l'état Demandé lors de l'exécution d'une importation pour un outil (tel que Jenkins, Jira ou GitHub), supprimez la demande d'importation et réessayez. **Remarque :** Supprimez la demande existante pour réessayer d'importer la même plage.
Échec de la connexion de l'outil	Supprimez la barre oblique ('/') dans le champ **URL de connexion** du formulaire de connexion HTTP.
Aucune demande de changement n'est créée pour une Jenkins tâche sous contrôle de changement	Vérifiez que : • L'intégration de l'outil dans votre instance est correctement configurée. • La tâche a été synchronisée dans votre instance. • Les tâches et les étapes de l'application ont été configurées dans votre instance. La création d'une demande de changement n'est pas prise en charge si la tâche est sous contrôle de changement : • Ne fait pas partie d'un pipeline (est une tâche autonome, par exemple). • Est le premier dans le pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Action
	• Se trouve dans le pipeline, mais l'utilisateur le déclenche manuellement ou effectue la sortie SCM directement sur la tâche sous contrôle des changements (ne déclenchant donc pas le pipeline depuis le début).
Jenkins ne bloque pas la tâche sous contrôle de changement (n'attend pas l'approbation de la demande de changement)	Vérifiez que l'emplacement Jenkins est configuré : Accédez à la **Jenkins** > **Gérer Jenkins** > **Configurer le système** et fournissez le nom d'hôte pour le champ **URL Jenkins** dans la Jenkins section Emplacement. **Remarque :** Pour éviter les problèmes de mise en cache, cliquez sur **Enregistrer** même si le champ **URL Jenkins** contient déjà une valeur lorsque vous ouvrez le formulaire pour la première fois.
Événements se produisant dans le journal de charge utile avec l'état Non connecté	Si l'un des éléments suivants change pour une connexion effectuée manuellement (en utilisant le mode de configuration manuelle), la connexion est automatiquement déconnectée. • Alias associé à l'outil • Type d'outil • Nouvelle connexion HTTP active pour le même domaine ajoutée à l'alias • Connexion HTTP existante pour le même domaine activée • URL de connexion de la connexion HTTP • Informations d'identification de la connexion HTTP • Utiliser Serveur MID le paramètre dans la connexion HTTP Passez en mode de configuration manuelle et reconnectez-vous.
Réessayer les événements entrants qui échouent ou qui ont généré une erreur en raison de l'API REST TimeoutException/FlowObjectAPIException	Mettez à jour la tâche planifiée pour réessayer de traiter les `Retry Errored Inbound Events` événements entrants qui sont dans `Error` l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Action
	• Mettez à jour la liste des erreurs ou des exceptions pour spécifier les exceptions pour lesquelles vous souhaitez relancer le traitement des événements. • Modifiez le nombre par défaut *Maximum Retry* . Pour plus d'informations, voir Réessayer les événements entrants présentant des erreurs
L'exécution du pipeline n'avance ServiceNow DevOps pas et attend indéfiniment car les analyses SonarQube n'ont pas lieu en raison de l'absence de l'outil SonarQube. L'événement entrant de qualité logicielle affiche le message d'erreur suivant dans le champ Détails de traitement. « Vérifiez si l'outil SonarQube respectif est créé avec succès. Si ce n'est pas le cas, créez l'outil SonarQube et réessayez l'événement entrant.	Pour toutes les étapes SonarQube des analyses de qualité du code, l'utilisateur doit créer l'outil SonarQube dans l'instance ServiceNow DevOps . Pour plus d'informations, voir SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps
L'interface utilisateur du pipeline affiche les liens rompus entre les étapes.	Accédez aux **exécutions de tâches** et assurez-vous que la colonne Exécutions en amont possède les références de lien en amont appropriées.

Résultats de qualité logicielle

Les résultats de qualité logicielle affichent les détails de l'analyse des analyses SonarQube configurées sur vos GitHub Actions pipelines , Jenkins, Azure DevOps ou Harness.

Résultats de qualité logicielle

Vous pouvez configurer les résultats de l'analyse SonarQube à partir de vos GitHub Actions pipelines , JenkinsAzure DevOps, et Harness à extraire dans ServiceNow DevOps. Les notifications SonarQube créent des événements entrants qui sont ensuite traités par des flux secondaires du système de base associés à tous les événements entrants avec la capacité de qualité logicielle.

Une fois que vous avez configuré les analyses SonarQube sur vos pipelines et configuré les modules d'extension correspondants, exécutez les pipelines pour extraire les résultats de l'analyse de la qualité logicielle dans ServiceNow DevOps. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse par ID d'analyse pour chaque analyse SonarQube qui faisait partie des étapes d'exécution de votre pipeline de version ou de mise en production.

Remarque :
Pour les pipelines exploités, vous pouvez configurer les analyses SonarQube uniquement via l'image de conteneur générique Docker . Pour en savoir plus, Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines utilisant une image de conteneur Docker générique. Pour GitHub Actions, Jenkins et , vous Azure DevOps pouvez utiliser les modules d'extension correspondants de la place de marché ou l'image du conteneur Docker.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumés sur la qualité des logiciels

Les résumés de qualité logicielle vous montrent un résumé des analyses exécutées sur les pipelines avec les analyses SonarQube sur l'application DevOps sur votre ServiceNow AI Platform instance.

Résumés sur la qualité des logiciels

1. Accédez à la **Résultats de qualité logicielle** > **Résumés sur la qualité des logiciels**.
2. Cliquez sur un enregistrement **d'ID d'analyse** pour afficher les détails de l'analyse.

   Les détails suivants du résumé de l'analyse de la qualité logicielle s'affichent pour l'ID d'analyse.

Résultats du résumé de l'analyse de la qualité logicielle

Champ	Valeur
Numéro	Numéro d'enregistrement de l'analyse dans la CMDB.
Initié par	Utilisateur ayant initié l'analyse
ID de l'analyse	ID d'analyse unique
Nom du projet	Le nom ou la clé du projet SonarQube.
Dernière analyse	Horodatage de la dernière analyse
URL d'analyse	L'URL du projet SonarQube que vous avez configurée dans la tâche d'extension.
Nom du scanner	Nom de l'outil de scanner de qualité du code.
Domaine	Nom du domaine dans lequel les analyses sont configurées dans l'instance.
Outil	Le nom de l'outil SonarQube que vous avez créé.

Remarque :
Les détails scanID, lastScannedBy et initiatedBy ne sont pas récupérés lorsque vous intégrez Sonar à l'aide d'un utilisateur non-administrateur.

La liste connexe des détails de l'analyse de la qualité logicielle (pour chaque ID d'analyse) s'affiche pour les catégories suivantes avec une valeur correspondante signifiant la valeur du nombre par rapport à la catégorie de résultat de l'analyse.

Catégories de qualité logicielle pour les mesures de code global :

- Couverture
- Insectes
- Fiabilité
- Évaluation
- Code
- Odeurs
- Duplications
- Cote de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lignes de code
- Vulnérabilités
- Points d’accès de sécurité
- Évaluation de la maintenabilité

Catégories de qualité logicielle pour les mesures du nouveau code :

- Duplications
- Nouvelles doublons
- Vulnérabilités
- Nouvelles vulnérabilités
- Dettes techniques
- Nouvelle dette technique
- Évaluation de la maintenabilité
- Nouvelle cote de maintenabilité
- Insectes
- Nouveaux bogues
- Lignes à couvrir
- Nouvelles lignes à couvrir
- Lignes de code
- Nouvelles lignes de code
- Couverture
- Nouvelle couverture
- Cote de fiabilité
- Nouvelle cote de fiabilité
- Odeurs de code
- Odeurs de nouveau code
- Cote de sécurité
- Nouvelle cote de sécurité
- Examen de sécurité
- Nouvel examen de sécurité
- Points d’accès de sécurité
- Nouveaux points chauds de sécurité

Sous-catégories de qualité logicielle

La liste connexe Détails de l’analyse de la qualité logicielle (pour chaque ID d’analyse) affiche les sous-catégories de qualité logicielle que vous pouvez configurer pour les résultats des catégories **Vulnérabilités** et **Nouvelles vulnérabilités** à partir des résultats de l’analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

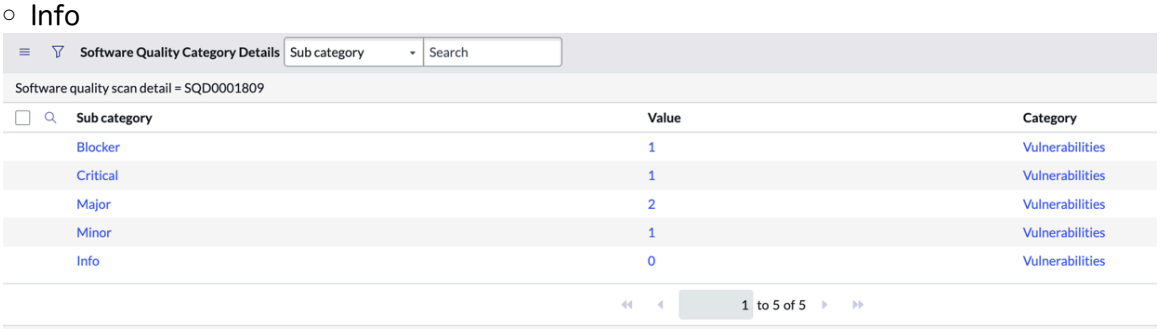
Sous-catégories de qualité logicielle : vulnérabilités et nouvelles vulnérabilités

Utilisez des sous-catégories extraites ou créez de nouvelles catégories pour classer par ordre de priorité et répertorier les résultats de votre analyse du type de catégorie : vulnérabilités et nouvelles vulnérabilités.

1. Accédez à la **DevOps** > **Intégrations** > **Sous-catégories de qualité logicielle**.

   Le formulaire Sous-catégories de qualité logicielle s'affiche avec les sous-catégories suivantes système-de-base :

   - Bloqueur
   - Critique
   - Majeure
   - Mineur
   - Info



2. Cliquez sur le bouton **Nouveau** pour créer des sous-catégories personnalisées.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Sous-catégorie de qualité logicielle

Champ	Description
Étiquette	Étiquette unique pour la sous-catégorie.
Domaine	Le domaine dans lequel l'application est en cours d'exécution DevOps .
Nom	Nom unique pour la sous-catégorie.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie parmi les catégories de système de base extraites à partir de la liste de recherche.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Vous avez créé une sous-catégorie personnalisée avec succès.

Pour afficher les détails de l'analyse de la qualité logicielle et la liste connexe Détails de la catégorie de qualité logicielle > sous-catégorie, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de l'exécution des tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâches** cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche pertinent.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre d'une demande de changement. Afficher toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans **Résultats de qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle** liste connexe.

  1. Accédez à la **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Séparation de domaine et Vélocité de changement DevOps

Vélocité de changement DevOps ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine dans DevOps Vue d'ensemble de la vélocité de changement

Utilisez l'application avec votre DevOps chaîne d'outils pour fournir des aperçus des données, accélérer le ServiceNow® DevOps changement et augmenter la visibilité de votre DevOps environnement à l'aide d'un système unique. Dans , Séparation DevOps de domaine cible les cas d'utilisation du demandeur de domaine de locataire dans une application. Cette application a été conçue pour prendre en charge les activités du demandeur au sein des domaines de locataire. Une logique a été mise en place pour acheminer les données vers les domaines de locataire, en fonction des cas d'utilisation applicables. Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne normalement sur plusieurs locataires. L'application gère l'acheminement des données vers les domaines.

Toutes les tables dans DevOps prennent en charge la séparation des données uniquement ; la séparation des domaines déléguée n'est pas prise en charge.

Pour vous assurer que les informations sensibles ne sont pas disponibles dans un domaine global, assurez-vous de créer des politiques au niveau du domaine et non au niveau global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tout en gérant les fournisseurs de services, créez des politiques au niveau du fournisseur de service. Si vous créez des politiques à un niveau global, lorsque vous exécutez l'audit, les résultats d'« exécution » de la politique des balises sont créés dans le domaine global et non dans les domaines respectifs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

DevOps Tableau de bord Insights Standard : classique

Utilisez l'application DevOps Insights avec ServiceNow Analyse des performances pour obtenir un aperçu de votre environnement DevOps.

Important :
Le tableau de bord Insights Standard est déconseillé pour les nouveaux utilisateurs. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser le tableau de bord Aperçus de l'espace de travail DevOps. Pour plus d'informations, voir Analyses DevOps tableau de bord : espace de travail

Remarque :
Pour collecter des données d'aperçus quotidiennes ou historiques, à moins que ces tâches n'aient été personnalisées au préalable, vous devez sélectionner **Actif** et définir les informations d'identification **Exécuter en tant que** sur **Administrateur système** :

- **[DevOps] Collecte de données quotidienne (quotidienne)** (active par défaut)

  Remarque :
  Il s'agit d'une tâche planifiée (à exécuter régulièrement) pour collecter des données quotidiennes DevOps . Pour des performances optimales, définissez cette tâche pour qu'elle s'exécute pendant les périodes de faible utilisation.

- **[DevOps] Collecte de données historiques (sur demande)** (inactif par défaut)

  Pour les nouvelles DevOps installations d'Insights, si vous avez déjà utilisé l'application DevOps et que vous avez installé DevOps Insights à une date ultérieure, exécutez la tâche Collecte de données historiques pour collecter les données d'historiques Insights.

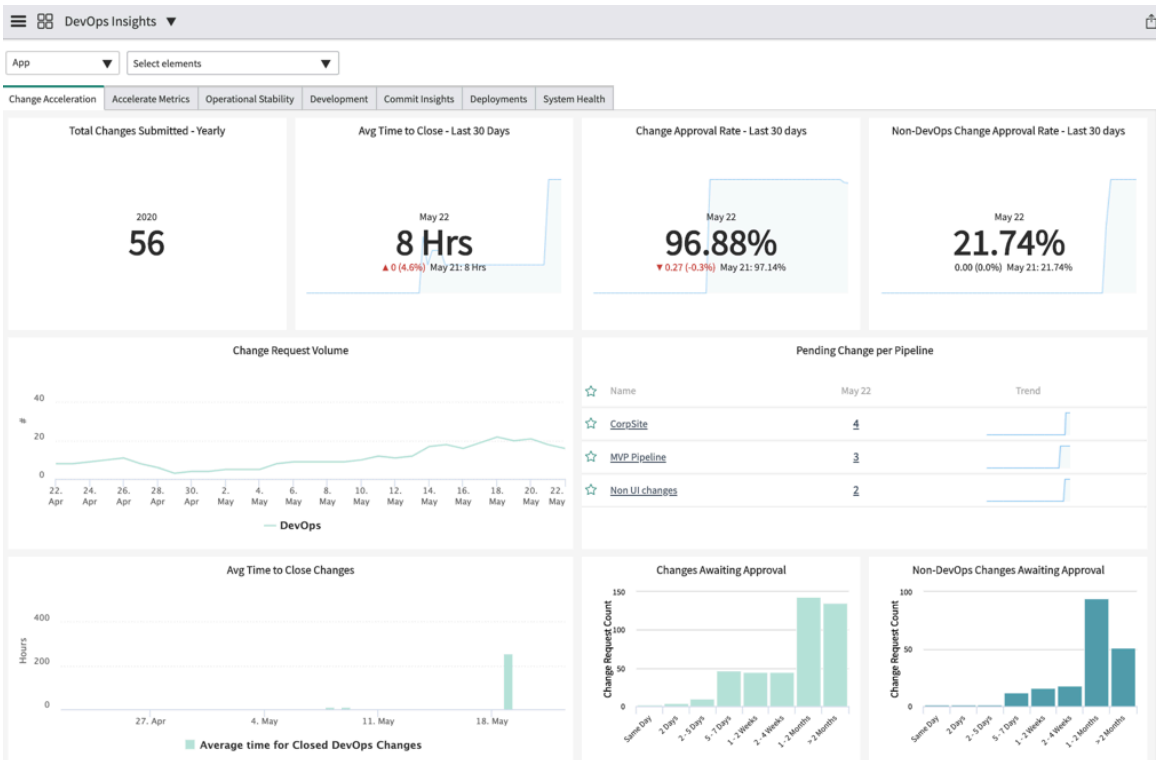
  Remarque :
  Il s'agit d'un travail ponctuel de collecte de données historiques DevOps , et non d'un calendrier. Cela peut prendre un certain temps, prévoyez donc d'exécuter cette tâche pendant une période de faible utilisation.

Les rapports dans les onglets du tableau de bord sont mis à jour lorsque le tableau de bord est actualisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement



Accélération du changement

Rapport	Liste source	Description
Total des changements soumis - Par année	Demande de changement	Total DevOps des changements soumis chaque année.
Délai moyen de fermeture - 30 derniers jours	Demande de changement	Délai moyen de fermeture DevOps des changements au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux d'approbation des changements - 30 derniers jours	Demande de changement	DevOps Taux moyen de réussite des changements pour les demandes de changement au cours des 30 derniers jours : ([[Réussite des changements DevOps]] / [[Changement DevOps]]) * 100

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement (suite)

Rapport	Liste source	Description
		Remarque : Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux d'approbation des changements non-DevOps - 30 derniers jours	Demande de changement	Taux d'approbation DevOps autres que celui de changement pour les demandes de changement au cours des 30 derniers jours : ([[Approbation de changement non DevOps]] / [[Changement non DevOps]]) * 100 **Remarque :** Le filtre ne s'applique pas à ce widget.
Volume des demandes de changement	Demande de changement	Volume de demandes de changement créées DevOps au cours des 7 derniers jours. Comparez le nombre de demandes de changement créées après votre transition, DevOps afin de voir les avantages de l'exécution DevOps dans votre environnement.
Changements en attente par pipeline	Exécution d'étape	Nombre de demandes de changement qui n'ont pas été fermées pour chaque pipeline. Consultez les blocages dans chaque pipeline qui empêchent l'achèvement de la demande de changement afin d'en rechercher la cause.
Délai moyen de fermeture des changements	Demande de changement	Délai moyen de fermeture DevOps des changements par application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement (suite)

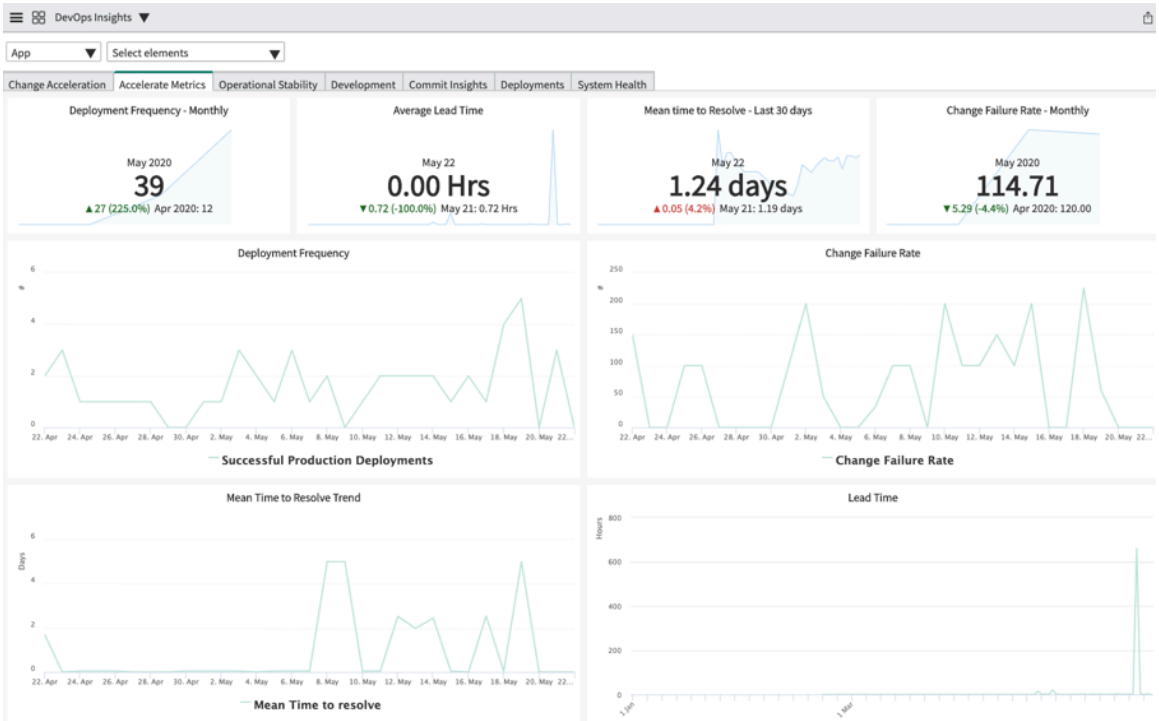
Rapport	Liste source	Description
		Comparez DevOps les statistiques des demandes de changement avec celles autres DevOps que les demandes de changement pour voir que DevOps les demandes de changement sont résolues plus rapidement.
Changements en attente d'approbation	Demande de changement	Nombre de changements en attente d'approbation par plage de DevOps dates. Comparez DevOps les statistiques des demandes de changement avec celles autres DevOps que les demandes de changement pour voir que DevOps les demandes de changement sont résolues plus rapidement.
Changements non DevOps en attente d'approbation	Demande de changement	Nombre de changements non DevOps en attente d'approbation par plage de dates. Comparez DevOps les statistiques des demandes de changement avec celles autres DevOps que les demandes de changement pour voir que DevOps les demandes de changement sont résolues plus rapidement.

Mesures d'accélération

L'onglet Mesures d'accélération affiche la fréquence de déploiement, le délai d'exécution, le MTTR et le taux d'échec des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mesures d'accélération

Rapport	Liste source	Description
Fréquence du déploiement - Par mois	Exécution d'étape	Nombre de déploiements en production réussis en un mois. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.
Délai d'exécution moyen	Exécution de pipeline	Moyenne de : ([Heure à laquelle le code est poussé avec succès à la production] - [Heure de validation la plus tôt]) S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Délai moyen de résolution : 30 derniers jours	Vue de base de données rejointe par les listes Incident, Demande de	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures d'accélération (suite)

Rapport	Liste source	Description
	changement, Exécution d'étape, Étape, Pipeline et Application.	DevOps changement au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux de défaillance du changement - Par mois	Demande de changement	Taux moyen d'échec de changement en un mois. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Fréquence de déploiement	Exécution d'étape	Nombre de déploiements en production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.
Taux d'échec du changement	Demande de changement	Taux moyen d'échec de changement au cours des 30 derniers jours.
Tendance des délais moyens de résolution	Vue de base de données rejointe par les listes Incident, Demande de changement, Exécution d'étape, Étape, Pipeline et Application.	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un DevOps changement.
Délai	Exécution de pipeline	([Heure à laquelle le code est poussé avec succès à la production] - [Heure de validation la plus tôt]) S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stabilité opérationnelle

L'onglet Stabilité opérationnelle affiche les éléments suivants :

- Disponibilité du service

  Disponibilité moyenne du service et disponibilité quotidienne du service.

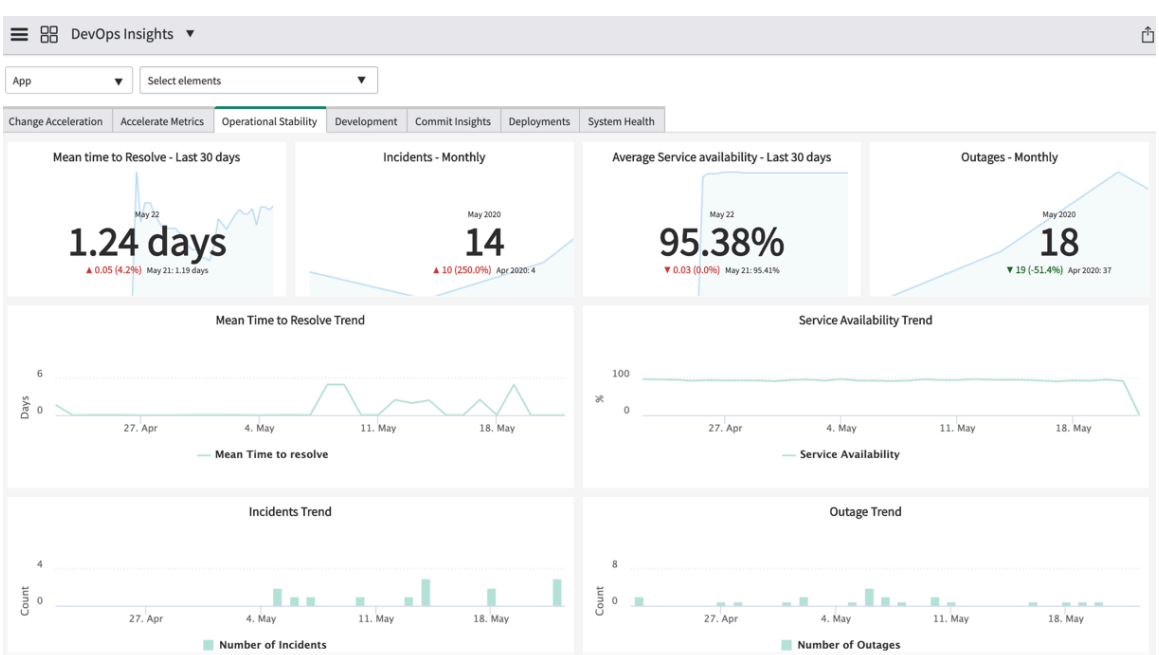
- Délai moyen de résolution (MTTR)

  Délai moyen de résolution et délai moyen quotidien de résolution.

Remarque :
Vous devez installer le (com.snc.service_portfolio) module d'extension pour afficher les Gestion des portefeuilles de services Foundation widgets de disponibilité du service.

Des données de démonstration sont également fournies pour les widgets de disponibilité du service.

Remarque :
Vous devez installer le (com.snc.service_portfolio) module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation avant d'installer l'application Insights pour afficher les DevOps données de démonstration.



Stabilité opérationnelle

Rapport	Liste source	Description
Délai moyen de résolution : 30 derniers jours	Vue de base de données rejointe par les listes Incident, Demande de changement, Exécution d'étape, Étape, Pipeline et Application.	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un DevOps changement au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stabilité opérationnelle (suite)

Rapport	Liste source	Description
		Remarque : Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Incidents - Par mois	Incident	Nombre d'incidents au cours d'un mois (baséee sur les étapes de pipeline de type **Déploiement** produit) liées au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Disponibilité du service moyenne - 30 derniers jours	Vue de base de données rejointe par les listes Disponibilité du service, Offre de service, Service d'entreprise, Étape, Pipeline et Application.	Disponibilité moyenne du service au cours des 30 derniers jours (basée sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) liée au service d'application dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Pannes - Par mois	Panne	Nombre de pannes au cours d'un mois (baséee sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) liées au service d'entreprise associé dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des délais moyens de résolution	Vue de base de données rejointe par les listes Incident, Demande de changement, Exécution d'étape, Étape, Pipeline et Application.	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un DevOps changement.
Tendance de la disponibilité du service	Vue de base de données rejointe par les listes Disponibilité du service, Offre de service, Service d'entreprise, Étape, Pipeline et Application.	Disponibilité moyenne quotidienne du service (basée sur les étapes de pipeline de type **Déploiement**

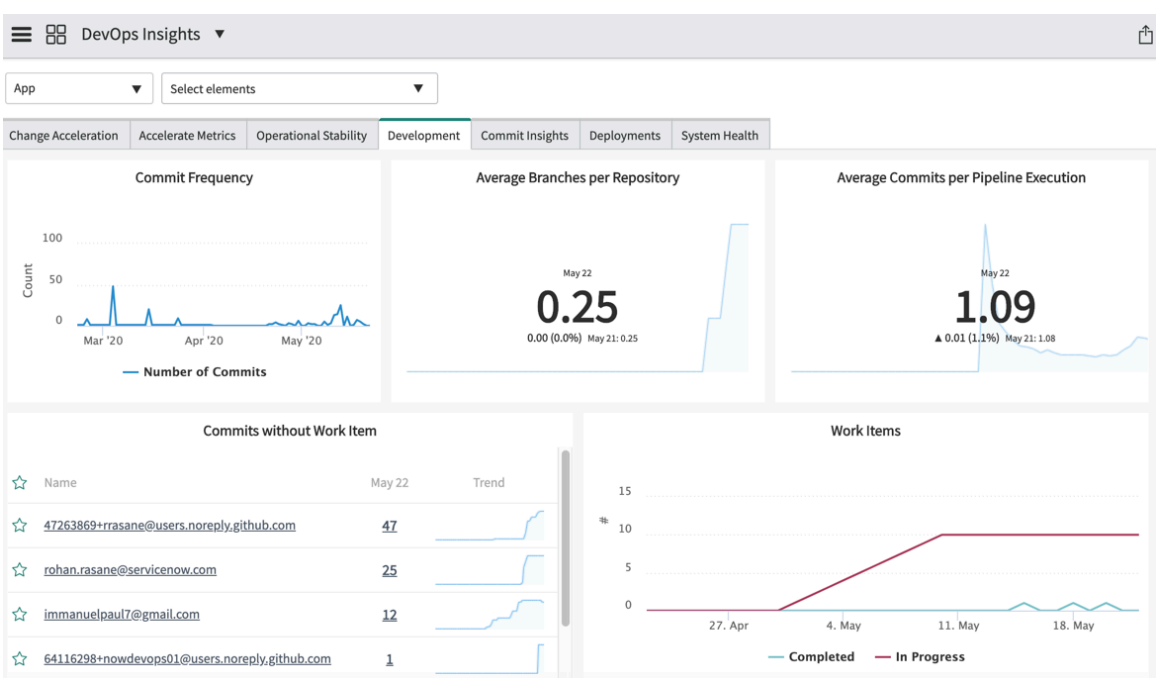
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stabilité opérationnelle (suite)

Rapport	Liste source	Description
		produit) liée au service d'application dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des incidents	Incident	Nombre quotidien d'incidents (basé sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) lié au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des pannes	Panne	Nombre quotidien de pannes (basé sur les étapes de pipeline de type **Déploiement produit**) lié au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.

Développement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développement

Rapport	Liste source	Description
Fréquence de validation	Commit	Nombre de validations mesurées quotidiennement. Les validations plus petites et plus fréquentes sont préférées aux validations plus grandes et moins fréquentes.
Branches moyennes par référentiel	Branches, référentiel	Branches moyennes par référentiel un jour donné. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations moyennes par exécution de pipeline	Valider, Exécution de pipeline	Validations moyennes par pipeline au cours des 30 derniers jours : [[Nombre total de validations]] / [[Nombre d'exécutions de pipelines]] **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments. Un nombre faible est préférable, ce qui indique un effort concentré, plutôt que de passer d'une tâche à l'autre sans terminer.
Validations sans élément de travail	Commit	Validations effectuées qui ne sont pas liées à un élément de travail, regroupées par validateur, au cours des 30 derniers jours. Ce rapport est utile pour rechercher et résoudre pourquoi une validation n'est pas liée à un élément de travail, car toutes les

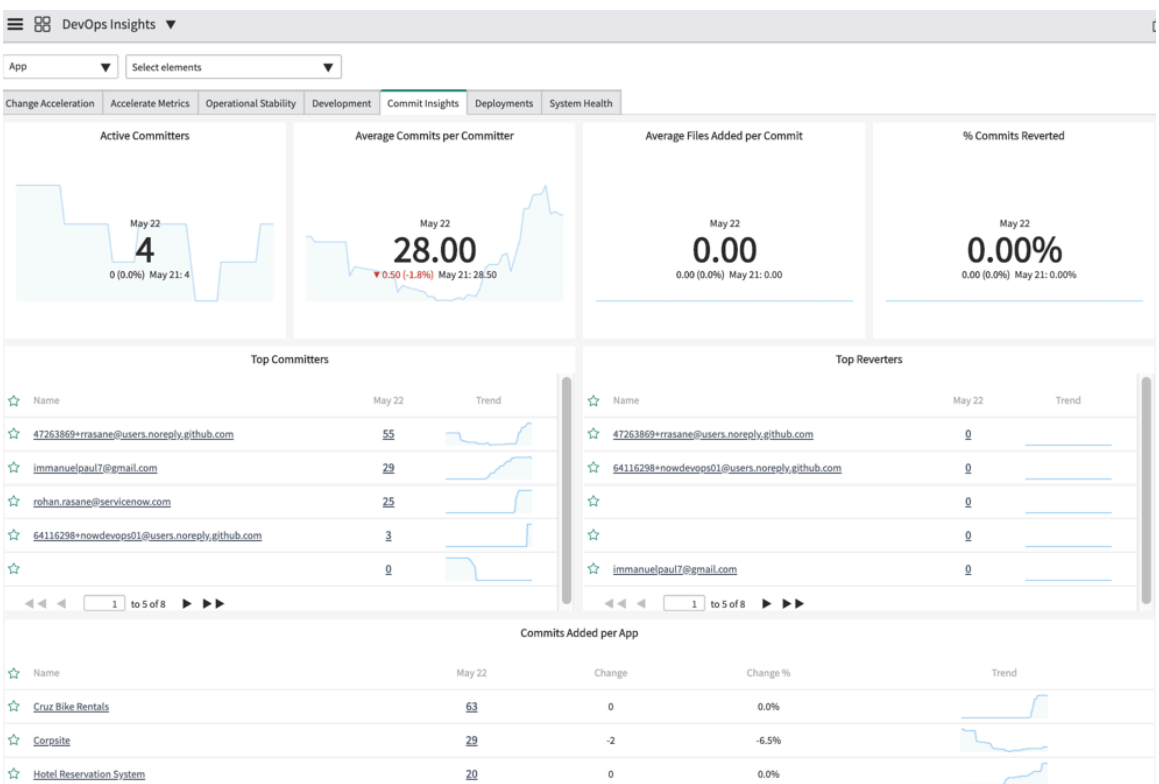
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développement (suite)

Rapport	Liste source	Description
		validations doivent être liées à un élément de travail.
Éléments de travail	Élément de travail	Nombre d'éléments de travail terminés ou en cours au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Le filtre ne s'applique pas à ce widget.

Valider les aperçus



Valider les aperçus

Rapport	Liste source	Description
Validateurs actifs	Commit	Validateurs qui ont soumis des validations au cours des 30 derniers jours. Affiche le nombre de validateurs actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider les aperçus (suite)

Rapport	Liste source	Description
		Remarque : Ce widget utilise l'agrégation de nombre distinct et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre moyen de validations par validateur	Commit	Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours / Validateurs actifs. Affiche la fréquence à laquelle les validateurs effectuent des validations. Une valeur plus élevée est plus favorable. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre moyen de fichiers ajoutés par validation	Valider, valider les détails	Nombre total de fichiers ajoutés au cours des 30 derniers jours / Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours. Indique le peu de fichiers validés à la fois. Une valeur inférieure est plus favorable. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
% de validations inversées	Commit	Validations inversées au cours des 30 derniers jours / Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours. Affiche le nombre de validations qui ont été annulées. Une valeur inférieure est plus favorable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

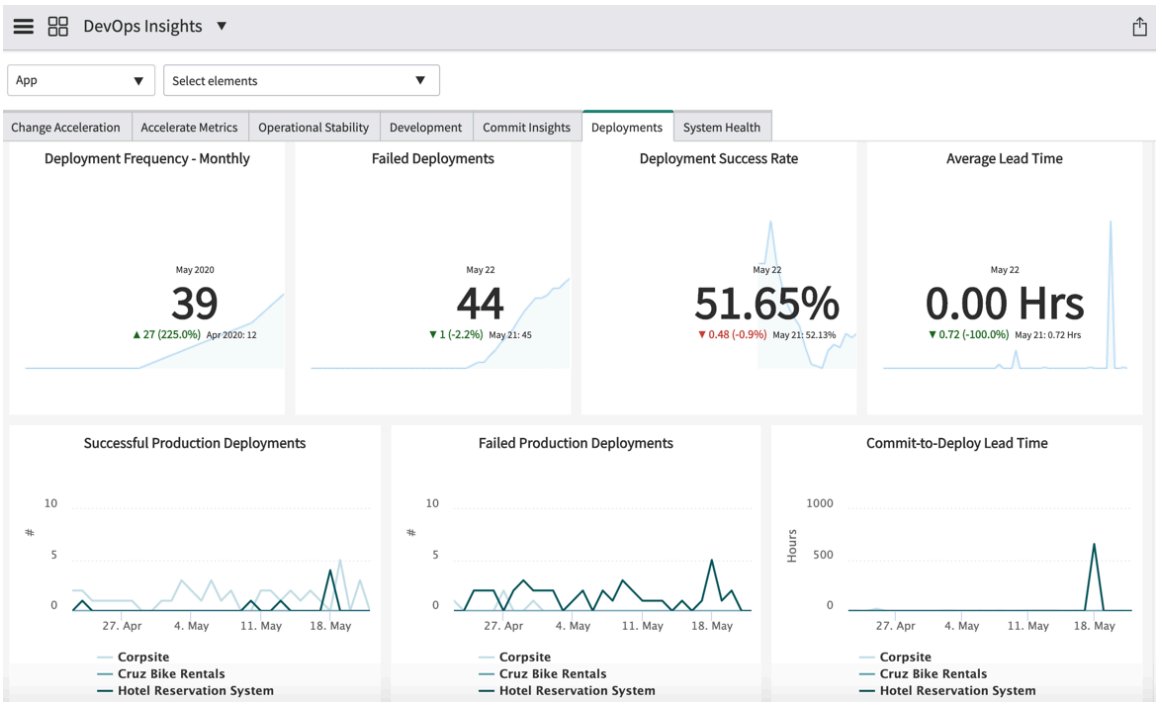
Valider les aperçus (suite)

Rapport	Liste source	Description
		Remarque : Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Principaux validateurs	Commit	Validateurs avec le nombre de validations le plus élevé au cours des 30 derniers jours. Fournit une visibilité sur les utilisateurs qui valident le plus.
Principaux rétablisseurs	Commit	Validateurs avec le nombre d'inversions le plus élevé au cours des 30 derniers jours. Fournit une visibilité sur les utilisateurs qui annulent le plus les validations.
Validations ajoutées par application	Valider, valider les détails	Nombre de validations ajoutées par application au cours des 30 derniers jours. Fournit une visibilité sur l'activité de développement pour chaque application. **Remarque :** Le filtre ne s'applique pas à ce widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiements



La fréquence de déploiement vous permet de savoir à quelle fréquence vous fournissez de la valeur en fonction des déploiements de production. En règle générale, des déploiements plus fréquents sont souhaités.

Remarque :
Les mesures sont basées sur les déploiements de production (le champ **Type** est défini sur Déploiement produit à l'étape de l'application).

Déploiements

Rapport	Liste source	Description
Fréquence du déploiement - Par mois	Exécution d'étape	Nombre de déploiements en production réussis en un mois. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé.
Échecs de déploiements	Exécution d'étape	Nombre de déploiements en production échoués au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Échoué ou Annulé par l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiements (suite)

Rapport	Liste source	Description
Taux de réussite du déploiement	Exécution d'étape	Taux de réussite des déploiements au cours des 30 derniers jours. Taux de réussite des déploiements = (nombre de déploiements réussis au cours des 30 derniers jours / nombre total de déploiements au cours des 30 derniers jours) * 100 S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise une formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Délai d'exécution moyen	Exécution de pipeline	Moyenne de : ([Heure à laquelle le code est poussé avec succès à la production] - [Heure de validation la plus tôt]) S'applique aux étapes de type **Déploiement du produit** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Déploiements de production réussis	Exécution d'étape	Fréquence des déploiements de production réussis dans le temps, répartis par application. Des déploiements de production plus fréquents sont préférables.
Échecs de déploiements de production	Exécution d'étape	Fréquence des déploiements de production échoués au

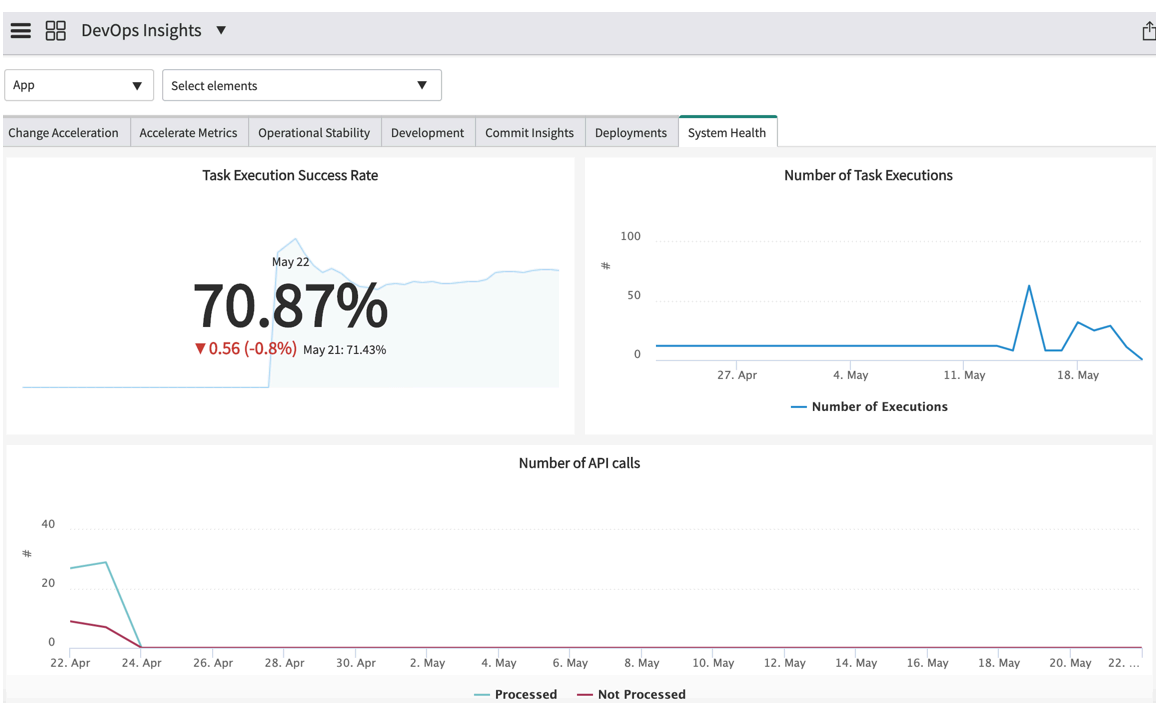
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiements (suite)

Rapport	Liste source	Description
		fil du temps, répartie par application.
Délai entre validation et déploiement	Exécution de pipeline	Durée du délai de validation le plus précoce jusqu'au déploiement de production (pour une exécution de pipeline réussie). Il est préférable de minimiser le temps nécessaire entre la validation du code et son exécution réussie en production. Lorsque le délai est élevé, vous pouvez examiner le pipeline pour identifier les étapes les plus lentes. Par exemple, un processus manuel d'approbation des changements peut augmenter les délais.

Intégrité du système



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité du système

Rapport	Liste source	Description
Taux de réussite de l'exécution des tâches	Exécutions de tâches	Taux de réussite des tâches exécutées par les outils d'exécution au fil du temps : [[Exécution de tâche réussie]] / [[Exécution de tâche]] * 100 **Remarque :** Ce widget ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre d'exécutions de tâches	Exécutions de tâches	Nombre par défaut d'exécutions de tâches au cours des 30 derniers jours.
Nombre d'appels d'API	Événement	Nombre par défaut d'appels d'API au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Le filtre ne s'applique pas à ce widget.

API Vélocité de changement DevOps

Les Vélocité de changement DevOps API fournissent des points de terminaison qui permettent l'interaction avec des outils DevOps externes.

Pour en savoir plus, consultez DevOps API .

DevOps Config

L'application ServiceNow® DevOps Config valide et gère les données de configuration de vos applications d'entreprise à chaque étape du pipeline DevOps.

Important : DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Cette courte vidéo est une introduction à l'application DevOps Config.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de DevOps Config

Premiers pas

Explorer

Découvrez comment les ingénieurs et développeurs DevOps utilisent DevOps Config.

Configurer

Planifiez et configurez votre implémentation.

Intégrer

Étendez les options de configuration DevOps en intégrant votre pipeline.

Utiliser

Utilisez Configuration DevOps pour valider et gérer vos données de configuration.

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.

Référence

Obtenir des détails sur les données de configuration, CDM les API et PaCE les politiques prises en charge.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications et fonctionnalités ServiceNow connexes

Vélocité de changement DevOps application.

Explorer DevOps Config

Utilisez cette fonction DevOps Config pour stocker et gérer toutes vos données de configuration comme une source unique de vérité. Vous pouvez également l'utiliser DevOps Config pour valider vos données de configuration avant le déploiement et résoudre les conflits dans les données de configuration déployées.

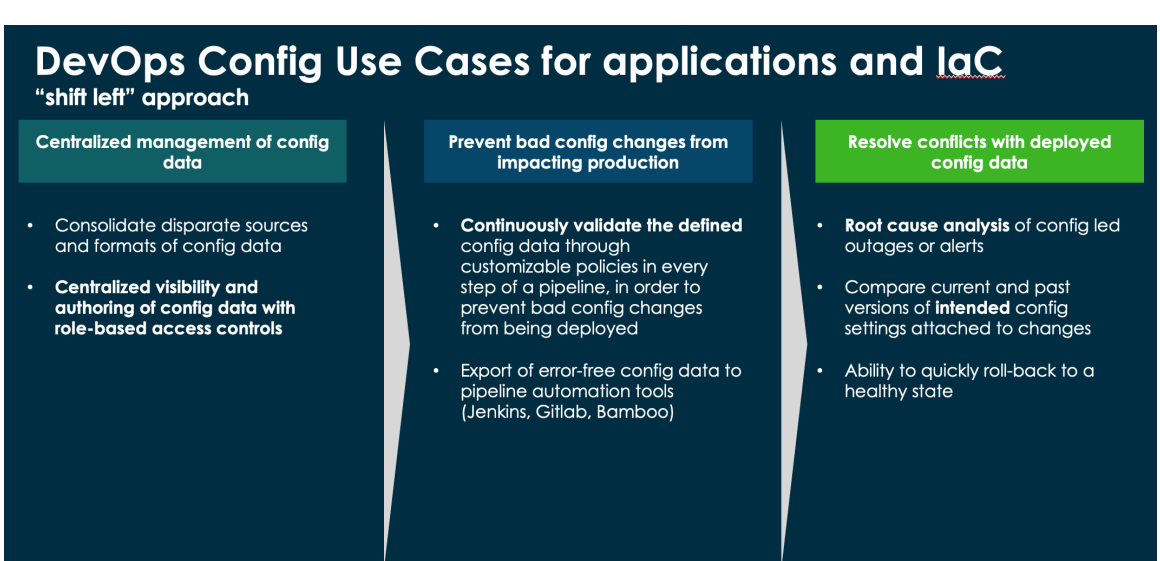
Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les instantanés de données de configuration peuvent DevOps Config vous aider à identifier les problèmes causés par des changements involontaires de données de configuration.

Examen de configuration DevOps avec données de configuration

Utilisez l'analyse de la cause première des pannes ou des alertes liées à la configuration pour identifier et résoudre rapidement les changements involontaires des données de configuration. Comparez les versions actuelles et passées des changements de données de configuration prévus joints aux demandes de changement et restaurez l'état souhaité si nécessaire.

Pour plus d'informations, consultez Examiner une alerte qui implique un changement des données de configuration.



Gérer vos données de configuration

DevOps Config devient la source unique de vérité pour vos données de configuration, plutôt que l'outil source. Un modèle consolidé gère et sécurise les données de configuration sur plusieurs sources avec un contrôle d'accès basé sur les rôles.

Bien qu'il DevOps Config empêche les changements non conformes en validant vos données de configuration avant le déploiement, la sécurité des données de configuration ne peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas être appliquée si les données sont conservées à la source et non stockées dans .DevOps Config

- Workflow

  DevOps Config gère toutes vos données en un seul endroit, les valide au fur et à mesure de leur écriture et les exporte, si nécessaire.

- Profil d'ingénieur DevOps

  Utilisez DevOps Config une API pour DevOps Config gérer et valider les données de configuration. Ainsi, les équipes peuvent DevOps publier plus rapidement, en s'assurant qu'aucun changement risqué ou non conforme n'est introduit en production.

  Utilisez des portails automatisés dans un pipeline CI/CD ou un script de déploiement afin qu'un déploiement soit arrêté si un changement apporté à la configuration de l'application ou de l'infrastructure est jugé risqué ou non conforme.

  Gérer DevOps Config au fur et à mesure que d'autres politiques sont ajoutées et que d'autres exportateurs sont définis.

Valider vos données de configuration

DevOps Config agit comme un outil de test en validant automatiquement vos données de configuration avant le déploiement afin d'éviter les changements non conformes, tout en garantissant le respect des cadres de travail de stratégie.

La validation avant le déploiement se produit en exécutant des politiques sur les données de configuration. Le DevOps Config pack de contenu Policy comprend des politiques génériques qui recherchent les problèmes standard, mais peuvent être personnalisées en fonction du cas d'utilisation.

- Workflow

  Lorsque des données de configuration sont modifiées ou ajoutées, DevOps Config exécute des politiques sur les données de configuration stockées dans plusieurs sources, les valide et renvoie le résultat.

  Dans le pipeline, la décision de déployer ou non est prise et les données de configuration sont récupérées à la source (Git, par exemple) pour le déploiement.

- Profil de l'ingénieur d'application (ou propriétaire de l'infrastructure IT)

  Utilisez cette propriété DevOps Config pour valider les données de configuration. Ainsi, assurez-vous qu'aucun risque n'est introduit et que tous les changements sont conformes aux politiques de l'entreprise avant que tout changement ne soit appliqué dans un environnement de production.

  Étant donné que l'outil s'intègre à l'ensemble d'outils existant, il n'y a aucun changement dans la façon dont le travail est effectué et il n'y a pas de nouveaux outils à apprendre. Les changements apportés aux données de configuration sont validés en arrière-plan et, lorsque le résultat est signalé, des mesures peuvent être prises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config et Vélocité de changement DevOps

Vélocité de changement DevOps collecte les données de tous vos DevOps outils, offrant une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie du déploiement, tout en DevOps Config gérant et validant vos DevOps données de configuration.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Vélocité de changement DevOps est une solution horizontale qui s'orchestre au-dessus de tous vos outils distincts DevOps . Vélocité de changement DevOps Les fonctionnalités accélèrent le changement et peuvent mettre en pause votre pipeline. DevOps Config sert un objectif différent.

DevOps Config est une solution ponctuelle qui fonctionne comme l'un de vos DevOps outils, gérant et testant vos données de configuration avant la production.

DevOps Config fonctionne mieux avec Vélocité de changement DevOps

Utilisez DevOps Config avec Vélocité de changement DevOps pour gérer et valider les données de configuration collectées par Vélocité de changement DevOps.

Vélocité de changement DevOps est un produit parapluie qui se trouve au-dessus de l'ensemble de votre pipeline de mise en production (planification, codage, tests, outils d'orchestration) en tant que chaîne d'approvisionnement de votre application (carte de flux de valeur).

DevOps Config gère, valide et fournit des résultats sur le mode de configuration de votre application et de votre infrastructure, qui sont les éléments instrumentés dans Vélocité de changement DevOps.

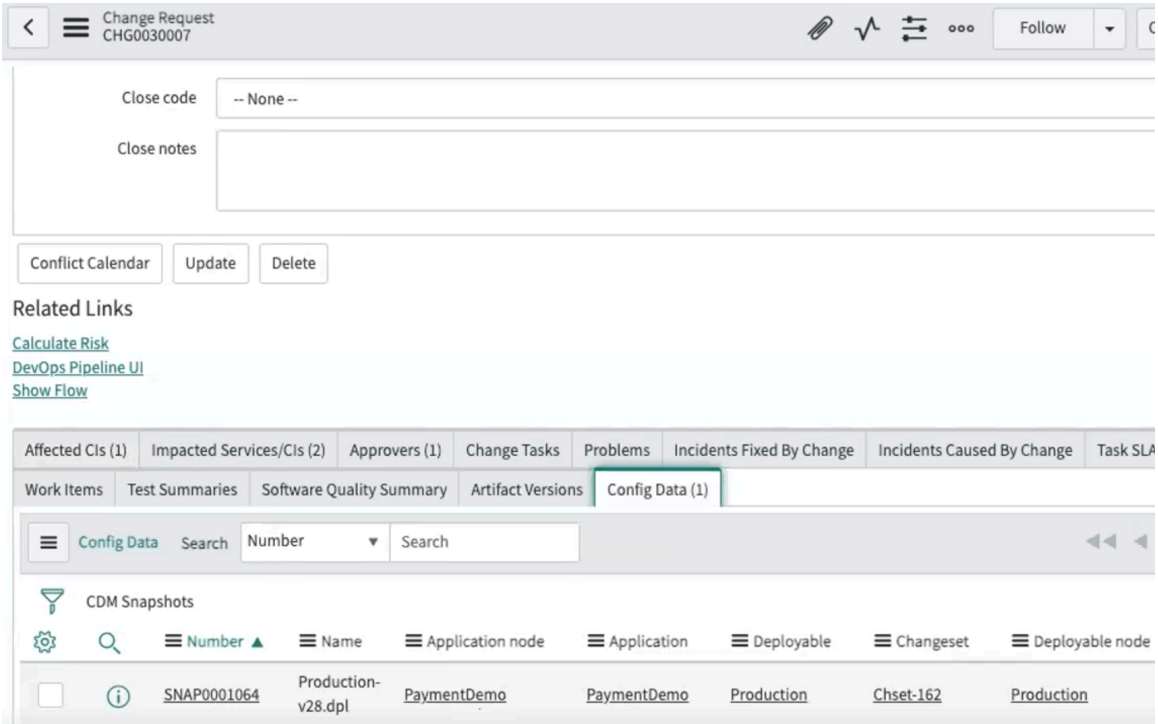
Vélocité de changement DevOps et DevOps Config sont synchronisés par objet d'application.

La fonctionnalité de contrôle des changements permet de créer une demande de changement pour DevOps Config les Vélocité de changement DevOps changements de configuration.

Dans Vélocité de changement DevOps, accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline** pour afficher et approuver les demandes de changement DevOps créées par DevOps Config les changements. Les instantanés CDM sont répertoriés dans la liste connexe **Données de configuration** de la DevOps demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utiliser une application dans DevOps Config

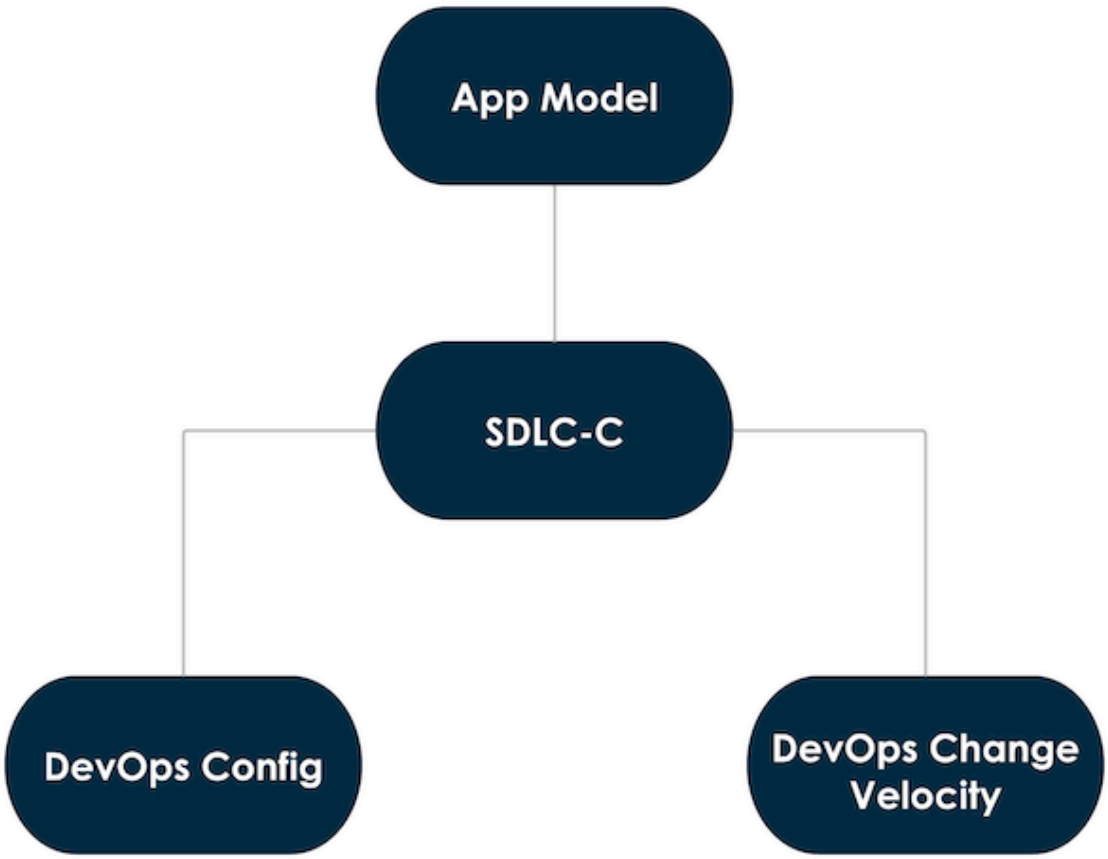
Lorsque vous créez une application dans DevOps Config, il s'agit non seulement du conteneur des données de configuration de l'application, mais aussi du modèle d'application que vous choisissez est lié DevOps Config à d'autres ServiceNow produits, notamment Vélocité de changement DevOps.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Chaque modèle d'application a un composant SDLC de la CMDB qui est le lien entre ServiceNow DevOps les produits de pipeline.

Traduction automatique

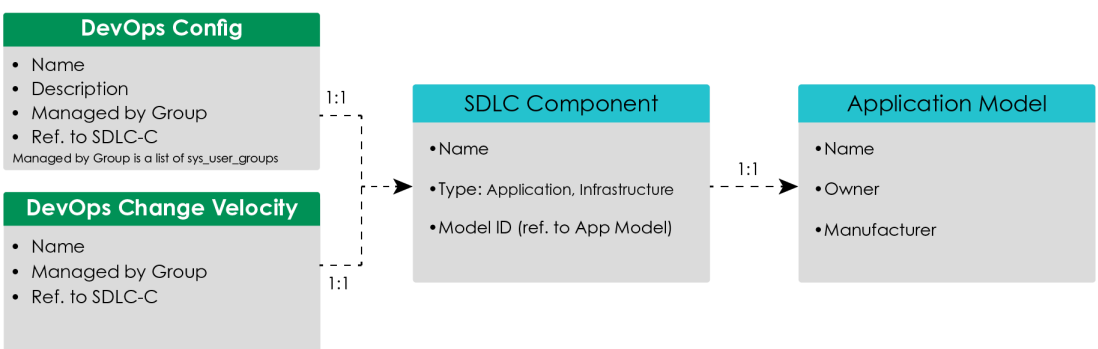
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous créez une application dans DevOps Config, elle est synchronisée avec Vélocité de changement DevOps. Les mises à jour et les suppressions de l'application effectuées dans l'une ou l'autre des applications sont également synchronisées.

Remarque :
Un SDLC-C ne peut pas être supprimé si une DevOps Config application OR Vélocité de changement DevOps lui est associée.

Entités et attributs associés



Cartographie:

- Mappage 1:1 entre SDLC-C et App Model
- Mappage 1:1 entre DevOps Config l'application et SDLC-C
- Mappage 1:1 entre Vélocité de changement DevOps et SDLC-C

Traduction automatique

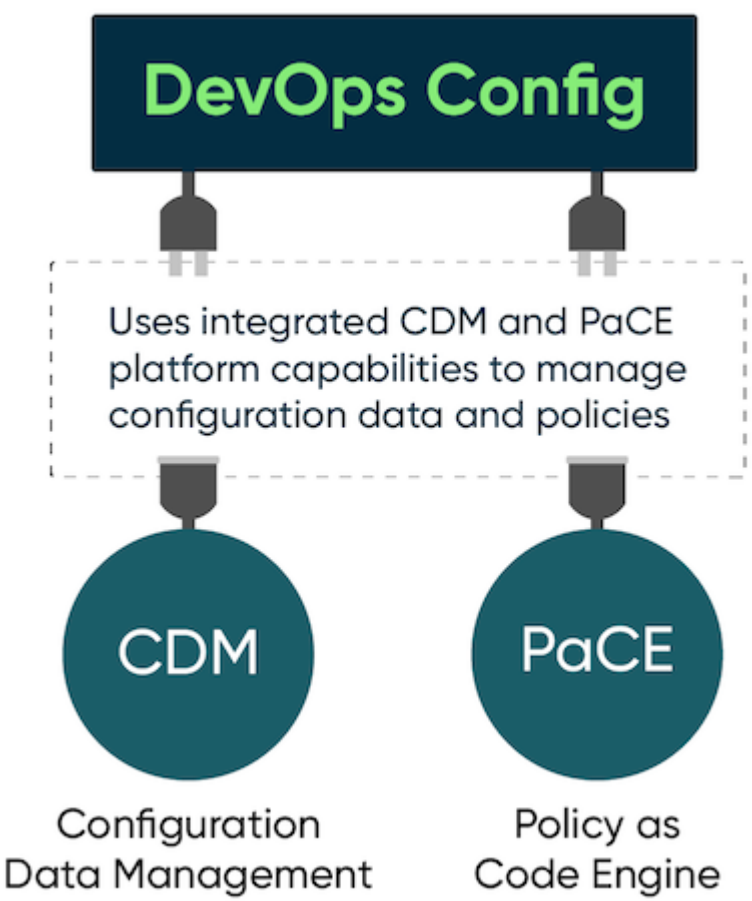
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config Propulsé par CDM et PaCE

DevOps Config utilise Gestion des données de configuration des options de plateforme pour Policy as Code Engine gérer les données de configuration et les politiques.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

DevOps Config Options de la plateforme



Gestion des données de configuration (CDM)

CDM est l'une des deux fonctionnalités principales du DevOps Config produit. Le CDM module d'extension gère les données de configuration des applications et/ou de l'infrastructure dans le ServiceNow AI Platform.

CDM se compose des tables back-end et de la logique qui gère tous les aspects d'un modèle de données de configuration d'application. Les pages de l'espace de travail avec lesquelles les utilisateurs interagissent pour gérer leur modèle de données sont également gérées par ce module d'extension.

Le module d'extension CDM Composant de menu contextuel est un sous-composant du CDM module d'extension. Il fournit le menu contextuel (par exemple, trois points) du volet de liste de nœuds dans l'onglet Données de configuration d'une application.

Policy as Code Engine (PaCE)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PaCE est la deuxième option principale du DevOps Config produit. Il s'agit d'un moteur de stratégie robuste qui utilise un script de stratégie (écrit en javascript) pour évaluer un instantané des données de configuration et vérifier la conformité.

PaCE fournit un système complet de gestion des versions afin que les utilisateurs puissent auditer leurs changements de politique au fil du temps. Il contient également un terrain de jeu de test pour évaluer les changements potentiels de script de politique avant de mettre en service les données de configuration utilisateur.

DevOps Config Application principale

DevOps Config

DevOps Config est l'application principale du DevOps Config produit.

L'application DevOps Config se compose de l'espace de travail qui connecte les utilisateurs à leur modèle de données pour gérer leurs données de configuration par application, gérer les politiques pour valider leurs données de configuration et examiner l'intégrité de leurs données de configuration d'application.

Les widgets du tableau de bord Aperçus permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations sur leur connaissance des données de configuration et d'acquérir de meilleures habitudes dans la gestion de leurs données de configuration.

DevOps Config Packs de contenu

DevOps Config Pack de contenu de l'exportateur (facultatif)

Le DevOps pack de contenu de l'exportateur est un module d'extension facultatif qui contient des exportateurs organisés que l'équipe de configuration DevOps a créés et que les utilisateurs peuvent utiliser prêts à l'emploi pour exporter les données de configuration de leurs instantanés comme bon leur semble.

DevOps Config Policy Content Pack (facultatif)

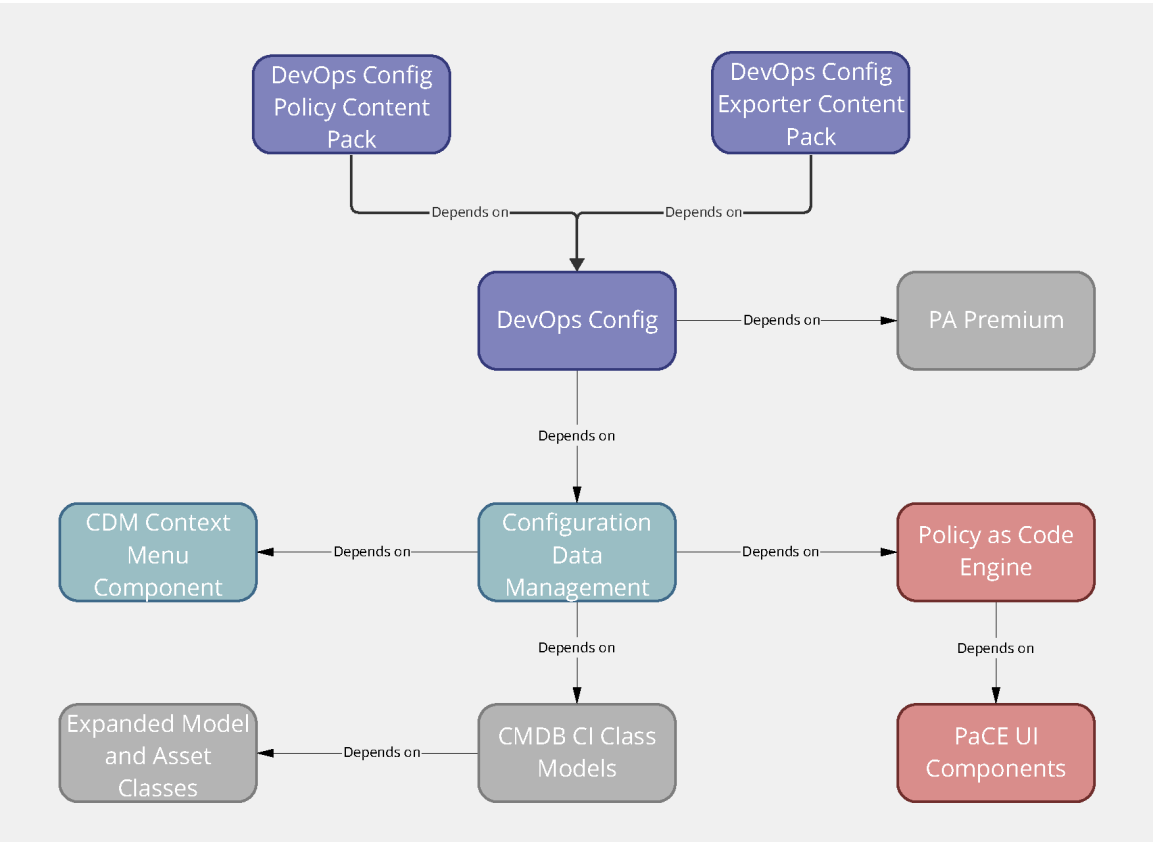
Le DevOps Config Policy Content Pack est un module d'extension facultatif qui contient des politiques personnalisées créées par l'équipe de configuration DevOps et que les utilisateurs peuvent exploiter prêtes à l'emploi afin de pouvoir valider immédiatement leurs données de configuration.

Remarque :
si les utilisateurs installent l'un de ces modules d'extension facultatifs en premier, ils obtiennent DevOps Config et tous les modules d'extension Dependencies sont également installés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config dépendances



Ces modules d'extension sont installés avec les applications principales DevOps Config . Ils sont essentiels DevOps Config et ne fonctionnent pas correctement sans eux.

CMDB Modèles de classe CI

CDM exploite le module d'extension Modèles de classe CI pour connecter des CMDB aspects du modèle de données de configuration d'application utilisateur au ServiceNow AI Platform CMDB.

Les applications sont liées à un modèle d'application, qui fait partie de la phase de conception de (Modèle de données de services de baseCSDM). De même, les déployables sont liés à un service d'application, qui fait partie de la phase Opérations du CSDM.

Le lien entre DevOps Config et est essentiel pour résoudre les CSDM problèmes qui peuvent survenir dans une usine de logiciels utilisateur.

Par exemple, un opérateur est en mesure de retracer la cause d'une alerte pour un CI particulier, jusqu'à un changement de configuration, jusqu'à un service d'application (dont ce CI fait partie). Cela peut réduire le délai moyen de résolution, ou MTTR, de quelques heures à quelques minutes.

PA Premium

Analyse des performances (PA) Le module d'extension Premium est exploité par le module d'extension DevOps Config Aperçus pour permettre plus de 180 jours de données de génération de rapports pour tous les DevOps Config widgets Insights.

Modèle et classes d'actifs développés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Expanded Model and Asset Classes Store ajoute des classes de modèles et d'actifs Enterprise qui étendent les modèles de produits prêts à l'emploi et les classes d'actifs dans la hiérarchie des Base de données de gestion des configurations (CMDB) classes.

Ces extensions incluent les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes.

Termes propres à DevOps Config

Ce sont là quelques-uns des termes courants DevOps Config .

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

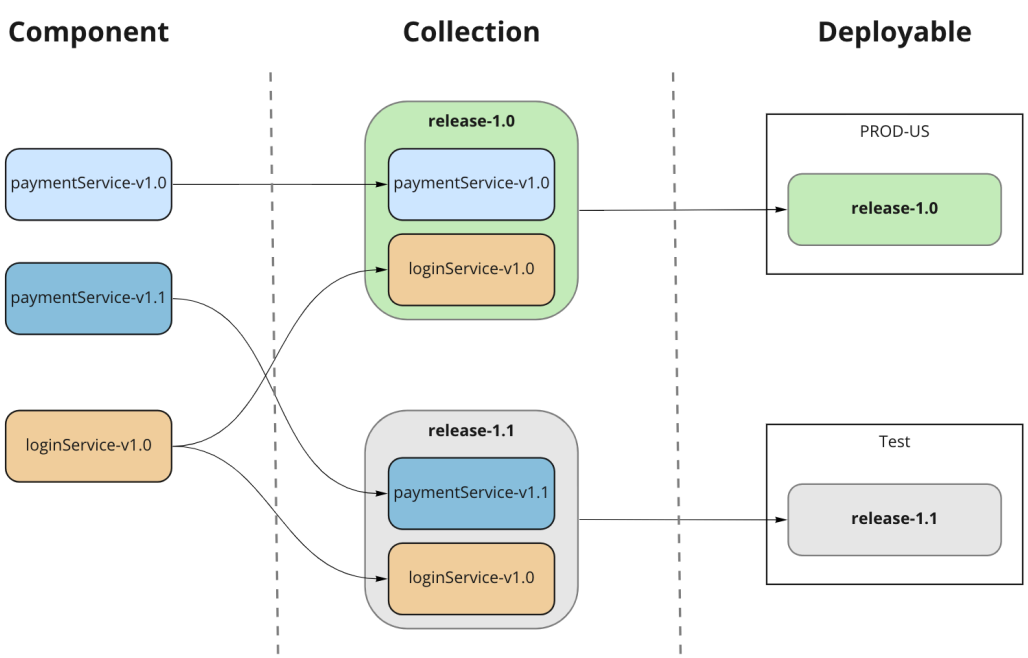
Application

Composition logique d'une application ou d'une pile d'applications, contenant les données de configuration pertinentes nécessaires à la mise en service ou au déploiement dans une flotte. Cela peut aller d'une structure monolithique traditionnelle à une structure moderne pouvant contenir plusieurs micro-services.

Collection

Ensemble de composants qui composent une composition de mise en production. Les collections sont incluses dans les éléments déployables et peuvent être utilisées pour tester différentes versions des composants.

Cet exemple montre la version 1.0 d'une application actuellement déployée dans l'environnement de production.



L'équipe de microservice propriétaire du service de paiement crée un correctif et décide de l'ajouter à une collection de version 1.1 qu'elle teste actuellement dans son environnement de test.

Composant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La plus petite unité d'agrégation des données de configuration. Un microservice qui fait partie d'une pile d'applications plus vaste est un exemple de composant.

Élément de données de configuration (CDI)

Unité unique de données de configuration (par exemple, chaîne de connexion, taille de mémoire...) stockée en tant que paire clé-valeur.

Modèle de données

Une hiérarchie des données de configuration connexes utilisées pour déployer une application ou une infrastructure.

Déployable

Sous-ensemble du modèle de données, qui encapsule l'ensemble des données de configuration utilisées pour déployer/mettre en service une application ou une infrastructure pour un environnement cible spécifique. Il partage généralement la même nomenclature (par exemple, Production, Stage, Test, Développement, etc.).

Instantané

Modèle de données complet d'un déployable au moment de la validation d'un changement de configuration. Cela inclut tous les composants, collections et variables inclus, ainsi que les variables et remplacements spécifiques aux déployables.

Variables

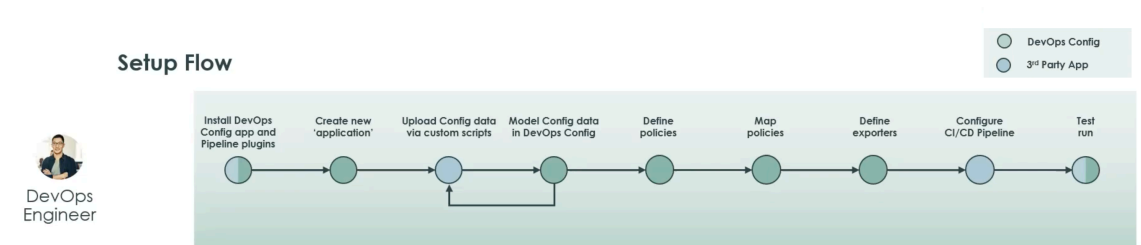
Données de configuration de variable pouvant être utilisées pour déployer des valeurs de configuration utilisées plusieurs fois dans différentes sections du modèle de données.

Les variables créées au niveau du composant peuvent être réutilisées n'importe où plus bas, comme dans une collection et/ou un déployable. Cependant, les variables définies dans un déployable particulier sont destinées à être utilisées uniquement dans ce contexte (par exemple, les informations d'identification spécifiques à l'environnement, les paramètres de mémoire, etc.).

Configurer DevOps Config

Le DevOps rôle d'ingénieur installe et configure DevOps Config, qui est utilisé pour valider les données de configuration (validées par les développeurs ou les ingénieurs d'application) avant le déploiement.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.



Tâches de configuration de validation des données	(Facultatif) Tâches de configuration avancée pour étendre l'utilisation du modèle de données
1. Installer DevOps Config.	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de validation des données	(Facultatif) Tâches de configuration avancée pour étendre l'utilisation du modèle de données

Installez DevOps Config des modules d'extension d'application, de contenu et de pipeline.
• Application DevOps Config.
• (Facultatif) DevOps Config Pack de contenu de stratégie.
• (Facultatif) DevOps Config Pack de contenu de l'exportateur.
• (Facultatif) Intégration de pipeline avec DevOps Config.
  ◦ Module d'extension Argo CD pour ServiceNow DevOps
  ◦ ServiceNow DevOps extension pour Azure DevOps.
  ◦ Jenkins plugin pour ServiceNow DevOps.	

2. Créer une application dans DevOps Config. Créez une application pour configurer l'entité et liez les produits ServiceNow .	N/A
3. Créez un déployable dans Configuration DevOps. Créez un déployable pour définir les environnements de déploiement des données de configuration pour votre application (généralement Dev, Test et Production).	Étendre l'utilisation du modèle de données à l'aide de composants et de collections pour un déployable dans DevOps Config.
4. Chargez vos données de configuration. Chargez vos données de configuration à partir de chaque source d'outil en DevOps Config créant et en exécutant un script d'importation.	Chargez les données de configuration en fonction du cas d'utilisation.
5. Définir des politiques dans DevOps Config. Définissez les politiques à exécuter pour valider les données de configuration à l'aide des politiques par défaut DevOps Config .	Administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques et créez le vôtre.
6. Mapper les politiques à un élément déployable.	Étendez l'utilisation du modèle de données en mappant les politiques aux composants et aux collections dans DevOps Config.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de validation des données	(Facultatif) Tâches de configuration avancée pour étendre l'utilisation du modèle de données
Mappez les politiques à un déployable à exécuter pour la validation des données de configuration.	
7. Définir les exportateurs dans DevOps Config. Définissez les exportateurs pour exporter des données de configuration vers votre pipeline à l'aide des exportateurs par défaut DevOps Config .	• Exportez les données de configuration à utiliser par vos outils de déploiement en aval dans votre pipeline CI/CD. • Étendre l'utilisation du modèle de données en créant un exportateur personnalisé.
8. Configurer votre pipeline dans DevOps Config. Configurez votre pipeline pour qu'il interagisse avec votre modèle de données. Utilisez DevOps Config Azure DevOps Tâches de pipeline et Jenkins Actions de pipeline pour intégrer votre pipeline à DevOps Config.	N/A
9. Exécuter la validation dans DevOps Config. Exécutez la validation et examinez les résultats.	N/A

Installer DevOps Config

Installez l'application DevOps Config à partir des ServiceNow Store applications. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

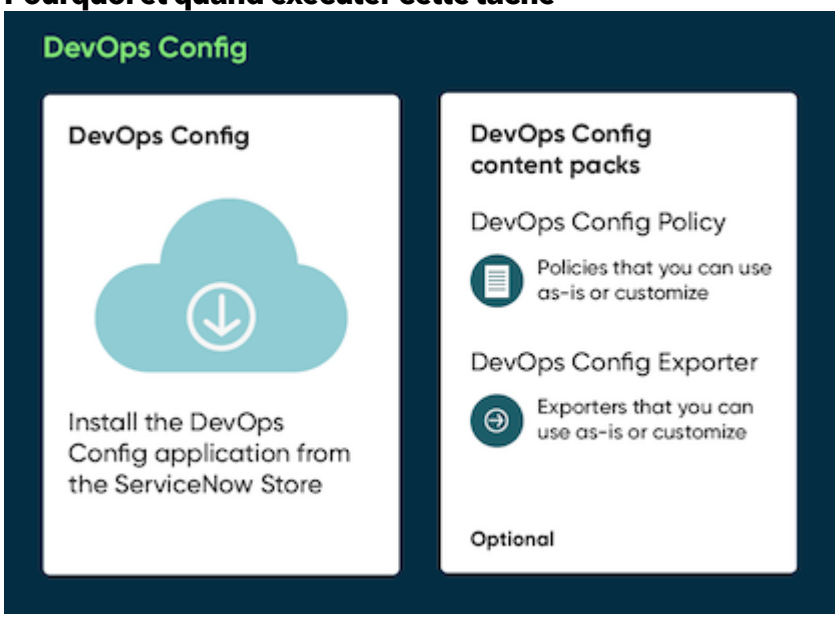
Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher une liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez l'application DevOps Config et cliquez sur **Installer**.
   Gestion des données de configuration et Policy as Code Engine les capacités de la plate-forme sont également installées.

Installer DevOps Config le pack de contenu de la politique

Installez DevOps Config Policy Content Pack pour un ensemble de DevOps Config stratégies par défaut que vous pouvez utiliser tel quel ou personnaliser selon vos besoins.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Remarque :
Vous devez installer l'application DevOps Config avant d'installer le pack de DevOps Config contenu de politique.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le DevOps Config pack de contenu de politique contient un ensemble de politiques de configuration DevOps par défaut pour valider vos données de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher une liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez le pack de DevOps Config contenu Policy et cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer DevOps Config le pack de contenu de l'exportateur

Installez DevOps Config le pack de contenu de l'exportateur pour un ensemble d'exportateurs DevOps Config par défaut que vous pouvez utiliser tel quel ou personnaliser selon vos besoins.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Remarque :
Vous devez installer l'application DevOps Config avant d'installer le pack de contenu de l'exportateur DevOps Config .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le DevOps Config pack de contenu de l'exportateur contient un ensemble de pour exporter vos données de Exportateurs par défaut DevOps Config configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher une liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez le pack de contenu de l'exportateur DevOps Config et cliquez sur **Installer**.

Créer une application dans DevOps Config

Créez une application dans DevOps Config pour gérer ses données de configuration et la lier DevOps Config à d'autres ServiceNow produits, notamment Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Un administrateur peut créer, modifier, supprimer et afficher des DevOps Config applications.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment créer une application dans DevOps Config.

Créer une application dans Configuration DevOps

Une application dans DevOps Config est le conteneur des données de configuration d'une application. Une application le lie également à l'application Vélocité de changement DevOps , où les données de configuration peuvent être consultées dans l'interface utilisateur du DevOps pipeline.

Dans Vélocité de changement DevOps, une application relie les éléments de travail, les validations de code et les exécutions de pipeline CI/CD dans le modèle de données, qui s'affiche dans la DevOps demande de changement, ainsi que dans le DevOps tableau de bord Insights.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

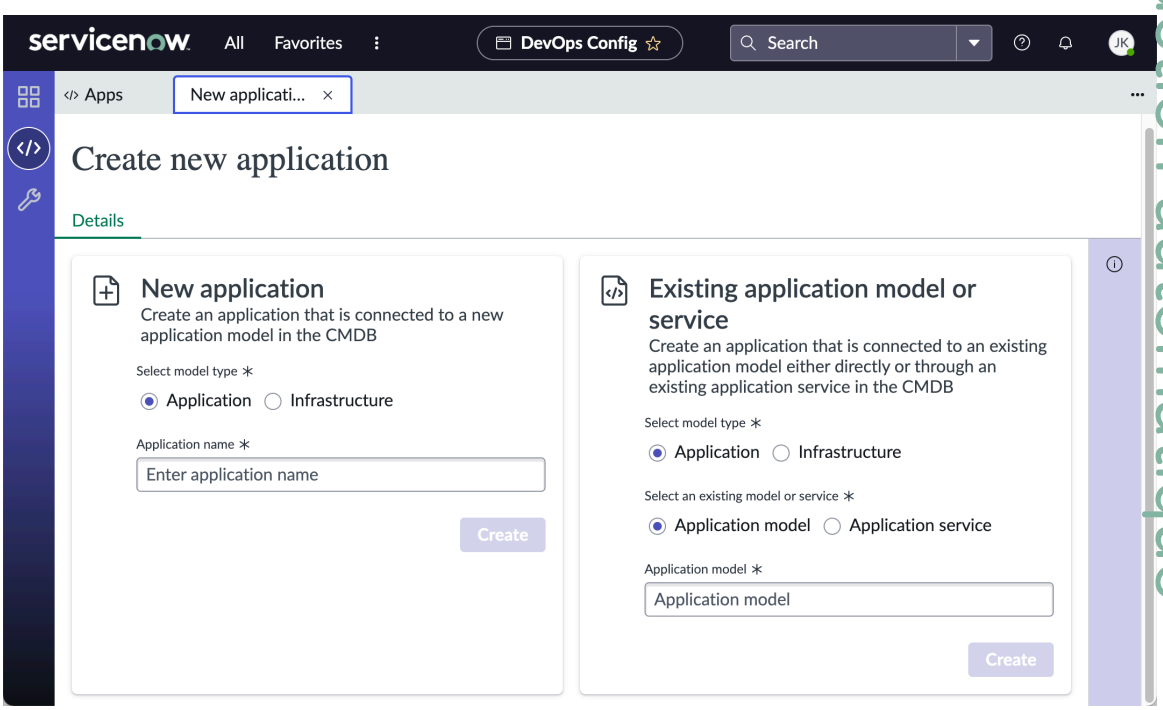
Les applications dans l'application DevOps Config et dans l'application Vélocité de changement DevOps sont synchronisées. En d'autres termes, lorsqu'une application est créée dans DevOps Config, elle est également créée dans Vélocité de changement DevOps, si elle est installée, et vice versa.

Vous pouvez modifier ou supprimer des applications dans DevOps Config. Lorsque vous supprimez une application :

- Dans DevOps Config, l'état de l'application est défini sur **Inactif** et n'est plus accessible dans DevOps Config.
- Dans Vélocité de changement DevOps, il est également supprimé dans DevOps Config (s'il est installé).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Applications ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet Applications.
3. Dans le formulaire Applications, cliquez sur **Nouveau** pour créer une application et un nouveau modèle, ou pour créer une application et spécifier un modèle (ou service) existant.



Pour une **nouvelle application** sans modèle d'application existant, l'application et le modèle sont créés.

Pour qu'une nouvelle application soit liée à un **modèle ou à un service d'application existant**, seule l'application est créée.

Le CSDM modèle d'application (nom, propriétaire, fabricant) sert de lien entre les ServiceNow DevOps produits. Il existe un composant SDLC de la CMDB pour chaque CSDM modèle d'application.

4. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , renseignez les détails de l'application et sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

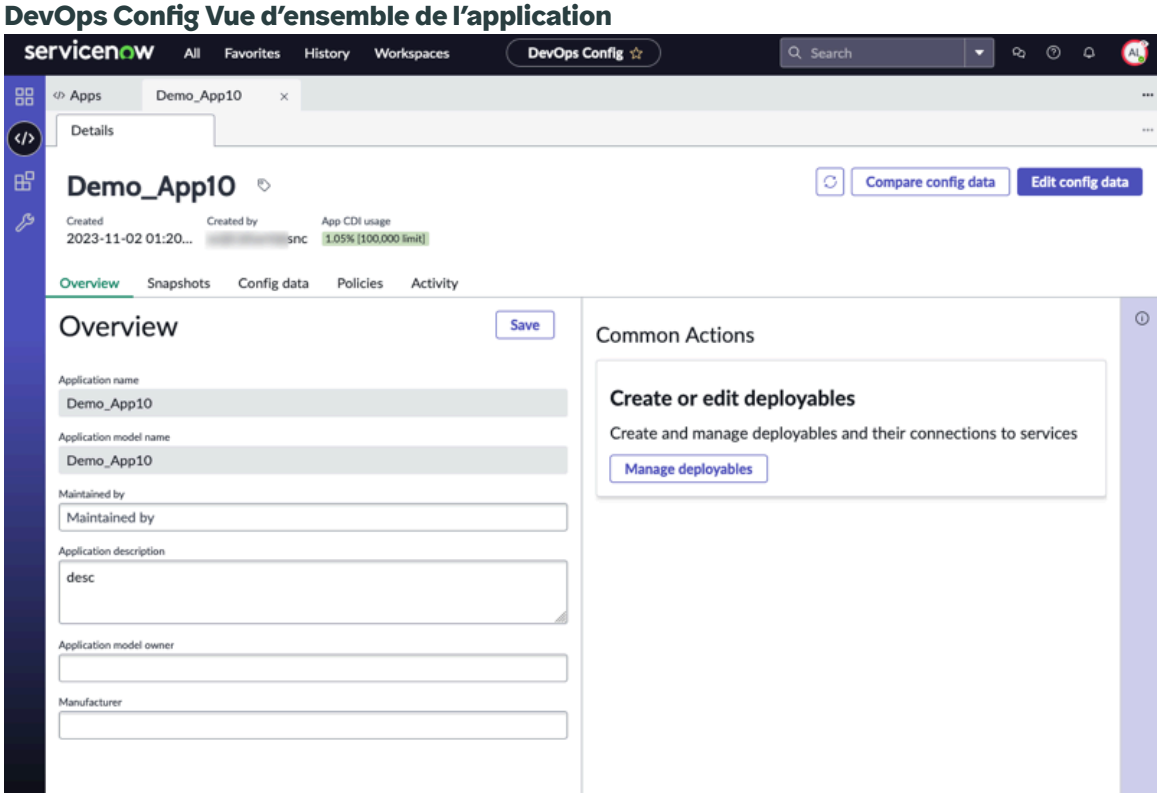
Maintenu par	Groupes d’utilisateurs qui gèrent l’application. Avec le rôle cdm_admin, vous pouvez ajouter ou supprimer des groupes d’utilisateurs. Si les groupes dont vous êtes membre sont supprimés, vous perdrez l’accès à l’application. **Remarque :** Un utilisateur disposant de cdm_all_app_access et de l’un des autres rôles (cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer) peut voir et gérer l’application même s’il ne fait pas partie de ces groupes. Pour plus d'informations, consultez Rôles dans CDM.
Description de l\'application	Description de l’application.
Propriétaire du modèle de l'application	Nom d’utilisateur propriétaire du modèle d’application.
Fabricant	Fabricant de l’application.

L’application ne contient pas encore de données de configuration, l’étape suivante consiste donc à importer vos données de configuration existantes dans l’application.

Une fois que vous avez importé les données de configuration et que les instantanés sont générés, la liste des instantanés s’affiche dans l’onglet **Vue d’ensemble** .

Example:

DevOps Config Vue d’ensemble de l’application



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une CDM application qui génère un nouveau service dans le CMDB

Générez un nouveau service (un service d'application, un modèle d'application ou groupe de CI dynamique [type d'application d'infrastructure]) dans) CMDB et créez une CDM application en tant que conteneur des données de configuration du service.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

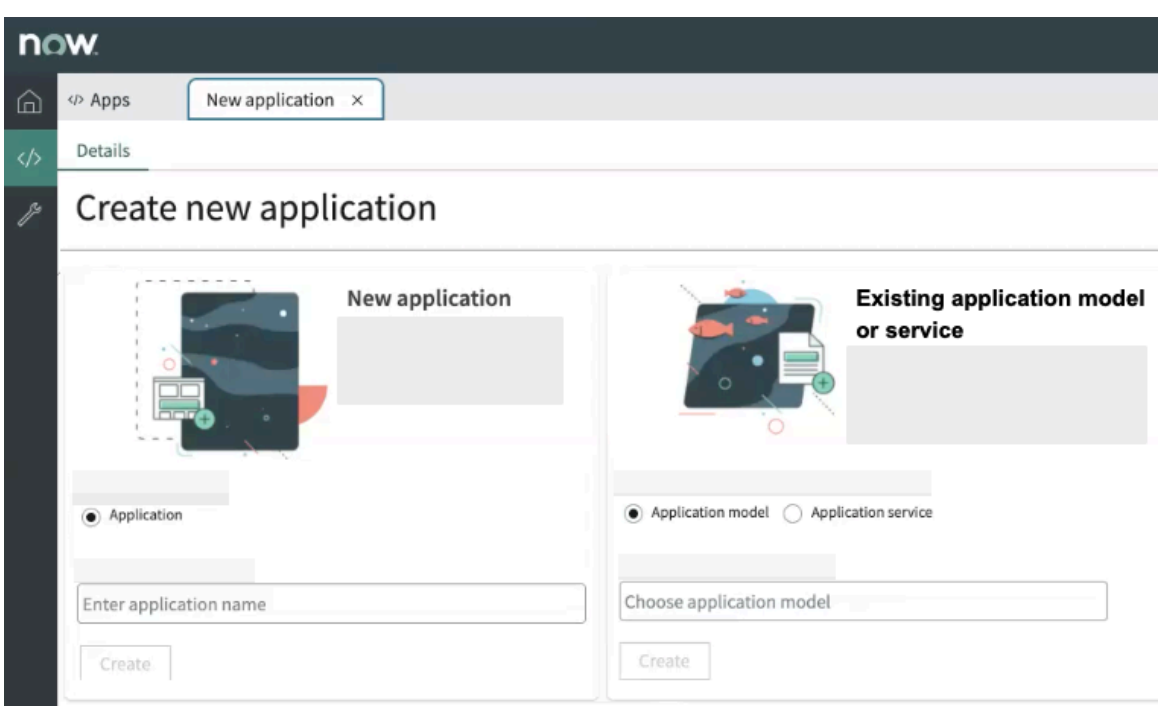
Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour l'application, vous spécifiez le nombre à déployables générer et l'environnement SDLC que cela déployables représente. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme de paires [nom :valeur] (éléments de données de configuration - CDI) dans le nœud approprié de la structure de données de l'application CDM . Pour obtenir une présentation du processus de préparation d'une nouvelle application destinée à recevoir des données de configuration, reportez-vous à la section Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône **Applications** (icône) pour ouvrir la page Créer une application, puis sélectionnez **Nouvelle application**.



2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** de la nouvelle CDM application, renseignez des détails supplémentaires sur l'application qui identifient davantage le service dans le CDM.

   Le CSDM modèle d'application (nom, propriétaire, fabricant) sert de lien entre DevOps les fonctionnalités. Il existe un composant SDLC pour chaque CSDM modèle d'applicationCDM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de l’application dans l’onglet Détails

Nom d'application	Nom unique et significatif pour l’application.
Nom du modèle d'application	Nom du modèle d’application.
Maintenu par	Groupes ayant accès à l’application. Seuls les membres de ces groupes peuvent accéder aux données de l’application.
Description de l\'application	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre le but, le périmètre et l’intention de l’application.
Propriétaire du modèle de l'application	Nom du propriétaire du modèle d’application.
Fabricant	Fabricant de l’application.

3. Sélectionnez **Gérer les déployables** pour ouvrir l’onglet **Modifier les déployables** dans lequel vous pouvez configurer l’option déployables.
4. Sélectionnez **Créer des déployables** , puis renseignez les paramètres de la boîte de dialogue Créer Déployables pour spécifier la quantité et le type d’environnement à déployables créer et les CMDB services auxquels les connecter.

Paramètres Créer des déployables

Champ	Description
Environnement	Type d’environnement configuré par les données de configuration dans le déployables. ○ Développement ○ Test ○ Production
Préférence de connexion	Option permettant de connecter les nouveaux déployables services aux nouveaux services. La connexion automatique est la seule option lors de la création d’une application à une entrée existante CMDB . **Remarque :** Étant donné que le pipeline DevOps applique les données de configuration dans un déployable uniquement aux services auxquels il déployable est connecté, chaque déployable doit être connecté à un service.
Quantité	Nombre de déployables créations à créer. Limite : 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous sélectionnez **Créer**, le système génère un modèle d'application dans le CMDB et l'application CDM avec le nombre et les types spécifiés de déployables. Le système génère automatiquement les noms des AppName_EnvironmentType_number de formulaire.

5. Dans l'onglet **Modifier les déployables** , sélectionnez la carte pour chacun déployable d'eux à tour de rôle et mettez à jour ses paramètres.

   Vous connectez chacun déployable à un service dans le CMDB. Contient déployable les données de configuration de son service associé.

   Le système enregistre automatiquement vos mises à jour dans les paramètres.

Paramètres des détails déployables

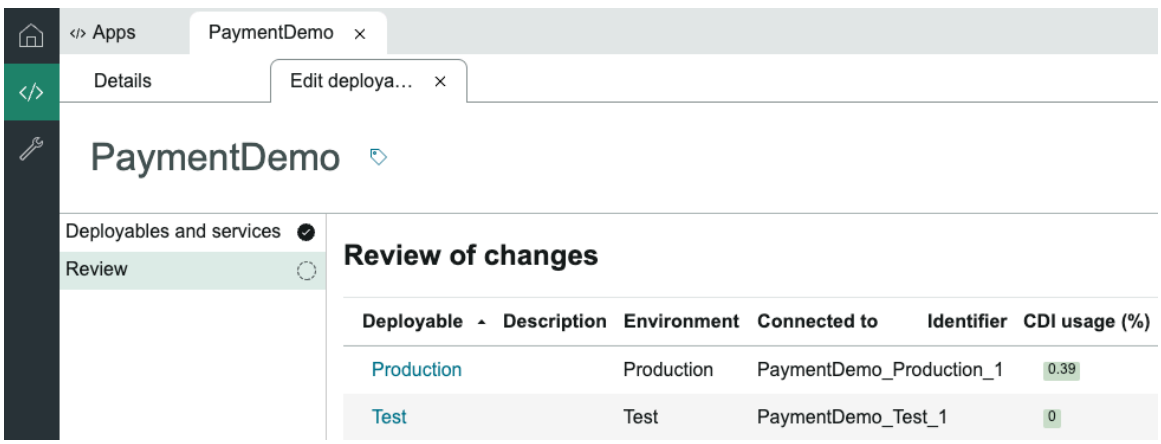
Champ	Description
Nom de l'élément déployable	Nom par défaut du déployablefichier . Pour s'assurer que les noms générés automatiquement sont uniques, le système ajoute un horodatage. Renommer si nécessaire.
Description de l'élément déployable	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre le but, le champ d'application et l'intention déployabledu .
Identificateur	Identificateur unique qui le distingue déployable des autres déployables qui partagent le même nom et éventuellement de nombreux paramètres de données de configuration. Par exemple, la production déployable qui a l'identificateur **Pacific** peut avoir des paramètres de configuration pour le paramètre de langue différents de ceux déployable qui ont l'identificateur **EU.**
Connecté à	Service dans le CMDB auquel est déployable associé. Sélectionnez un service dans la liste **Services disponibles** . Effectuez l'une des actions suivantes : ○ Liez l'élément déployable à un CI dans : CMDB Sélectionnez l'cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**. ○ Créez un CI auquel établir une liaison : Sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour continuer, vous devez les connecter à déployable un service.

6. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la liste dans déployables l'onglet **Modifier les déployables** .



Que faire ensuite

L'application n'est pas encore structurée pour accepter les données de configuration, l'étape suivante consiste donc à ajouter la structure des données. Consultez Ajouter les nœuds qui contiendront des données de configuration à une nouvelle CDM application.

Information associée

Modèle de données CDM

Créer une CDM application basée sur un service existant dans le CMDB

Créez une application en tant que conteneur pour toutes les données de configuration d'un service (un service d'application, un modèle d'application ou groupe de CI dynamique [infrastructure] dans le CMDB).

Avant de commencer

Important : DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

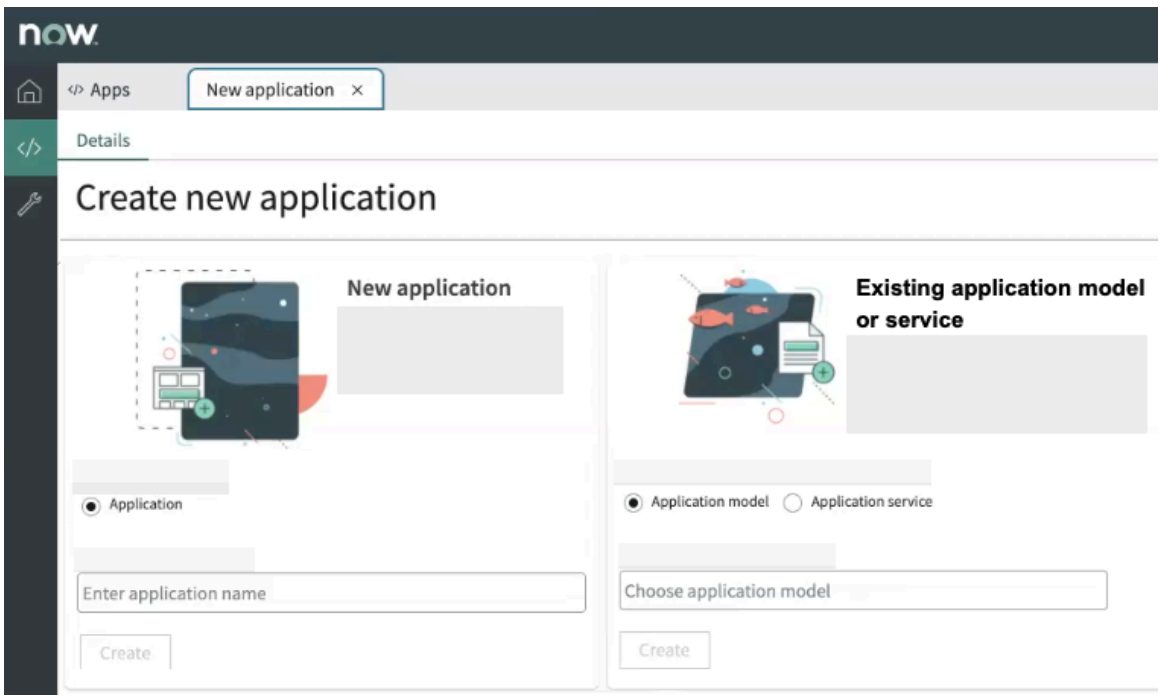
Pour l'application, vous spécifiez le nombre à déployables générer et l'environnement SDLC que cela déployables représente. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme de paires [nom :valeur] (éléments de données de configuration - CDI) dans le nœud approprié de la structure de données de l'application CDM . Pour obtenir une présentation du processus de préparation d'une nouvelle application destinée à recevoir des données de configuration, reportez-vous à la section Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Applications (icône) pour ouvrir la page Créer une application, puis sélectionnez **Application basée sur les services existants** pour spécifier le CMDB service pour lequel la nouvelle application contiendra des données de configuration.



2. Renseignez les paramètres de la boîte de dialogue Créer Déployables pour spécifier la quantité et le type d'environnement et déployables les CMDB services auxquels les connecter.

Paramètres Créer des déployables

Champ	Description
Environnement	Type d'environnement de code configuré par les données de configuration dans le déployable. ○ Production ○ Développement ○ Test
Préférence de connexion	Option permettant de connecter le nouvellement créé déployables aux services. ○ Connectez automatiquement chaque nouveau déployable à un service dans le modèle d'application ou groupe de CI dynamique. ○ Spécifier manuellement le service auquel connecter chaque nouveau-né déployable . Vous établissez les connexions sur la page suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Étant donné que le pipeline applique les DevOps données de configuration dans un déployable uniquement aux services auxquels il déployable est connecté, chaque déployable doit être connecté à un service.
Quantité	Nombre de déployables créations à créer. Si ce nombre dépasse le nombre de services associés à l'élément existant dans le CMDB, le système génère de nouveaux services vides.

Lorsque vous sélectionnez **Créer**, le système génère l'application avec le nombre et les types spécifiés et déployables ouvre l'onglet **Modifier les déployables** pour l'application.

3. Sélectionnez **Gérer les déployables** pour ouvrir l'onglet **Modifier les déployables** dans lequel vous pouvez configurer l'option déployables.
4. Dans l'onglet **Modifier les déployables** , mettez à jour les paramètres de chacun déployable , puis sélectionnez **Suivant**.
   Vous connectez chacun déployable à un service dans le CMDB. Contient déployable les données de configuration de son service associé.

   Le système enregistre automatiquement vos mises à jour dans les paramètres.

Paramètres des détails déployables

Champ	Description
Nom de l'élément déployable	Nom par défaut pour le déployable que le système génère. Renommer si nécessaire.
Description de l'élément déployable	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre le but, le champ d'application et l'intention déployabledu .
Identificateur	Identificateur unique qui le distingue déployable des autres déployables qui partagent le même nom et éventuellement de nombreux paramètres de données de configuration. Par exemple, la production déployable qui a l'identifiant **Uraguay** peut avoir des paramètres de configuration différents pour le paramètre de devise que celle déployable qui a l'identifiant **Groenland**.
Connecté à	Service dans le CMDB configuré par les données dans les instantanés du déployable.

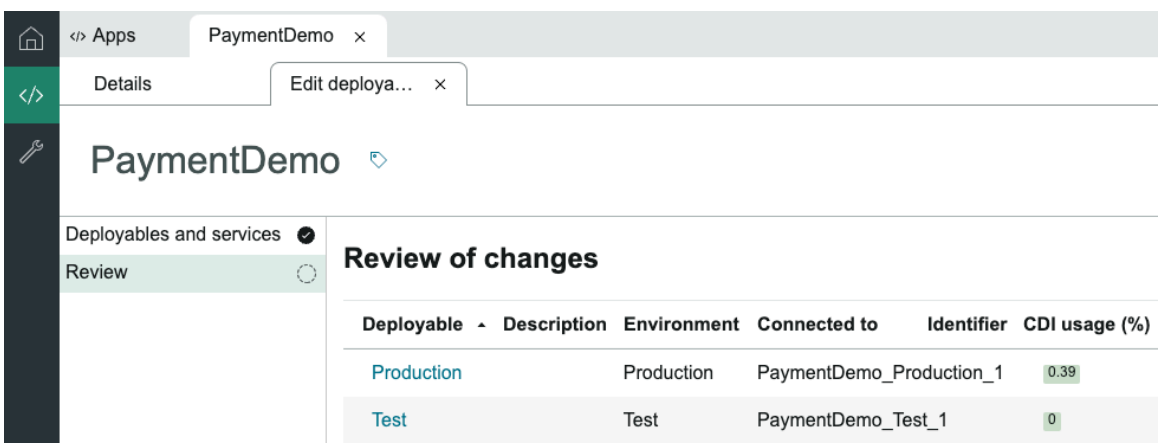
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez un service dans la liste **Services disponibles** . **Remarque :** Pour continuer, vous devez les connecter à déployable un service. Effectuez l'une des actions suivantes : ○ Connectez le déployable à un CI dans : CMDB Sélectionnez le cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**. ○ Créez un CI auquel vous connecter : Sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**.

La page Révision s'ouvre.

5. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la liste dans déployables l'onglet **Modifier les déployables** .



Que faire ensuite

L'application n'est pas encore structurée pour accepter les données de configuration, l'étape suivante consiste donc à ajouter la structure des données. Consultez Ajouter les nœuds qui contiendront des données de configuration à une nouvelle CDM application.

Information associée

- Modèle de données CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Définir ou mettre à jour un composant
- Définir ou mettre à jour une collection dans une application
- Créer ou mettre à jour un CDI variable
- Comment les données chiffrées sont traitées

Créer et mettre à jour un élément déployable

Créer un déployable temps de travail dans un ensemble de changements. Vous pouvez ajouter plusieurs composants et collections à un déployable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

Remarque :
Les éléments de données téléchargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

- Une application peut contenir un total maximal de 100 000 CDI.
- Tout single déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres des propriétés, reportez-vous à la *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* section Propriétés système CDM *.sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*

Procédure

1. Dans l'onglet **Paramètres** d'une application, sélectionnez **Déployables** dans l'arborescence, **puis Nouveau.**
2. Renseignez les champs de la page Saisir les détails de l'assistant, puis sélectionnez **Suivant**.

Saisir la page des détails

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le déployable.
Description	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre le but, le champ d'application et l'intention déployabledu .
Environnement	Type d'environnement d'application ou d'infrastructure que l'implémentation déployable implémente. ○ Développement ○ Production ○ Test
Restreindre l'exportation	Option permettant de s'assurer que seuls les instantanés ayant passé la validation peuvent être exportés.

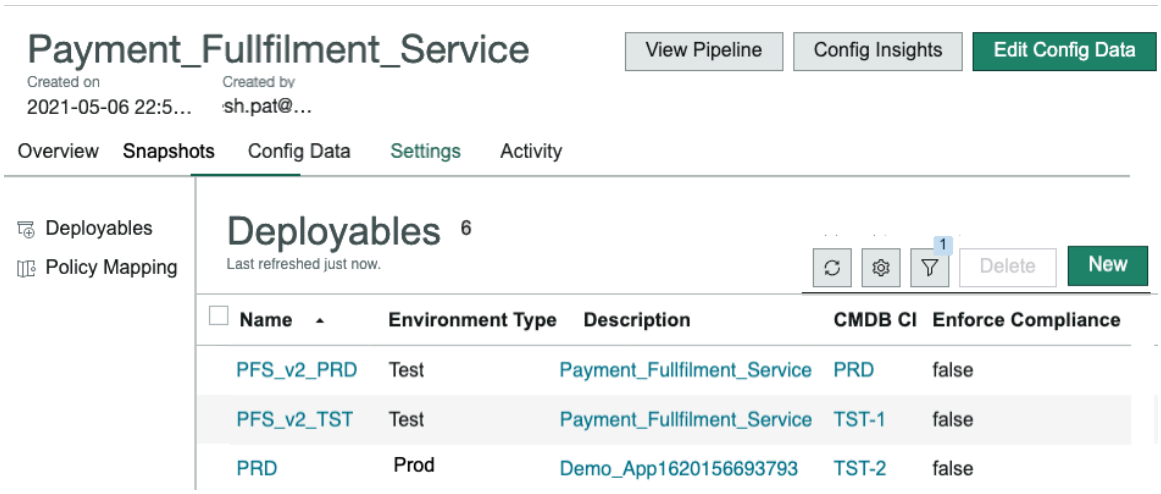
L'assistant passe à la page Lien vers CMDB de l'assistant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Lien vers CMDB et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Liez l'élément déployable à un CI dans : CMDB Sélectionnez l'cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**.
   - Créez un CI auquel établir une liaison : Sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**.

   L'assistant passe à la page Révision.
4. Sur la page Révision, vérifiez les paramètres du nouveau déployable.
   Sélectionnez **Retour** pour modifier les paramètres. Sélectionnez **Créer** pour créer le déployablefichier .
   Le système le génère déployable et l'affiche dans la liste de l'onglet **Paramètres** de l'application.



5. **Facultatif :** Procédez comme suit pour ajouter une collection à une ou plusieurs déployables:

   a. Pour le nœud de collection de l'arborescence, sélectionnez l'icône de menu (icône ⋮ et sélectionnez **Inclure dans les éléments déployables**.

   b. Sélectionnez tout déployables dans lequel inclure la collection, puis sélectionnez **Inclure**.

   > **Remarque :**
   > Seuls déployables ceux qui n'incluent pas déjà la collection apparaissent dans la liste.

   La collection est incluse dans chaque fichier déployable.

   (Optional) Lorsque vous ajoutez une collection à un déployable, le panneau Éditeur répertorie les noms de collection inclus, mais pas le contenu. Le panneau Aperçu affiche l'état complet des données.

6. **Facultatif :** Ajoutez des paramètres de CDI à l'élément déployable qui remplaceront ou superposeront les paramètres des composants ou des collections.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une application ou Créer ou mettre à jour un CDI variable.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider.
   Le panneau Éditeur, la vue Liste et le panneau Aperçu s'actualisent pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie tous les déployable éléments affectés par les changements.

   Remarque :
   Après avoir validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut plus être modifié.

   Le système génère un instantané de chaque déployable élément affecté par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

   - Si aucun n'est déployables affecté par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les modifications.
   - ▪ Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
     - Le système exécute toutes les politiques qui sont mappées statiquement ou dynamiquement au déployable.
     - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur de l'état de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.
     - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur de l'état de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche toutes les défaillances ou tous les avertissements renvoyés par les politiques.
     - Si une politique n'a pas été exécutée jusqu'à son terme, la valeur de l'état de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
   - ▪ Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés** . Seuls les instantanés ayant passé la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

   Sélectionnez **Valider**.

   - Le système met à jour l'application pour conserver les modifications apportées aux données de configuration.
   - L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
   - L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
   - Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
   - Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Que faire ensuite

Mapper les politiques au déployable

Information associée

Modèle de données CDM

Affichage et modification des données de configuration

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou mettre à jour un CDI variable

Comment les données chiffrées sont traitées

Supprimer un élément déployable

Supprimez un déployable pour supprimer ses données de configuration et tous les instantanés associés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Lorsque vous supprimez un élément déployable, les instantanés existants ne peuvent pas être exportés ou validés et ne peuvent pas être mentionnés dans les exportateurs ou les politiques.

Procédure

1. Pour une application ouverte, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
2. Sélectionnez **Déployables** pour afficher la liste des déployables pour l'application.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments déployables, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Les déployables n'apparaissent plus dans aucune liste.
   - Toutes les données de configuration des déployables sont supprimées.
   - Tous les instantanés existants sont supprimés.
   - Vous pouvez créer un nouvel élément déployable portant le même nom qu'un élément déployable supprimé.

Chargement de vos données de configuration

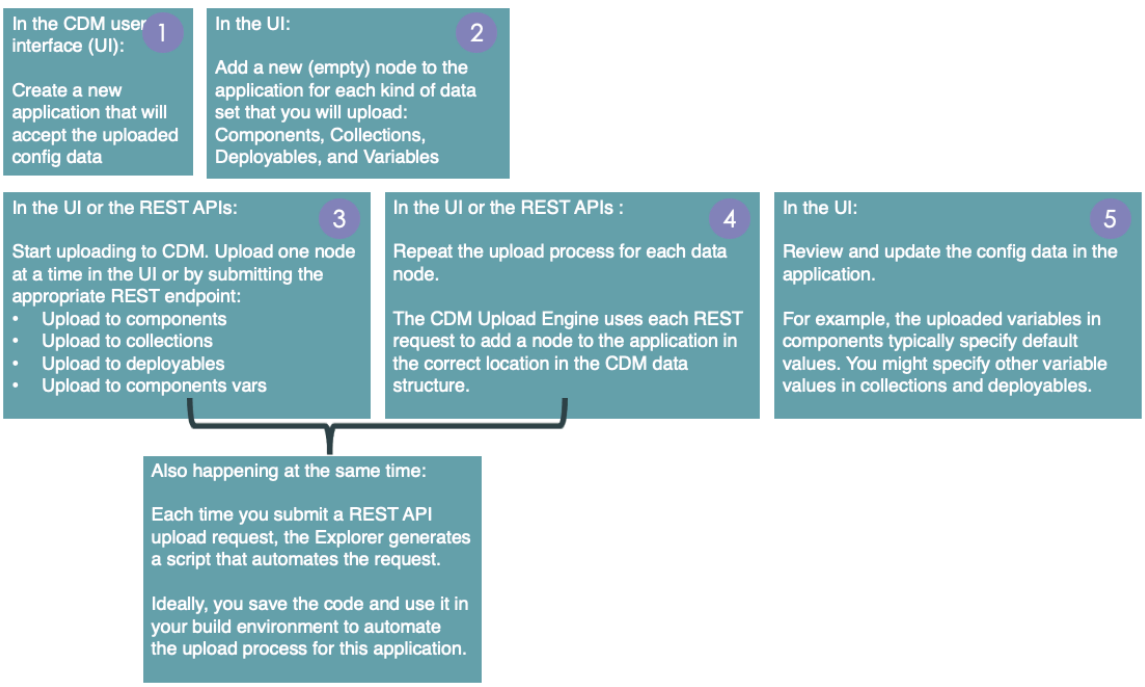
Vous créez d'abord une nouvelle CDM structure d'application, puis chargez les données de configuration existantes dans la structure.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

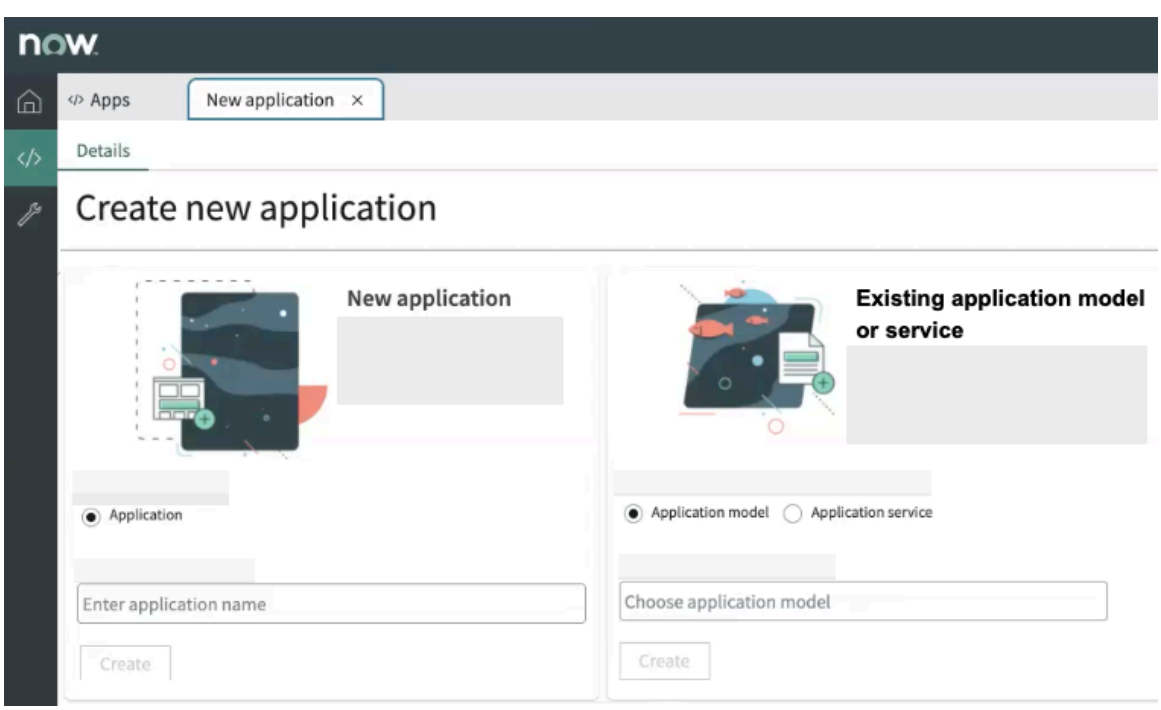
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment ça marche : exécution du chargement initial de vos données de configuration existantes dans CDM des tables de données



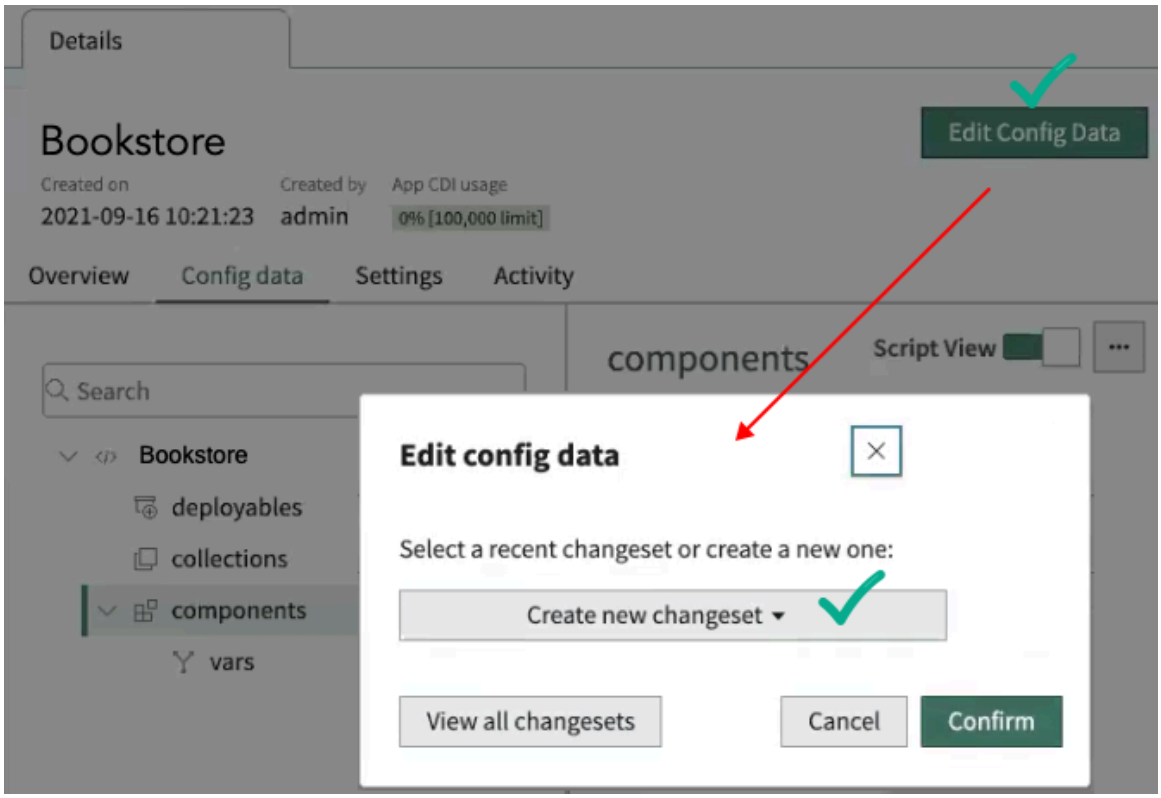
1. Ouvrez l'interface CDM utilisateur et créez une application. Par exemple, créons l'application Librairie pour prendre en charge une librairie en ligne. Une *application* dans CDM est la collection complète de données de configuration pour un service d'application, un modèle d'application ou groupe de CI dynamique une [infrastructure] dans le CMDB.



2. Ouvrez maintenant l'application Librairie et générez un nouvel ensemble de modifications afin de commencer à mettre en place la structure des données. (Un aperçu plus détaillé de ce processus est disponible dans .)Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

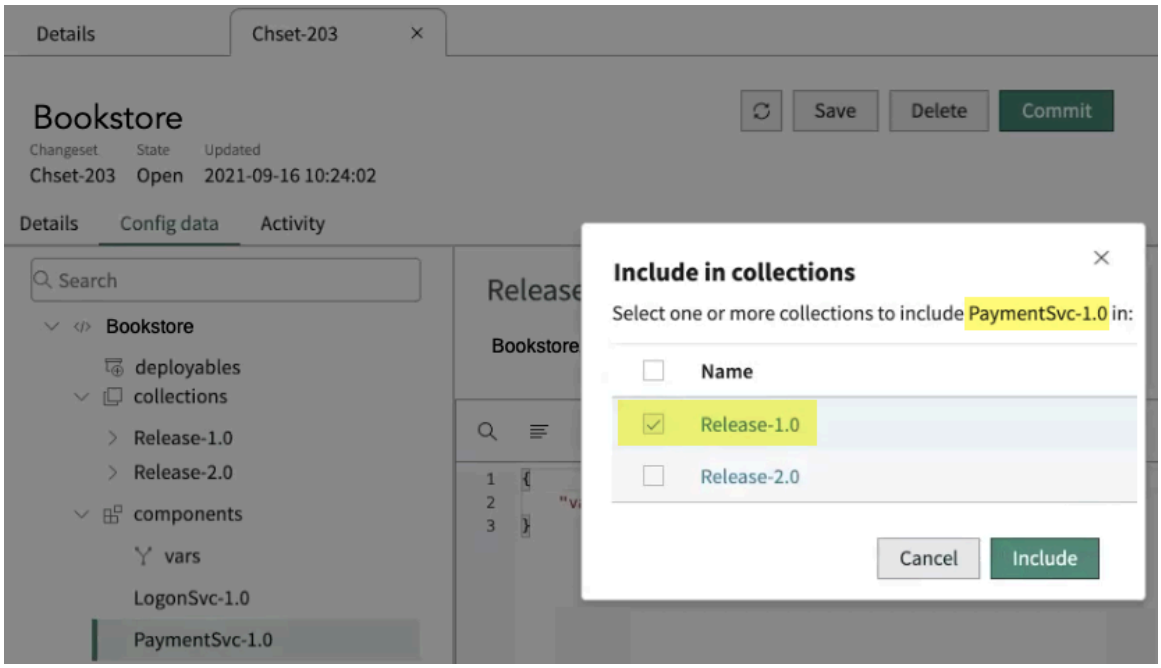


Dans l'ensemble de changements, définissez la structure de données qui inclut un nœud pour chaque ensemble de données de configuration que vous allez charger. Ce processus *s'appelle la modélisation des données*. Vous ajoutez des composants, des collections, des déployables et des CDI selon vos besoins. Pour plus d'informations sur chacun de ces éléments, reportez-vous à la section Modèle de données CDM. Pour plus d'informations sur l'ajout de nœuds à une application, reportez-vous à la section Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

Dans cet exemple, deux composants et deux collections ont été ajoutés. Désormais, le composant **PaymentSvc-1.0** est inclus dans la collection **Release-1.0** . Comme pour toutes les collections, cela signifie que toutes les données du composant **PaymentSvc-1.0** sont désormais incluses dans la collection **Release-1.0** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

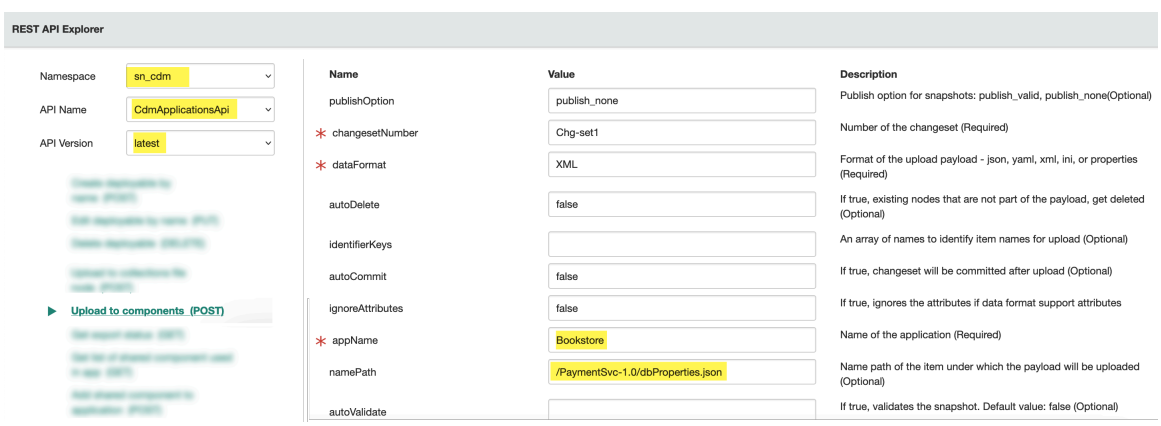


Lorsque vous êtes satisfait de la structure (vous pouvez la mettre à jour à tout moment), vous ouvrez l'explorateur REST pour commencer le processus de chargement des données de configuration source dans les CDM tables de données. Ne validez pas l'ensemble de changements : il reste ouvert afin que vous puissiez charger des données.

3. À l'aide des API REST ou de l'éditeur de données de configuration, définissez des valeurs de paramètre qui spécifient le nom de l'application vers laquelle charger, le chemin dans la structure de données de l'application CDM où placer les données, le format des données sources (JSON dans l'exemple), etc.

> **Remarque :**
> Lorsque vous chargez votre configuration existante à partir d'un fichier XML et que **ignoreAttributes** est défini sur **false**, l'analyseur XML CDM conserve les attributs au format JSON à l'aide d'identificateurs. Pour plus d'informations, consultez Analyse des fichiers XML dans CDM.

Cet exemple montre l'utilitaire de plateforme Explorateur d'API REST pour plus de clarté. Il s'agit d'un exemple de la façon dont vous pouvez construire une demande `REST POST de téléchargement vers des composants` qui crée un nœud dbProperties.json dans le composant **PaymentSvc-1.0** , puis ajoute les données sources au nouveau nœud. (Vous spécifiez les données sources à charger dans un autre champ.) Les API sont décrites dans CdmApplicationsApi , CdmChangesetsApi et CdmSnapshotApi .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Lorsque vous sélectionnez **Envoyer**, l'API lit les données de configuration d'origine, les télécharge et les aligne dans la structure des CDM données.

   Remarque :
   Les éléments de données téléchargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

   Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

   - Une application peut contenir un total maximal de 100 000 CDI.
   - Tout single déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

   Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres des propriétés, reportez-vous à la *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* section Propriétés système CDM *.sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*

   Important :
   Chaque fois que vous soumettez une demande POST, l'API effectue le POST et génère également un script de chargement. Vous pouvez spécifier l'une des langues de script suivantes. L'objectif est que vous utilisiez le code dans votre système de pipeline pour automatiser le processus de chargement de cette application lors de chargements futurs.

5. Revenir à CDM: examinez et mettez à jour les données de configuration comme décrit dans Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.
6. Lorsque vous êtes satisfait que l'application est une représentation complète et correcte des données de configuration, vous pouvez valider l'ensemble de changements. L'action de validation génère un instantané de chaque déployable et oblige l'API à stocker les données dans CDM des tables.

   Maintenant que l'application est entièrement en place, vous pouvez gérer les données selon vos besoins : mettre à jour les paramètres de configuration, appliquer des politiques pour valider les données, exporter des instantanés valides des données de configuration, etc.

   Pendant que vous exportez un instantané, le système peut générer du code API que vous pouvez utiliser pour automatiser le processus d'exportation. Consultez Générer un code d'invocation d'API pour un exportateur pour en savoir plus.

Information associée

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Analyse des fichiers XML dans CDM

Analyse des fichiers CSV dans CDM

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Une *application* dans CDM est la collection complète de données de configuration pour un service d'application, un modèle d'application ou groupe de CI dynamique une [infrastructure] dans le CMDB. Une fois que vous avez chargé vos données de configuration source, l'application peut prendre en charge tout le potentiel déployables qui compose chaque version des environnements de développement, de test et de production du service.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Traduction automatique

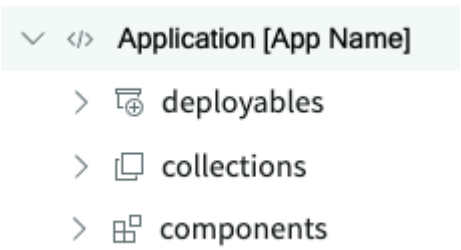
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble : Préparation d'une application pour accepter les données de configuration téléchargées

Vous suivez ce processus général pour préparer une demande afin d'accepter le téléchargement de données de configuration :

1. Dans l'onglet **Applications** , vous, un utilisateur disposant du Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin] rôle, créez un enregistrement d'application.

   Le système génère une application qui inclut plusieurs dossiers standard dans une structure hiérarchique. Vous allez mapper vos données de configuration existantes dans cette structure de données pour activer les avantages décrits à la section Modèle de données CDM.

   L'application prend en charge la création de plusieurs déployables. Par exemple, vous pouvez créer un déployable pour chaque environnement typique : Développement, Test et Production. Vous pouvez également créer plusieurs versions de chacun déployable pour chaque type d'environnement.

2. Dans l'éditeur de CDM code, vous créez maintenant un ensemble de modifications, une copie brouillon de l'application que vous pouvez modifier.
3. Lorsque vous travaillez dans l'ensemble de changements, vous créez les types de nœuds suivants dans les dossiers appropriés. Ce processus *modélise* les données de configuration, c'est-à-dire qu'il prépare l'application à mapper vos données de configuration sources dans la structure de CDM données.

   Remarque :

   Gestion des données de configuration À partir de la version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

4. Maintenant que la structure est en place, vous utilisez les API REST ou le panneau d'édition de CDM code pour charger vos données de configuration existantes dans l'ensemble de changements. Le processus est décrit dans .Chargement de vos données de configuration Pour plus d'informations, consultez CdmApplicationsAPI, CdmChangesetsAPI et CdmSnapshoAPI.

   Remarque :
   Si vous chargez un fichier XML ou CSV pour importer vos données de configuration existantes dans CDM, l'analyseur CDM analyse les données d'une manière spécifique. Pour plus d'informations, consultez Analyse des fichiers XML dans CDM et Analyse des fichiers CSV dans CDM.

   Vous pouvez charger les types d'ensembles de données suivants : variables de composant, composants, collections et déployables.

   Composants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les composants sont les blocs de construction qui représentent généralement les données de configuration d'un élément logique d'une application ou d'une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut contenir des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans des collections et déployables. Des instructions plus détaillées apparaissent dans .Définir ou mettre à jour un composant

Collectes

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une mise en production : vous pouvez considérer une collection comme une composition de mise en production.

Une collection peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration de machine virtuelle utilisées dans la version 1 sont différentes des données utilisées dans la version 2. release-1 peut utiliser la valeur `2 Go` pour le paramètre *`de mémoire`* (« `memory` » : « `2Gb` ») et release-2 peut spécifier une valeur différente (« `memory` » : « `4Gb` »). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. Vous pourriez considérer ces valeurs comme des « superpositions ».

Déployables

A déployable est un ensemble de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé dans votre pipeline CI/CD en tant que service. Chaque déployable élément d'une application configure un service dans le CMDB. Par exemple, vous pouvez créer trois déployables, un pour chaque type d'environnement : Développement, Test et Production.

A déployable est constitué de la collection ou de l'ensemble de collections qui définissent la mise en production d'un environnement particulier. La combinaison collections+environnement est liée à un service d'application dans le ou un service d'infrastructure CMDB .

A déployable peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable `de base de données` a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans la production déployable peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

5. Une fois les données chargées, vous revenez à .CDM Vous mettez à jour les valeurs variables et de remplacement afin que l'ensemble relativement petit de composants et de collections puisse fournir des données de configuration pour les trois déployable environnements. Par exemple, le `développement` déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le `test` déployable. Développement utilise la valeur de variable *`de base de données`* par défaut. Test, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.
6. Maintenant, enregistrez et validez l'ensemble de changements. Le système effectue les actions suivantes :
   - Déterminez s'il existe des conflits avec d'autres validations antérieures. Si le système signale un conflit, vous devez le résoudre et valider à nouveau ou créer un ensemble de changements et effectuer à nouveau vos changements. Pour en savoir plus sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

résolution des conflits, reportez-vous à la section Conflits entre les validations d'ensemble de changements.

- Transmettre par push tous les changements dans le modèle de données de l'application (les données de configuration sont conservées).
- Générez un instantané de chaque élément déployable affecté par les changements apportés à l'ensemble de changements. Le système valide les données de configuration en exécutant les politiques spécifiées par rapport à un instantané. Au moment où l'instantané est créé, il peut être publié et utilisé pour exporter les données de configuration. Les instantanés sont des enregistrements permanents qui ne peuvent pas être modifiés.

Les données de configuration source sont maintenant conservées dans des CDM tables. Vous pouvez maintenant gérer les données selon vos besoins : mapper les stratégies à chacune déployable afin que les instantanés puissent être validés, valider les données dans un instantané (appliquer les stratégies), exporter les données de configuration, etc.

Remarque :
Vous pouvez mapper des stratégies à un vide déployable, mais ce n'est pas une procédure classique.

Information associée

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Créer et mettre à jour un élément déployable

Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Conflits entre les validations d'ensemble de changements

Validation et correction des données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront des données de configuration à une nouvelle CDM application

Ajoutez la structure des données à une nouvelle application qui acceptera les données de configuration chargées dans les nœuds appropriés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le système crée une nouvelle application, elle ne possède que le niveau de structure le plus élevé : **composants**, **collections** et dossiers **déployables** . Dans cette procédure, vous ajoutez le composant, la collection et déployable les nœuds qui accepteront les données de configuration chargées. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme de paires [nom :valeur] (éléments de données de configuration - CDI) dans le nœud approprié de la structure de données de l'application CDM . Pour plus d'informations, consultez Modèle de données CDM.

Remarque :

Gestion des données de configuration À partir de la version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez les composants qui seront inclus dans les collections.
   Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant et Définir ou mettre à jour une collection dans une application.
2. Ajouter une collection à un ou plusieurs déployables:

   a. Pour le nœud de collection de l'arborescence, sélectionnez l'icône de menu (icône ⋮) et sélectionnez **Inclure dans les éléments déployables**.

   b. Sélectionnez tout déployables dans lequel inclure la collection, puis sélectionnez **Inclure**.

   > **Remarque :**
   > Seuls déployables ceux qui n'incluent pas déjà la collection ou l'un de ses descendants apparaissent dans la liste. Si la collection porte le même nom qu'un nœud existant, la collection est transformée en remplacement ou en superposition.

   La collection est incluse dans chaque fichier déployable.

   Lorsque vous ajoutez une collection à un déployable, le panneau **Éditeur** affiche les noms des collections incluses mais pas leur contenu (des remplacements ou des superpositions apparaissent). Cette stratégie réduit l'encombrement et clarifie la structure. Pour afficher le contenu entièrement résolu des données, affichez le panneau **Aperçu** .
3. Créez les composants qui seront inclus dans les collections.
4. **Facultatif :** Ajoutez des CDI à la déployable qui remplaceront ou superposeront les paramètres dans les composants ou les collections.

   > **Remarque :**
   > Les éléments de données téléchargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.
   >
   > Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :
   >
   > - Une application peut contenir un total maximal de 100 000 CDI.
   > - Tout single déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.
   >
   > Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres des propriétés, reportez-vous à la *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* section Propriétés système CDM *.sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*

   Pour en savoir plus, reportez-vous à Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une application ou Créer ou mettre à jour un CDI variable.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider.
   Le panneau Éditeur, la vue Liste et le panneau Aperçu s'actualisent pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie tous les déployable éléments affectés par les changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Après avoir validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut plus être modifié.

Le système génère un instantané de chaque déployable élément affecté par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

- Si aucun n'est déployables affecté par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les modifications.
- ▪ Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
  - Le système exécute toutes les politiques qui sont mappées statiquement ou dynamiquement au déployable.
  - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur de l'état de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.
  - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur de l'état de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche toutes les défaillances ou tous les avertissements renvoyés par les politiques.
  - Si une politique n'a pas été exécutée jusqu'à son terme, la valeur de l'état de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
- ▪ Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés** . Seuls les instantanés ayant passé la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

Sélectionnez **Valider**.

- Le système met à jour l'application pour conserver les modifications apportées aux données de configuration.
- L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
- L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
- Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
- Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Que faire ensuite

L'application ne contient pas encore de données de configuration, l'étape suivante consiste donc à importer vos données de configuration existantes dans les nœuds appropriés de l'application. Consultez Chargement de vos données de configuration.

Information associée

Modèle de données CDM

Analyse des fichiers XML dans CDM

Analyse des fichiers CSV dans CDM

Affichage et modification des données de configuration

Définir ou mettre à jour un composant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Créer ou mettre à jour un CDI variable

Comment les données chiffrées sont traitées

Analyse des fichiers XML dans CDM

L'analyseur CDM XML permet d'analyser les paires clé-valeur d'attribut dans les fichiers XML, de sorte que lorsque vous chargez des données de configuration à partir d'un fichier XML dans CDM, vous pouvez facilement identifier les attributs de chaque élément dans l'éditeur ou la CDM vue de liste.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Cette analyse des paires clé-valeur d'attribut d'un fichier XML à un format CDM JSON vous aide de la manière suivante :

- Chargement des données de configuration existantes à partir d'un fichier XML, y compris les attributs des éléments XML en tant que paires clé-valeur appropriées dans JSON.
- Différencier facilement les attributs des éléments de données de configuration dans l'éditeur CDM .
- Validation des données CSV importées avec des attributs pour CDM le déploiement.
- Conversion des paires clé-valeur d'attribut au format JSON en attributs d'élément XML dans un fichier XML.

Analyse de XML en JSON pendant l'importation

Lorsque vous importez un fichier XML dans lequel charger vos données CDM de configuration, l'analyseur convertit les attributs et le texte contenant des éléments XML au format JSON comme suit :

- Ajoute le préfixe à tous les noms de clés correspondant aux attributs des éléments XML `@` .
- Ajoute une `#text` clé pour la valeur de texte englobant les éléments XML qui ont à la fois des attributs et du texte englobant.

Ces options permettent d'identifier les attributs et de contenir du texte dans le panneau Éditeur et la vue Liste lors de l'examen des données de configuration.

L'exemple suivant montre à quoi ressemble la conversion entre les formats XML et JSON :

Format XML

```
<app>
    <components>
        <paymentService type="B2C">
                <provider region="EMEA">ABCPay</provider>
                <service>XYZPay</service>
        </paymentService>
    </components>
<app>
```

Format JSON

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
  "app" : {
      "components" : {
          "paymentService" : { //key-value pair for XML elements with attributes
                "@type" : "B2C", // @ prefix for attribute
                "provider" : {
                    "@region" : "EMEA", // @ prefix to key name for attribute
                    "#text" : "ABCPay"  // #text key name for enclosing text
                  },
              "service" : "XYZPay" //key-value pair for XML elements without attributes
              }
      }
  }
}
```

Analyse de JSON en XML pendant l'exportation

Pour conserver les attributs XML et le texte contenant leur format d'origine lors de l'exportation des données de configuration vers un format de fichier XML, vous devez mettre à jour les données de configuration comme suit :

- Ajoutez le `@` préfixe à tous les noms de clés pour les rendre analysables en tant qu'attributs d'éléments XML.
- Ajoutez des clés nommées `#text` aux CDI qui doivent être analysées en tant que valeur de texte englobant les éléments XML, lorsque les attributs et le texte englobant sont présents.

Information associée

Chargement de vos données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront des données de configuration à une nouvelle CDM application

Analyse des fichiers CSV dans CDM

Analyse des fichiers CSV dans CDM

L'analyseur CDM CSV permet d'analyser les données dans des fichiers CSV, de sorte que lorsque vous chargez les données de configuration d'un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) dans CDM, vous pouvez facilement identifier les attributs de format des données et les données de configuration dans l'éditeur ou la CDM vue de liste.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

L'analyseur CDM CSV suit la norme CSV RFC 4180. Cette analyse des données d'un fichier CSV au format CDM JSON vous aide de la manière suivante :

- Chargement des données de configuration existantes à partir d'un fichier CSV avec des attributs d'en-tête et de délimiteur personnalisés pour les analyser en tant que paires clé-valeur appropriées dans JSON.
- Différenciation des attributs de format de données (métadonnées) des éléments de données de configuration (données) dans l'éditeur CDM .
- Validation des données CDM CSV importées pour le déploiement.
- Conversion des données de configuration du format JSON au format CSV avec des attributs au format d'origine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse de CSV en JSON pendant l'importation

Lorsque vous importez un fichier CSV dans CDM, l'analyseur convertit les données au format CSV au format JSON, comme suit :

- Ajoute chaque enregistrement du fichier CSV en tant que CDI dans des nœuds indexés distincts sous le *data* nœud au format JSON.
- Ajoute les attributs de format de données utilisés lors du chargement CSV sous le *metadata* nœud.

  Le paramètre *dataFormatAttributes* de requête comprend des attributs pour déterminer le délimiteur, les en-têtes, la première ligne en tant qu'en-tête et les en-têtes sécurisés.

Attributs pour l'analyseur CSV CDM

Nom d'attribut	Description
délimiteur	Caractère permettant de séparer chaque champ d'en-tête en tant que clé et le champ d'enregistrement en tant que valeur d'un CDI. Vous pouvez spécifier un caractère valide comme délimiteur. Par défaut : « délimiteur » : « , ».
containsheader	Option permettant de déterminer si la première ligne du fichier CSV est considérée comme la ligne d'en-tête. Cet attribut est facultatif. ○ true : le fichier CSV contient la première ligne comme en-tête. ○ false : le fichier CSV n'a pas la première ligne comme en-tête. Dans ce cas, vous devez fournir les en-têtes dans l'attribut *headers* . Par défaut : « containsHeader » : « vrai ».
en-têtes	Liste des champs d'en-tête des champs d'enregistrement dans le fichier CSV. Ces en-têtes sont convertis en noms de clés des CDI au format JSON. **Remarque :** Cet attribut ne s'applique que si l'attribut *containsHeader* est défini sur **faux**. Si votre fichier CSV n'a pas la première ligne avec des en-têtes, vous pouvez fournir un tableau d'en-têtes. Le nombre d'en-têtes doit correspondre au nombre de champs d'enregistrement. Exemple : « headers » : [« FirstName », « LastName », « Location », « Salary »]. Par défaut : un tableau vide : « headers » : [].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'attribut	Description
securedHeaders	Liste des champs d'en-tête pour lesquels la valeur de tous les enregistrements est affichée au format chiffré au format JSON. Cet attribut est facultatif. Vous pouvez fournir un tableau d'en-têtes qui doivent être sécurisés. Le nom des en-têtes sécurisés doit correspondre au nom des en-têtes dans l'attribut **en-têtes** ou le fichier CSV. Exemple : « securedHeaders » : [« Salaire »]. Par défaut : un tableau vide : « securedHeaders » : [].

Example: Conversion de CSV en format JSON

Cet exemple montre les attributs de format de données donnés et la conversion du contenu CSV au format JSON en fonction de ces attributs.

Attributs de format de données

> **Remarque :**
> Ce paramètre est facultatif. Si vous ne fournissez pas de valeurs, les valeurs par défaut des attributs sont utilisées.

{ « delimiter » : « , », « containsHeader » : « true », « headers » : [],
« securedHeaders » : ["salary"] }

Format CSV

```
//Sample CSV file content: no header in the first row; each line represents a
 record
  FirstName,LastName,Location,Salary
  David,Ben,NYC,1000
  Jakes D,Ron,IRE,1220
  "George, R",Martin,US,12120
  "Antony, ""Ron",Mak,US,1210
```

Format JSON

```
//data node for the records from CSV - each record row converted to individual nodes with
 fields separated by delimiter character converted to individual items of the node{
 "data": {
  "0": {
   "FirstName": "David",
   "LastName": "Ben",
   "Location": "NYC",
   "Salary": "*****"
  },
  "1": {
   "FirstName": "Jakes D",
   "LastName": "Ron",
   "Location": "IRE",
   "Salary": "*****"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 },
 "2": {
  "FirstName": "George, R",  //the name has a delimiter char so the full name is enclosed
within " "
  "LastName": "Martin",
  "Location": "US",
  "Salary": "******"
 },
 "3": {
  "FirstName": "Antony, \"Ron", //the last name has "" so a \ is added to include " in the last
name
  "LastName": "Mak",
  "Location": "US",
  "Salary": "*****"
 }
},
//metadata added for the data format attributes
 "metadata": {
  "containsHeader": "true",
  "delimiter": ",",
  "headers": "FirstName#LastName#Location#salary",
  "securedHeaders": "Salary"
 }
}
```

Analyse de JSON en CSV pendant l'exportation

Pour conserver les données de configuration CSV dans leur format d'origine lors de l'exportation des données de configuration vers un format de fichier CSV, assurez-vous que vous disposez des `data` nœuds et `metadata` dans vos données.

- Les éléments de données de configuration au sein `data` du nœud sont convertis en lignes d'enregistrement individuelles dans le fichier CSV.
- Les attributs de format de données dans le `metadata` nœud sont utilisés pour définir les informations du délimiteur, de l'en-tête et de l'en-tête secret dans le fichier CSV.

Information associée

Chargement de vos données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront des données de configuration à une nouvelle CDM application

Analyse des fichiers XML dans CDM

Définir des politiques dans DevOps Config

Définissez des politiques pour DevOps Config valider vos données de configuration.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser ou personnaliser les politiques par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou écrire et tester des politiques de configuration DevOps personnalisées .

Procédure

1. Dans la vue **Administrateur** , sélectionnez l'onglet **Politiques** .
2. Sélectionnez une politique par défaut ou sélectionnez **Nouveau** pour créer une politique .
3. Saisissez le nom et la catégorie de la stratégie, ainsi que sa description, puis sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Vous devez publier une version de stratégie pour la rendre actuelle et l'activer avant qu'elle ne puisse être invoquée.

Information associée

Politiques par défaut DevOps Config

How to write and test custom PaCE policies

Stratégies de mappage dans Config DevOps

Le mappage d'une stratégie à un déployable vous permet de valider les mises à jour de celui-ci. Ces politiques dans DevOps Config sont alimentées par Policy as Code Engine (PaCE).

> **Important :**
> DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Après avoir créé une politique, vous pouvez la mapper à un déployable pour l'invoquer lorsque des modifications sont apportées au déployable. Vous pouvez mapper les stratégies à l'aide des mappages suivants :

Mappage statique

Dans le mappage statique, une politique est directement mappée aux déployables. Ce type de mappage vous aide à appliquer des politiques à différents environnements ou configurations. Toutefois, si vous devez mapper une stratégie à plusieurs déployables, vous devrez le faire plusieurs fois pour chaque déployable. La validation est déclenchée sur les politiques directement mappées pour un élément déployable.

Mappage dynamique

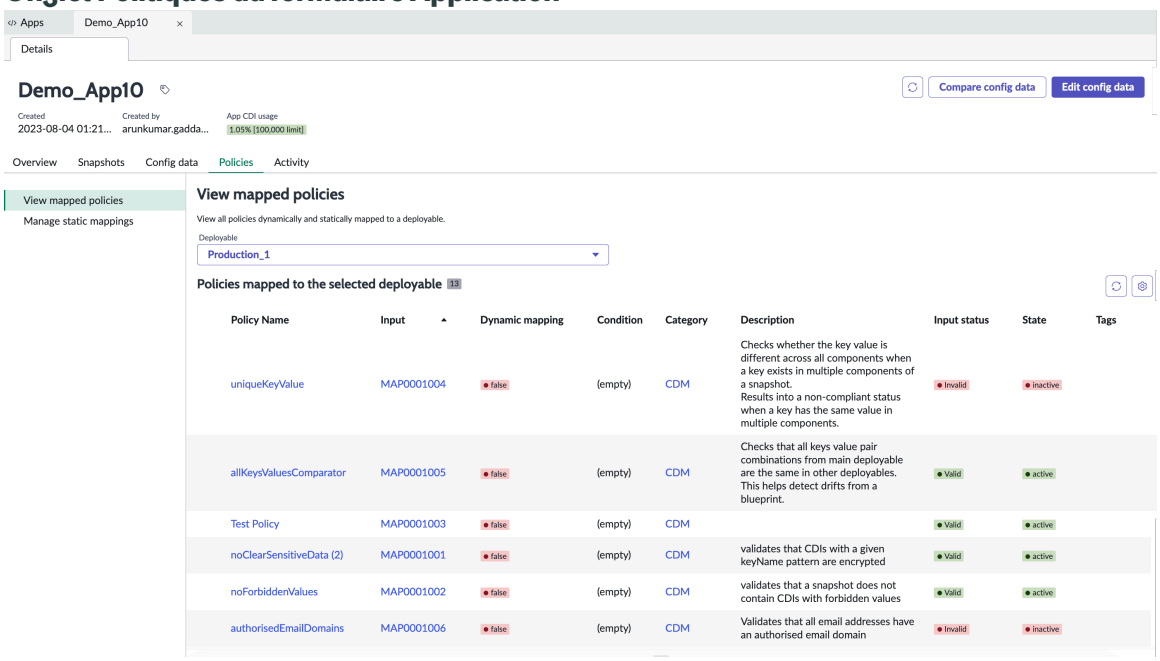
Dans le mappage dynamique, une politique est mappée aux déployables de façon dynamique en fonction de conditions prédéfinies. Ce type de mappage vous permet d'appliquer des politiques à un plus grand nombre d'éléments déployables dans plusieurs applications qui répondent toutes aux mêmes conditions. La validation est déclenchée sur les politiques mappées dynamiquement au moment de l'exécution d'un élément déployable.

Vous pouvez afficher toutes les stratégies mappées aux déployables d'une application en sélectionnant l'option **Afficher les stratégies mappées** sous l'onglet **Politiques** du formulaire d'application. Sélectionnez un déployable dans la liste pour afficher les stratégies qui lui sont mappées à l'aide du mappage statique ou du mappage dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Politiques du formulaire Application



Mapper les politiques à un élément déployable

Mappez les stratégies à pour déployable définir les processus de validation que les données de configuration doivent transmettre. Vous pouvez mapper des politiques à un élément déployable à l'aide du mappage statique ou du mappage dynamique.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques valident tous les changements apportés au déployable mappé. Chaque fois que des changements affectant un déployable sont validés, le système génère un nouvel instantané de l'instantané déployable , puis exécute toutes les politiques mappées par rapport à l'instantané. Vous pouvez également exécuter manuellement une stratégie à tout moment (par exemple, pour tester une opération de stratégie).

Procédure

1. Dans l'onglet **Politiques** d'une application, sélectionnez **Gérer les mappages statiques**.
   La page Gérer les mappages statiques répertorie toutes les déployables stratégies mappées. Les politiques sont regroupées en fonction de la déployable fréquence à laquelle elles sont mappées.
2. Sélectionnez **Ajouter**.
   La boîte de dialogue Mapper les stratégies s'affiche avec une liste des stratégies disponibles.
3. Sélectionnez un déployable par rapport auquel les politiques doivent être exécutées.
4. Sélectionnez les politiques dans la liste **Politiques** .
   Vous pouvez mapper n'importe quel nombre de stratégies.
5. **Sélectionnez Mapper des stratégies**.
   Sur la page **Gérer les mappages statiques** , le déployable est mis à jour avec la liste des stratégies mappées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de stratégies mappées : colonnes

En-tête de colonne	Description
Nom de la politique	Nom de la politique. Les politiques apparaissent regroupées sous l'élément déployable auquel elles sont mappées.
Entrée	Paramètres de politique configurables.
Mappage dynamique	Identificateur indiquant si la politique est mappée dynamiquement ou statiquement. ○ **vrai** : la politique est mappée dynamiquement en fonction des conditions définies. ○ **faux** : la politique est mappée statiquement.
Condition	Conditions métier sur la base desquelles la politique est mappée dynamiquement à des déployables spécifiques. Par exemple, pour mapper dynamiquement les stratégies aux seuls déployables dont le type d'environnement est production, vous pouvez définir la condition comme suit : **[Environnement][est][Production].** Pour plus d'informations sur la définition d'une condition, reportez-vous à la section Map PaCE policies using Dynamic Mapping .
Description	Description de la politique, précisant ce qu'elle valide.
Catégorie	Identificateur qui active le regroupement de politiques. Par exemple, Politiques de production.
État des entrées	État de validation de dans entrées de mappage la politique. **Remarque :** ○ Ces informations reflètent la validité des paramètres d'entrée (c'est-à-dire la préparation de la politique à effectuer la validation). ○ Toutes les entrées de mappage sont valides lors de l'insertion. Les entrées deviennent non valides si la version de politique est archivée ou supprimée. ○ Cette valeur n'indique pas si l'instantané a réussi la validation (c'est-à-dire s'il est conforme).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête de colonne	Description
État	Mappage de l'état de la politique avec l'élément déployable. Seules les politiques mappées qui sont **actives** s'exécutent pendant la validation de l'instantané.
Balises	Balises associées à la politique.

Information associée

Map PaCE policies using Static Mapping

Map PaCE policies using Dynamic Mapping

Définir les exportateurs dans DevOps Config

Définissez les exportateurs pour DevOps Config exporter des données de configuration à partir de tout ou partie du modèle de données en vue d'une entrée pour d'autres activités de déploiement ou de mise en service.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Procédure

1. Dans la vue **Admin** , sélectionnez l'onglet **Exportateurs** .
2. Sélectionnez un exportateur par défaut ou sélectionnez **Nouveau** pour créer un exportateur personnalisé. Pour plus d'informations, consultez Créer un exportateur personnalisé .
3. Entrez le nom et la description de l'exportateur, puis cliquez sur **Confirmer**.

Information associée

Exportateurs par défaut DevOps Config

Configurer votre pipeline dans DevOps Config

Configurez votre CD Argo ou Azure DevOpsJenkins votre pipeline avec pour DevOps Config interagir avec votre modèle de données.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Ces intégrations d'outils d'orchestration sont incluses dans le système de DevOps Config base.

- Argo CD
- Azure DevOps
- Jenkins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension requis

Argo CD

Consultez la section Logiciels auxiliaires de la section ServiceNow Store pour télécharger le module d'extension Argo CD afin ServiceNow que DevOps intègre votre pipeline Argo CD à l'application ServiceNow DevOps Config .

Azure DevOps

Utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps sur Visual Studio Marketplace pour intégrer votre pipeline Azure à l'application ServiceNow DevOps Config .

Jenkins

Consultez la section Logiciels auxiliaires de la section ServiceNow Store pour télécharger le module d'extension Jenkins afin ServiceNow que DevOps intègre votre Jenkins pipeline à l'application ServiceNow DevOps Config .

Exécuter la validation dans DevOps Config

Une fois l'installation et la configuration DevOps Config terminées, validez la configuration et examinez les résultats.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action de validation de politique au niveau du déployable et l'action de publication au niveau de l'instantané protège contre les changements non conformes dans votre environnement de production.

Vous pouvez également effectuer une validation plus poussée en mappant davantage de politiques à un élément déployable et en les validant par rapport à votre dernier instantané.

Procédure

1. Ouvrez votre application, dans l'onglet **Instantanés** , puis sélectionnez l'instantané créé à partir de l'ensemble de changements créé.
2. Sélectionnez **Valider** et confirmer.
   Toutes les politiques mappées statiquement et dynamiquement sont exécutées pour valider l'instantané.
3. Examinez les résultats de conformité.
   Tous les instantanés futurs générés sont automatiquement validés par rapport aux stratégies configurées mappées statiquement. Les mappages dynamiques sont déterminés au moment de l'exécution en fonction des dernières conditions correspondant au déployable.

Corriger les données à l'origine d'un échec de validation

Lorsqu'une politique qui s'exécute sur un instantané déployable échoue ou génère une erreur ou un avertissement, la politique identifie le CDI incriminé et la raison de l'échec. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, vous pouvez utiliser le panneau Échecs de validation pour naviguer directement vers le CDI incriminé afin de corriger le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

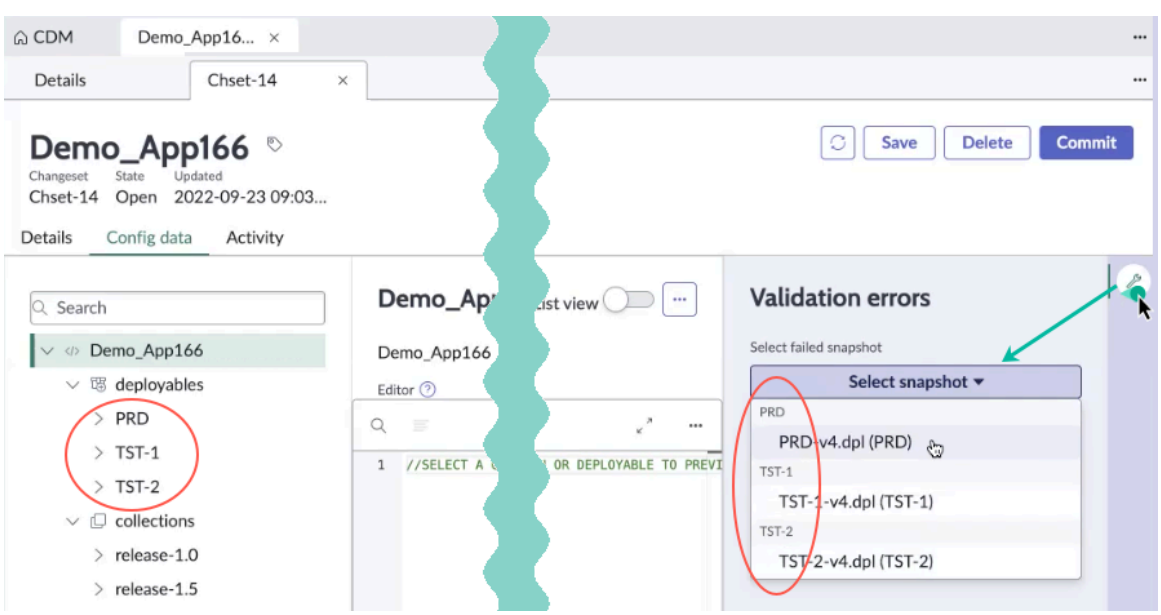
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau Échecs de validation s'affiche dans l'onglet d'application chaque fois que la validation échoue pour un élément déployable dans l'application. Le panneau affiche uniquement les instantanés avec l'état d'erreur, d'avertissement ou de défaillance d'exécution pour validation. Les instantanés dont l'état n'est pas validé ou en cours n'apparaissent pas.

Important :
Les changements de données et les paramètres d'état que vous mettez à jour dans cette procédure s'appliquent uniquement à l'ensemble de changements sélectionné. Pour cette raison, assurez-vous de coordonner votre travail avec les autres membres de votre équipe.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône d'échecs de validation (icône) pour afficher la liste des instantanés de l'application ayant échoué à la validation.
   Dans cet exemple, les instantanés des trois déployables de l'application ont échoué à la validation d'une manière ou d'une autre (erreur, avertissement ou échec d'exécution).



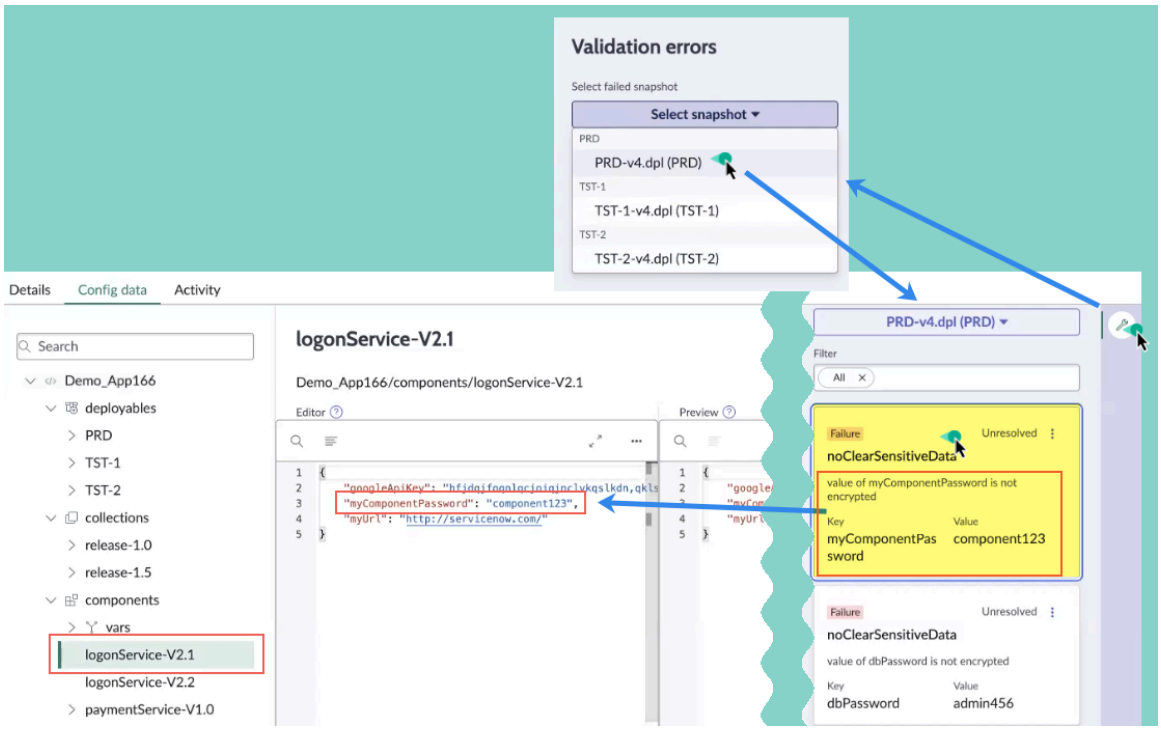
2. Accédez à la défaillance.

   a. Sélectionnez un instantané pour afficher les cartes.
   Chaque carte représente un échec de validation de politique. Utilisez le filtre pour trouver une carte avec un résultat de validation particulier. Si un autre utilisateur a travaillé sur le problème, vous pouvez également filtrer sur un état de résolution (résolu, non résolu ou ignoré).

   b. Sélectionnez une carte pour ouvrir l'éditeur directement vers le CDI problématique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Examinez les données et effectuez les mises à jour nécessaires.
4. Lorsque vous avez fini de travailler sur les données, mettez à jour l'état de l'erreur.

   Ouvrez l'icône Actions supplémentaires, Actions supplémentaires (⋮) pour mettre à jour l'état de l'erreur.

   - **Non résolu** : cet état est l'état initial d'une erreur de validation. Laissez cet état si vous ne parvenez pas à réparer les données. Vous pouvez travailler sur le problème avec un autre utilisateur.
   - **Résolu** : vous avez corrigé l'erreur. Assurez-vous de valider l'ensemble de changements et de valider les données pour vous assurer que les données sont correctes.
   - **Ignoré** : cet état indique qu'aucune autre action ne sera entreprise.

Propriétés système CDM

CDM Propriétés système.

> **Important :**
> DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Propriétés système CDM

Propriétés système CDM

Propriété	Description
sn_cdm.regex variable	Regex utilisé pour capturer les variables référencées dans une valeur CDI. Avec cette valeur, la syntaxe pour utiliser une variable est : `@@name@@`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système CDM (suite)

Propriété	Description
	Par défaut : @@([^@].* ?)@@
sn_cdm.cdm_queue_request_expiry_time_ms	Durée maximale avant qu'un processus ne soit disponible pour le traitement avant qu'il ne soit marqué comme expiré. Par défaut : 900 000 ms (15 min)
sn_cdm.cdm_validation_timeout_ms	Limite de temps maximale pour la validation d'un instantané. Par défaut : 900 000 ms (15 min)
sn_cdm.default_node_identifier_keys	Clés utilisées pour identifier les objets de nœud dans un nœud de tableau. Par défaut : (aucun)
sn_cdm.execute_exporter_async_for_standard_request	Si la valeur est définie sur `faux`, les demandes des exportateurs ignorent la file d'attente et leur sortie est renvoyée immédiatement. La modification de ce paramètre peut réduire les performances du système s'il existe de nombreuses demandes d'exportation. Par défaut : true
sn_cdm.exception_enabled	Si elle est définie sur faux, la fonctionnalité d'exception de contrôle est désactivée, quels que soient les autres paramètres de stratégie. Par défaut : true
sn_cdm.nom_node_allowed_character_regex	La regex utilisée pour valider le nom d'un nœud. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _, -, ., %, $, whitespace, :, #` Par défaut : `[\\w-. % :$#]`
sn_cdm.app_nom_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'une application. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., whitespace, |, :, [], (), %, $, #`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système CDM (suite)

Propriété	Description
	Par défaut : [\\w-. %$#() :|[\\]]
sn_cdm.nom_instantané_allowed_character_regex	La regex utilisée pour valider le nom d'un instantané. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., %` Valeur par défaut : [\\w-. %]
sn_cdm.nom_exportateur_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un exportateur. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _,-, .,%` Valeur par défaut : [\\w-. %]
sn_cdm.nom_argument_exportateur_autorisé_caractère_regex	La regex utilisée pour valider le nom d'un argument d'exportateur. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _` Valeur par défaut : [\\w]
sn_cdm.cdm_max_allowed_open_changesets	Le nombre maximal autorisé d'ensembles de changements ouverts. Valeur par défaut : 10
sn_cdm.preventionative_duplicate_node_name_check	Si la valeur est définie sur vrai, la validation de la duplication de nom de nœud vérifiera également l'utilisation du nom dans tous les autres ensembles de changements ouverts (au lieu de limiter la vérification dans l'ensemble de changements). Valeur par défaut : false
sn_cdm.max_allowed_upload_file_size	Taille maximale de la charge utile pour le chargement des données de configuration via l'API REST. Par défaut : 5 Mo
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application	Nombre maximal de CDI autorisés par application. Si le nombre est dépassé,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système CDM (suite)

Propriété	Description
	le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite risque de réduire considérablement les performances et d'interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 100000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable	Nombre maximal de CDI autorisés par élément déployable. Si le nombre est dépassé, le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite risque de réduire considérablement les performances et d'interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10000
sn_cdm.max_nodes_in_memory	Nombre maximal de nœuds pouvant être pris en charge lors de l'utilisation de la méthode `queryTree` de `CdmQuery`. Par défaut : 10000
sn_cdm.noms_nœuds_réservés	Noms qui ne peuvent pas être utilisés pour les nœuds. Valeur par défaut : vars, collections, déployables, composants
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_shared_component	Nombre maximal de CDI autorisés par composant partagé. Si le nombre est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système CDM (suite)

Propriété	Description
	dépassé, le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite risque de réduire considérablement les performances et d'interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_library	Nombre maximal de CDI autorisés par bibliothèque de composants partagé. Si le nombre est dépassé, le chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite risque de réduire considérablement les performances et d'interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10000
sn_cdm.attachment.display_mime_types	Types de fichiers pour lesquels l'aperçu du contenu est disponible dans le volet Aperçu. Vous pouvez ajouter des types MIME supplémentaires à afficher dans le volet Aperçu. Toutefois, l'aperçu n'est pas disponible pour les types MIME de fichier binaire, tels que l'audio, l'image et la vidéo. Par défaut : `text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer votre pipeline dans DevOps Config

Intégrez votre CD Azure DevOps Argo ou Jenkins votre pipeline pour DevOps Config interagir avec votre modèle de données.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Validez les détails de l'application et de l'infrastructure par rapport aux politiques de votre organisation et validez les données de configuration de la même manière que le code logiciel est validé dans un référentiel de code.

Les données de configuration sont extraites dans votre pipeline CI/CD pour déployer non seulement un code pour une application, mais également toute la configuration connexe avec ce code.

Remarque :
L'intégration de pipeline nécessite l'installation d'un module d'extension. Voir pour les Configurer votre pipeline dans DevOps Config exigences d'installation.

DevOps Config et DevOps l'accélération du changement

Avec la fonctionnalité de contrôle des Vélocité de changement DevOps changements, une demande de changement est créée dans le cadre du pipeline de DevOps Config changements de configuration.

Configurez l'accélération du changement dans votre pipeline.

Argo CD

Azure DevOps

À l'aide de la tâche `ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration` Azure DevOps .

Jenkins

À l'aide de l'action `snDevOpsChange` Jenkins .

Dans Vélocité de changement DevOps, accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline** pour afficher et approuver les demandes de changement DevOps créées par DevOps Config les changements.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération du changement, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Azure DevOps Tâches de pipeline

Utilisez ces tâches dans votre Azure DevOps pipeline pour interagir avec le modèle de DevOps Config données.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Ces tâches sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique pour atteindre votre objectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

  Chargez les données de configuration vers un déployable dans le modèle de données via la tâche de l'agent.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

  Obtenez les instantanés pour une application.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

  Extraire le nom d'un instantané.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

  Publiez un instantané de vos données de configuration.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

  Exportez un sous-ensemble de vos données de configuration.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

  Enregistrez un ensemble de changements et/ou un instantané dans une exécution de pipeline.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

  Validez les données de configuration par rapport aux politiques de l'organisation.

- ServiceNow-DevOps-Serveur-Changement-Accélération

  Créez une demande de changement dans le cadre du pipeline.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

Tâche de chargement d'un fichier de configuration à un emplacement donné dans un modèle de données d'application.

Cette tâche est destinée à être utilisée de manière itérative pour tous les fichiers de configuration que l'utilisateur choisit de charger dans son modèle de données d'application pendant l'exécution du pipeline.

Remarque :
Les fichiers préchargés doivent être dans un format compatible.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du DevOps pipeline.
applicationName	Spécifie l'application dans laquelle les données de configuration sont téléchargées.
deployableName	Spécifie le déployable pour l'application (requis si la cible est déployable).
uploadTarget	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	téléchargées (par exemple, composant, collection, déployable).
collectionName	(Facultatif) Spécifie la collection vers laquelle les données de configuration seront téléchargées (obligatoire si la cible est collecte).
namePath	Spécifie le chemin d'accès du modèle de données vers lequel les données de configuration sont téléchargées. **Remarque :** Lors du chargement dans un dossier vars, vous devez commencer le chemin du nom par « vars/ » pour spécifier le chemin du dossier variable.
configFilePath	Spécifie le dossier source à partir duquel les données de configuration sont chargées vers le composant ou le chemin d'accès déployable dans le modèle de données. La racine du référentiel est vide. Utilisez des variables si les fichiers ne sont pas dans le référentiel (par exemple, $(agent.builddirectory)).
convertPath	(Facultatif) Indique s'il faut conserver la structure de répertoire des fichiers de configuration (en ce qui concerne l'espace de travail) et convertir le répertoire en chemins d'accès au sein du modèle de données. La valeur par défaut est faux.
Format de données	Spécifie le format de données du config_file (par exemple, JSON, YAML,XML, entre autres).
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. Si cette option n'est pas fournie, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
Validation automatique	Indique s'il faut valider ou non les données de configuration après le chargement (vrai/faux). La valeur par défaut est faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validation automatique	Spécifie s'il faut valider les données de configuration pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.

Variables de sorties

changesetNumber	Enregistrement de l'ensemble de changements créé/validé lors du chargement. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, componentUpload).

Exemple : charger la configuration

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
 name: componentUpload
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  uploadTarget: 'component'
  namePath: 'wep-api-v1.0'
  configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
  dataFormat: 'yaml'
  autoCommit: true
  autoValidate: true
```

Exemple : chargements multiples (composant)

Vous pouvez appeler la tâche de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie chargements d'un ensemble de modifications.

- Lors du premier chargement, nommez la tâche afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier YAML :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
    dataFormat: 'yaml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement comme variable d'entrée.

  Chargement du fichier JSON :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'featureToggles/set1.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Exemple : chargements multiples (collection et variables)

Vous pouvez appeler la tâche de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie chargements d'un ensemble de modifications.

- Lors du premier chargement, assurez-vous de nommer la tâche afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier XML :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'collection'
    collectionName: 'release-1.0'
    namePath: 'v1-common-configs'
    configFilePath: 'infra/v1/config.xml'
    dataFormat: 'xml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- Lors des chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement comme entrée.

  Chargement du fichier JSON :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'deployable'
    deployableName: 'Production-EMEA'
    namePath: 'vars/dbSettings'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
configFilePath: 'infra/prodc/dbSettings.json'
dataFormat: 'json'
autoCommit: true
autoValidate: true
changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Remarque :
Pour charger dans un dossier de variables, uploadTarget doit être défini sur `deployable`, et les valeurs correctes doivent être définies pour deployableName et changesetNumber.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

Cette tâche est destinée à être utilisée dans différents scénarios :

- Récupérez un instantané spécifique.

  Après le flux de CD, un instantané spécifique est récupéré afin qu'il puisse être publié, puis exporté pour être consommé en aval (par exemple, pour mettre en service une infrastructure ou une application).

- Récupérer le dernier instantané validé.

  Le dernier instantané validé est récupéré pour la combinaison application-déployable donnée.

- Récupérez tous les instantanés pour tous les déployables impactés.

  Lorsque des fichiers de configuration sont téléchargés dans un modèle de données d'application, le système crée des instantanés pour tous les éléments déployables considérés comme impactés par le chargement. En suivant le flux de CI, en supposant que la validation est activée pour le dernier appel Upload, l'étape suivante consiste à itérer dans la liste des instantanés et à vous assurer qu'ils ont tous passé la validation.

- Récupérez les derniers instantanés pour un déployable d'une application dans le cas où un chargement ne génère aucun instantané.

  Un ensemble de données de configuration est disponible pour le déploiement dans un environnement pour une combinaison application-déployable-ensemble de changements lorsqu'aucun changement de configuration n'est apporté.

- Affichez les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

  Affichez les résultats de validation de politique sous forme de résultats de test sur la page des résultats des tests de version ADO, y compris Conforme avec exception, lors de l'obtention d'un instantané.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du DevOps point de terminaison du pipeline (définie dans les paramètres de connexion de service du projet).
applicationName	Spécifie l'application vers laquelle charger ou exporter les données de configuration.
deployableName	(Facultatif) Spécifie le déployable (selon l'application spécifiée) sur lequel obtenir les dernières données d'instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID de l'ensemble de changements pour l'ensemble de changements de configuration applicable.
isValidated	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer uniquement les instantanés qui ont été réussis ou transmis avec une exception (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
continueWithLatest	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison `applicationName-deployableName-changesetNumber` si aucun instantané n'est généré (vrai/faux). La valeur par défaut est faux.

Variables de sorties

objet instantané	Objet JSON contenant les instantanés demandés. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, `getSnapshot`).

Exemple : instantané spécifique

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  changesetNumber: 'Chset-16'
  isValidated: true
  continueWithLatest: true
```

Exemple : derniers instantanés validés (pour une combinaison application-déployable donnée)

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  isValidated: true
```

Exemple : tous les instantanés d'ensembles de changements

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  applicationName: 'PaymentDemo'
  changesetNumber: 'Chset-16'
```

Exemple : afficher les résultats de validation de politique

Affectez une variable au chemin d'accès du fichier qui contient les résultats de validation d'instantané générés pendant la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot .

Pour charger les résultats de validation de l'instantané dans l'exécution de votre pipeline, vous devez tirer parti de la tâche native ADO Publier les résultats des tests v2 , en utilisant la variable comme entrée.

```
stages:
- stage: Two
  jobs:
    - job: A
 variables:
     - name: validationResultsPath
       value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
     steps:
       - task: PublishTestResults@2
         inputs:
           testResultsFormat: 'JUnit'
           testResultsFiles: '$(validationResultsPath)'
           searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

Cette tâche est utilisée comme suivi de la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name pour obtenir le nom de l'instantané à partir d'un instantané particulier. À partir d'ici, le nom de l'instantané peut être utilisé comme entrée d'une tâche en aval, telle que la publication de l'instantané.

Variables d'entrée

deployableName	Spécifie l'élément déployable permettant d'obtenir l'objet d'instantané qui a été renvoyé par la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot .
script	Spécifie le script permettant d'extraire le nom de l'instantané de l'objet d'instantané.

Variables de sorties

snapshotName	Nom de l'instantané pour le déployable. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, getSnapshotName).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : obtenir le nom de l'instantané

Utilisez ce script pour extraire le nom de l'instantané récupéré à partir de la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot .

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name
 inputs:
  deployableName: 'PRD'
  script: |
 function run() {
      let name;
      let deployableName = process.argv[2];
      let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
      let size = jsonObj.result.length;
      for(let i=0; i<size; i++) {
       obj = jsonObj.result[i];
       if(obj[“deployable_id.name”].toLowerCase() == deployableName) {
         name = obj.name;
         console.log(name);
        }
       }
      }
      run();
```

Exemple : obtenir le nom d'instantané utilisé avec obtenir un instantané

Appelez la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name juste après la tâche ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot pour renvoyer le nom de l'instantané.

Obtenir des instantanés (renvoie un objet JSON contenant les instantanés impactés) :

```
-stage: Two
 jobs:
   -job: B
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
       name: getSnapshot
       inputs:
          connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
          applicationName: 'PaymentDemo'
          deployableName: 'Production-2'
          changesetNumber: 'Chset-16'
```

Obtenir le nom de l'instantané (renvoie le nom de l'instantané pour un déployable spécifique) :

```
-stage: Two
 jobs:
   - job: B
     steps:
      - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
        name: getSnapshotName
        inputs:
           deployableName: 'Production-2'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
          script:|
          function run() {
           let name;
           let deployableName = process.argv[2];
           let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
           let size = jsonObj.result.length;
           for(let i=0; i<size ;i++) {
            obj = jsonObj.result[i];
            if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() == deployableName) {
             name = obj.name;
             console.log(name); // This standard output of inline script is given as
the task output
            }
           }
          }
          run();
```

Utilisez le nom de l'instantané renvoyé dans le pipeline (par exemple, publier) :

```
-stage: Three
 jobs:
   -job: C
    variables:
      varSnapshotName:
$[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         deployableName: 'Production-2'
         snapshotName: '$(varSnapshotName)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

Cette tâche publie un instantané pour l'application donnée et le déployable. À partir de là, l'instantané peut être consommé via le processus d'exportation.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de ServiceNow terminaison.
applicationName	Spécifie l'application à publier.
deployableName	Spécifie le déployable pour que l'application publie les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à publier.

Variables de sorties

Non applicable (renvoie la valeur vrai en cas de réussite, sinon la valeur faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production-2'
  snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

Cette tâche exporte un instantané pour l'application donnée et le déployable. Spécifiez l'exportateur, les arguments de l'exportateur pertinents, le format d'exportation (par exemple, YAML, JSON...) et l'emplacement de sortie des données de configuration exportées. À partir de là, les données de configuration peuvent être utilisées directement comme entrée pour un outil de déploiement ou de mise en service en aval du pipeline.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de ServiceNow terminaison.
applicationName	Spécifie l'application à partir de laquelle publier.
deployableName	Spécifie le déployable pour l'application à partir de laquelle exporter les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à partir duquel exporter des données de configuration.
exporterName	Spécifie l'exportateur à appliquer à l'instantané (par exemple, `UniqueCDI`).
args	(Facultatif) Spécifie les arguments à utiliser avec l'exportateur.
Format d'exportation	Spécifie le format d'exportation des données d'instantané (par exemple, `INI`, `YAML`,`PROPS`).
saveFile	Vérifie si le fichier doit être enregistré dans un référentiel Azure (vrai/faux). La valeur par défaut est faux. **Remarque :** L'accès au script, par jeton OAuth ou par autorisation/jeton OAuth approprié, est requis. Sinon, le fichier d'exportation est créé dans le répertoire de l'espace de travail pipeline.

Variables de sorties

Non applicable (renvoie la valeur vrai en cas de réussite, sinon la valeur faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production-2'
  exporterName: 'returnAllData-nowPreview'
  dataFormat: 'yaml'
  args: ''
  snapshotName: 'Production-v23.dpl'
  saveFile: true
  fileName:
'ExporterOutput/ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

Cette tâche associe un ensemble de changements et un instantané au pipeline afin qu'il puisse être suivi pendant l'exécution du pipeline. Dans Vélocité de changement DevOps, ceci est affiché dans l'interface utilisateur du pipeline.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du DevOps pipeline.
applicationName	Spécifie le nom de l'application.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID de l'ensemble de changements à associer à l'exécution du pipeline.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à associer à l'exécution du pipeline.

Variables de sorties

Non applicable (renvoie la valeur vrai en cas de réussite, sinon la valeur faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   changesetNumber: 'Changeset-143'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

Validez les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de ServiceNow terminaison.
applicationName	Spécifie l'application à valider.
deployableName	Spécifie le déployable (selon l'application spécifiée) à valider.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à valider.
afficherles résultats	(Facultatif) Spécifie d'afficher les résultats de validation dans le journal de la console.

Variables de sorties

Non applicable (renvoie la valeur vrai en cas de réussite, sinon la valeur faux).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production-2'
  snapshotName: ''
  showResults: false
```

ServiceNow-DevOps-Serveur-Changement-Accélération

Cette tâche est requise pour les tâches sans agent (serveur) afin de créer automatiquement une demande de changement dans ServiceNow Gestion des changements le Azure DevOps cadre du pipeline.

Dans DevOps Config, pour associer plusieurs instantanés du même ensemble de changements à une demande de changement, utilisez le nom de l'instantané et le nom de l'application pour suivre les données de configuration spécifiques d'un service d'application donné.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération du changement, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Variables d'entrée (associées à DevOps Config)

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du DevOps pipeline.
applicationName	Application associée à l'instantané joint à la demande de changement.
snapshotName	Nom de l'instantané à joindre à la demande de changement.

Exemple

```
-stage: ChangeRequest
 jobs:
   -job: 'changerequestjob'
    pool: server
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de pipeline YAML

```
trigger:
  branches:
    include:
    - none
stages:
- stage: One
  displayName: Upload Configuration Data
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: A
    displayName: Upload
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config@1
      name: componentUpload
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        uploadTarget: 'component'
        configFile: 'k8s/helm/values.yml'
        namePath: 'processor-api-v1.0'
        dataFormat: 'yaml'
        autoValidate: true
        autoCommit: true
        convertPath: true
- stage: Two
  displayName: Get Latest Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: B
    displayName: Get Snapshot
    variables:
    - name: varChangesetNumber
      value: $[stageDependencies.One.A.outputs['componentUpload.changesetNumber'] ]
    - name: varConfigValidationResults
        value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot@1
      name: getSnapshot
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        changeSetNumber: '$(varChangesetNumber)'
        continueWithLatest: true
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name@1
      name: getSnapshotName
      inputs:
        deployableName: 'Production-EMEA'
        script: "function run() {\n  let name;\n  let deployableName = process.argv[2]; \n  let
 jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);\n  let size = jsonObj.result.length;\n  for(let i=0;
 i<size ;i++) {\n    obj = jsonObj.result[i];\n    if(obj[\"deployable_id.name\"].toLowerCase() ==
 deployableName) {\n      name = obj.name;\n      console.log(name);   // This standard output
 of inline script is given as the task output\n    }\n  }\n}\nrun();\n"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - task: PublishTestResults@2
        inputs:
          testResultsFormat: 'JUnit'
          testResultsFiles: '$(varConfigValidationResults)'
          searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        snapshotName: '$(getSnapshotName.snapshotName)'
        applicationName: 'PaymentDemo'
- stage: Three
  displayName: Publish Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: C
    displayName: Publish
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: ChangeRequest
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  jobs:
  - job: 'changerequestjob'
    timeoutInMinutes: 2
    pool:
      name: server
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: Four
  displayName: Export Snapshot
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  - ChangeRequest
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  variables:
  - name: varSnapshotName
    value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
  jobs:
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
- job: D
  displayName: Export
  steps:
  - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot@1
    inputs:
      connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
      applicationName: 'PaymentDemo'
      deployableName: 'Production-EMEA'
      exporterName: 'returnAllData-now'
      dataFormat: 'yaml'
      snapshotName: '$(varSnapshotName)'
      saveFile: true
      fileName: 'ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
  - task: CmdLine@2
    inputs:
      script: |
        echo Write your commands here
        echo Hello world
        tree $(Pipeline.Workspace)
```

Jenkins Actions de pipeline

Utilisez ces actions dans votre Jenkins pipeline pour interagir avec le modèle de DevOps Config données.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Jenkins Les piplines scriptées et déclaratives sont prises en charge.

Ces actions sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique afin d'atteindre votre objectif. Ajoutez une commande à votre Jenkins fichier pour effectuer ces actions.

- snDevOpsConfig

  Action combinée pour charger, valider et publier les données de configuration.

- snDevOpsConfigUpload

  Chargez les données de configuration via la tâche de l'agent DevOps Config .

- snDevOpsConfigGetSnapshots

  Récupérez les instantanés pour un déployable spécifique ou pour tous les déployables impactés.

- snDevOpsConfigPublish

  Publiez un instantané pour l'application donnée et le déployable.

- snDevOpsConfigExport

  Exporter un instantané pour une application donnée et un élément déployable.

- snDevOpsConfigRegisterPipeline

  Liez un ensemble de changements et/ou un instantané à une exécution de pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- snDevOpsConfigValidate

  Validez les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

- snDevOpsChange

  Créez une demande de changement avec l'instantané associé joint.

snDevOpsConfig

Chargez, validez et publiez les changements de données de configuration en une seule étape.

Cette action combine les actions snDevOpsConfigUpload, snDevOpsConfigGetSnapshots et snDevOpsConfigRegisterPipeline en une seule action, plutôt que d'avoir à exécuter chaque action séparément.

Variables d'entrée

Fichier config	Spécifie le fichier de données de configuration à charger vers le composant ou le chemin d'accès déployable dans le modèle de données.
applicationName	Spécifie l'application vers laquelle les données de configuration seront téléchargées.
target	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration seront téléchargées (par exemple, `composant`, `collection`, `déployable`).
collectionName	(Facultatif) Nom de la collection à charger (obligatoire si la cible est une collection).
deployableName	(Facultatif) Nom de l'élément déployable à charger (obligatoire si la cible est déployable).
namePath	Spécifie le chemin d'accès au nom dans le modèle de données vers lequel les données de configuration seront téléchargées. **Remarque :** Lors du chargement dans un dossier vars, vous devez commencer le chemin du nom par « vars/ » pour spécifier le chemin du dossier variable.
Format de données	Spécifie le format de données du fichier de configuration (par exemple, `JSON`, `YAML`,`XML`, entre autres)
Validation automatique	Indique s'il faut valider ou non les données de configuration après le chargement (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validation automatique	Spécifie s'il faut valider les données de configuration pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
Publication automatique	Indique s'il faut publier les données de configuration après validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. Si cette option n'est pas fournie, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
markFailed	(Facultatif) Échouer le pipeline en cas d'échec de la tentative de validation (en raison d'un problème de back-end).
afficherles résultats	(Facultatif) Afficher les résultats de validation dans le journal de la console des Jenkins tâches.
continueWithLatest	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison applicatioName-deployableName-changesetNumber si aucun instantané n'est généré (vrai/faux). La valeur par défaut est faux.

Sortie

- En cas de réussite, un instantané ou un ensemble d'instantanés.
- En cas d'échec, un message d'échec API/back-end s'affiche.

Exemple

- Entrée :

```
snapshotObj = snDevOpsConfig(
    applicationName: "PaymentDemo",
    configFile: "config/application/Collection/Collection2/*.json",
    target: "collection",
    collectionName: "release-1.0",
    namePath: "settings/infrastructure/database",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true',
    continueWithLatest: 'true',
    markFailed: 'true',
    showResults: 'false'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
)

echo"************************\n ${snapshotObj}"
```

- Sortie de

```
[Pipeline] snDevOpsConfig
[ServiceNow DevOps] Config step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Config upload step execution starts
Looking for file : config/application/Collection/Collection2/*.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - New changeset created, Since it is not provided with inputs
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Initiating the upload
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/0-9A-Za-z_-.whitespace $#.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File2.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File1.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Files got uploaded under the changeset : Chset-59
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Config status step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Deployables which got impacted are : [preprod, prod, test]
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for creation
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 1
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 2
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for validation : 3
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Preparing to fetch policy validation results for snapshots
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots -  Result [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":nu
ll,"published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":null,"
published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Test-
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Config register pipeline step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Successfully registered pipeline with given changeset / snapshot
[Pipeline] echo
************************
 [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":"2
023-07-20 10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-
07-20 10:26:20"},{"sys_id":                                ","name":"Test-
v7.dpl","deployableName":"Test","environmentType":"Test","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-07-20
10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"},{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-
07-20 10:26:25","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:25","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"}]
[Pipeline] }
```

Exemple : collection

> **Remarque :**
> Lors du chargement dans une collection, l'argument `collectionName` est requis.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-1.0',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

Exemple : déployable

> **Remarque :**
> Lors du chargement vers un déployable, l'argument `deployableName` est requis.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

Plusieurs chargements dans une validation

Pour charger des données de configuration à partir de différents emplacements, ou pour charger un ensemble de données vers plusieurs cibles (par exemple, un composant, un déployable) suivies comme une validation unique dans votre modèle de données, vous pouvez appeler l'action `snDevOpsConfigUpload` autant de fois que nécessaire pour le premier ensemble de chargements, puis appeler l'action `snDevOpsConfig` pour le chargement final.

Voici un exemple.

- Lors du premier chargement, créez une variable (par exemple, $changeset) et affectez-lui la valeur de retour de l'étape afin qu'elle puisse être réutilisée dans les chargements suivants.

  Charger 1 : fichier XML dans le composant :

  ```
  $changeset = snDevOpsConfigUpload(
      applicationName: 'PaymentDemo',
      target: 'component',
      namePath: 'paymentService-v1.0',
      configFile: 'infra/v1/config.xml',
      dataFormat: 'xml',
      autoCommit: 'false',
      autoValidate: 'false',
      autoPublish: 'false'
  )
  ```

- Dans les chargements suivants (et le chargement final), utilisez la variable comme entrée.

  Charger 2 : fichier JSON dans le dossier de variables du déployable :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    changesetNumber: "${changeset}",
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    autoPublish: 'false',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

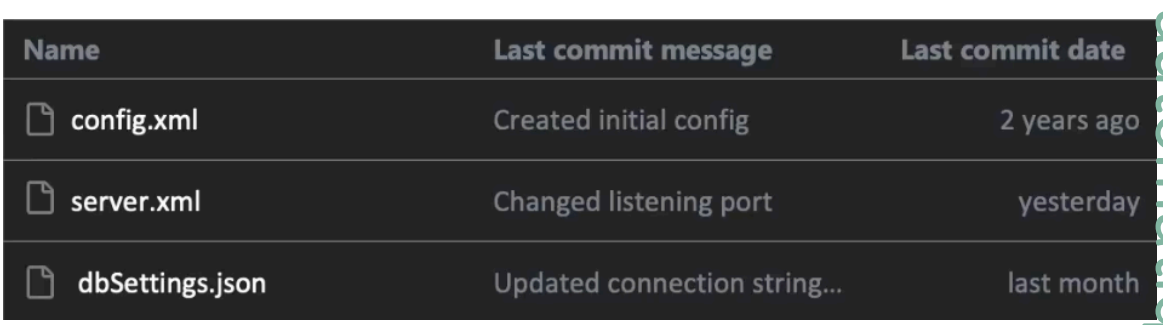
Charger plusieurs formats de données

Pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier, vous pouvez appeler l'action `snDevOpsConfig` avec ces spécifications.

- Assurez-vous que l'argument `configFile` utilise un caractère générique dans le chemin d'accès.
- Ne spécifiez pas l'argument `dataFormat` .

Voici un exemple.

- Disons que nous avons ces fichiers de configuration.



- Voici comment charger les fichiers de configuration à l'aide de `snDevOpsConfig`.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'paymentService-v1.0',
    configFile: 'infra/v1/*',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

snDevOpsConfigUpload

Cette action charge un fichier de configuration à un emplacement donné dans un modèle de données d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il est destiné à être utilisé de manière itérative pour tous les fichiers de configuration à charger dans le modèle de données de l'application pendant l'exécution du pipeline.

Soutient:

- Charger vers :
  - Un composant, une collection ou un élément déployable.
  - Dossier de variables (vars) d'un composant, d'une collection ou d'un élément déployable.
- Modèle regex pour l'entrée du fichier de configuration.
- Possibilité d'être appelé plusieurs fois dans le même pipeline.

Variables d'entrée

Fichier config	Spécifie le fichier de données de configuration à charger vers le composant ou le chemin d'accès déployable dans le modèle de données.
applicationName	Spécifie l'application vers laquelle les données de configuration seront téléchargées.
target	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration seront téléchargées (par exemple, composant, collection, déployable).
collectionName	(Facultatif) Nom de la collection à charger (obligatoire si la cible est une collection).
deployableName	Nom de l'élément déployable à charger (obligatoire si la cible est déployable).
namePath	Spécifie le chemin d'accès au nom dans le modèle de données vers lequel les données de configuration seront téléchargées. **Remarque :** Lors du chargement dans un dossier vars, vous devez commencer le chemin du nom par « vars/ » pour spécifier le chemin du dossier variable.
Format de données	Spécifie le format de données du fichier de configuration (par exemple, JSON, YAML,XML, entre autres)
convertPath	(Facultatif) Indique s'il faut conserver la structure de répertoire des fichiers de configuration (en ce qui concerne l'espace de travail) et convertir le répertoire en chemins d'accès au sein du modèle de données.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	activité de chargement est associée. Si cette option n'est pas fournie, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
Validation automatique	Indique s'il faut valider ou non les données de configuration après le chargement (vrai/faux). La valeur par défaut est faux.
Validation automatique	Spécifie s'il faut valider les données de configuration pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est faux.

Variables de sorties

changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. Si aucun numéro d'ensemble de changements n'est fourni, un nouvel ensemble de changements est créé.

Exemple

- Entrée :

  Voici un exemple de l'action `snDevOpsConfigUpload` . À titre d'illustration, nous affecterons la réponse à une variable, `changeSetId`, qui pourrait être répercutée dans le journal de notre console pour les scénarios de débogage.

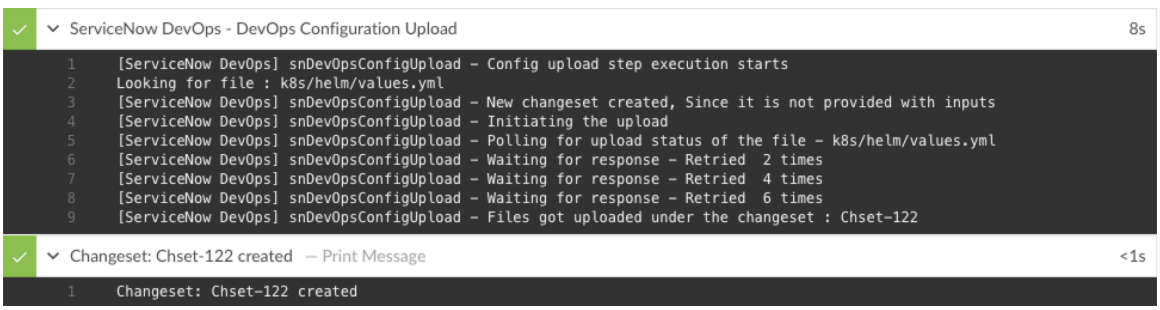
```
changeSetId = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: "PaymentDemo",
    target: 'component',
    namePath: "web-api-v1.0",
    configFile: "k8s/helm/values.yml",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true'
)

echo "Changeset: $changeSetId created"
```

- Sortie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus des données chargées dans notre modèle de données dans DevOps Config, la sortie ressemblerait à ceci (en utilisant le module d'extension Blue Ocean pour visualiser la sortie de la console).



Exemple : chargements multiples (composant)

Vous pouvez appeler l'action de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie chargements d'un ensemble de modifications.

- Lors du premier chargement, nommez l'action afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier YAML :

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/values.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement comme variable d'entrée.

  Téléchargement de 3 fichiers JSON :

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'infra/*.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

- Lors de l'appel final, en plus de référencer la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant que variable d'entrée, définissez autoCommit et autoValidate sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chargement du fichier INI :

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'featureToggles/set1.ini',
    dataFormat: 'ini',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

Exemple : chargements multiples (collection et variables)

Vous pouvez appeler l'action de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie chargements d'un ensemble de modifications.

- Lors du premier chargement, créez une variable (par exemple, $changeset) et affectez-lui la valeur de retour de l'étape afin qu'elle puisse être réutilisée dans les chargements suivants.

  Chargement du fichier XML :

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-v1.0',
    namePath: 'v1-common-configs',
    configFile: 'infra/v1/config.xml',
    dataFormat: 'xml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- Dans les chargements suivants, utilisez la variable comme entrée.

  Chargement du fichier JSON :

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour charger dans un dossier de variables, uploadTarget doit être défini sur `deployable`, et les valeurs correctes doivent être définies pour deployableName et changesetNumber.

snDevOpsConfigGetSnapshots

Cette action est destinée à être utilisée dans différents scénarios :

- Récupérez tous les instantanés pour tous les déployables impactés.

  Lorsque des fichiers de configuration sont téléchargés dans un modèle de données d'application, le système crée des instantanés pour tous les éléments déployables considérés comme impactés par le chargement. En suivant le flux de CI, en supposant que la validation est activée pour le dernier appel Upload, l'étape suivante consiste à itérer dans la liste des instantanés et à vous assurer qu'ils ont tous passé la validation.

- Récupérez un instantané spécifique.

  Après le flux de CD, un instantané spécifique est récupéré afin qu'il puisse être publié, puis exporté pour être consommé en aval (par exemple, pour mettre en service une infrastructure ou une application).

- Récupérez les derniers instantanés pour un déployable d'une application dans le cas où un chargement ne génère aucun instantané.

  Un ensemble de données de configuration est disponible pour le déploiement dans un environnement pour une combinaison application-déployable-ensemble de changements lorsqu'aucun changement de configuration n'est apporté.

- Affichez les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

  Affichez les résultats de validation de politique sous forme de résultats de tests sur la page des résultats des tests de la version Jenkins, y compris Conforme avec exception, lors de l'obtention d'un instantané.

Définitions d'entrées

applicationName	Spécifie l'application vers laquelle charger les données de configuration ou exporter des données.
deployableName	(Facultatif) Spécifie le déployable pour l'application sur laquelle obtenir les dernières données d'instantané.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID de l'ensemble de changements pour l'ensemble de changements de configuration qui intéresse l'utilisateur.
isValidated	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer uniquement les instantanés qui ont été réussis ou transmis avec une exception (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
continueWithLatest	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison applicatioName-deployableName-changesetNumber si aucun instantané n'est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	généré (vrai/faux). La valeur par défaut est faux.

Sortie

- En cas de réussite, un instantané ou un ensemble d'instantanés.
- En cas d'échec, un message d'échec API/back-end s'affiche.

Exemple

- Instantané spécifique (spécifié) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    changesetNumber: 'Chset-16',
    isValidated: 'true',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

- Dernier instantané validé (renvoie le dernier instantané pour la combinaison d'application et d'élément déployable) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    isValidated: 'true'
)
```

- Tous les instantanés d'ensemble de changements (renvoie tous les instantanés pour la combinaison d'application et d'élément déployable) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    changesetNumber: 'Chset-16'
)
```

- Affichez les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

1. Affectez une variable au chemin d'accès du fichier qui contient les résultats de validation de l'instantané générés pendant l'action `snDevOpsConfigGetSnapshots` .
2. Appelez l'action JUnit pour charger les résultats de validation de l'instantané dans la section de test d'exécution du pipeline.

```
stage('Validate') {
   steps {
 script {
        changeSetResults = snDevOpsConfigGetSnapshots( … )
        if (!changeSetResults) {
          echo "No snapshots were created"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        } else {
      def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

      changeSetResultsObject.each {
            snapshotName = it.name
            snapshotObject = it
      }
      // STEP 1
 validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}.xml"
    }
 }
   }
}

post {
   always {
      // STEP 2
      junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
   }
}
```

snDevOpsConfigPublish

Cette action publie un instantané pour l'application donnée et le déployable. À partir de là, l'instantané peut être consommé via le processus d'exportation.

Définitions d'entrées

applicationName	Spécifie l'application à partir de laquelle publier les données de configuration.
deployableName	Spécifie le déployable pour l'application à partir de laquelle publier les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à publier.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, faux.

Exemple

```
snDevOpsConfigPublish(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

snDevOpsConfigExport

Cette action exporte un instantané pour l'application donnée et le déployable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’utilisateur doit spécifier l’exportateur, les arguments de l’exportateur pertinents, le format d’exportation (par exemple, YAML, JSON, etc.) et l’emplacement de sortie des données de configuration exportées.

À partir de là, les données de configuration peuvent être utilisées directement comme entrée pour un outil de déploiement ou de mise en service en aval du pipeline.

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie l’application à partir de laquelle exporter les données.
deployableName	Spécifie la configuration déployable pour l’application à partir de laquelle exporter des données.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie l’instantané à partir duquel exporter des données. Si aucun instantané n’est spécifié, le dernier instantané du déployable est utilisé.
exporterName	Spécifie l’exportateur à appliquer à l’instantané (par exemple, `UniqueCDI`).
exporterArgs	(Facultatif) Spécifie les arguments à utiliser avec l’exportateur.
Format d’exportation	Spécifie le format d’exportation des données d’instantané (par exemple, `INI`, `YAML`,`PROPS`).
fileName	Spécifie le fichier vers lequel exporter les données (supposé se trouver dans l’espace de travail). Si aucun nom de fichier n’est spécifié, une concaténation du nom de l’application et du nom de l’élément déployable (plus l’extension de fichier) est utilisée par défaut.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, faux.

Exemple

```
snDevOpsConfigExport(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
    exporterFormat: 'yaml',
    exporterName: 'returnAllData-now',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    exporterArgs: '',
    fileName: 'exported_file-Production-20220302.yml'
)
```

snDevOpsConfigRegisterPipeline

Cette action lie un ensemble de changements et/ou un instantané au pipeline afin qu'il puisse être suivi pendant l'exécution du pipeline. Dans Vélocité de changement DevOps, ceci est affiché dans l'interface utilisateur du pipeline.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération du changement, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie le nom de l'application.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements à associer à l'exécution du pipeline. **Remarque :** Spécifiez soit changesetNumber soit snapshotName, mais pas les deux.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à associer à l'exécution du pipeline. **Remarque :** Spécifiez soit changesetNumber soit snapshotName, mais pas les deux.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, faux.

Exemple

- Entrée :

  Voici un exemple de l'action `snDevOpsConfigRegisterPipeline` . À titre d'illustration, nous affecterons la réponse à une variable, `changeSetRegResult`, qui pourrait être répercutée dans notre journal de console pour les scénarios de débogage.

```
changeSetRegResult = snDevOpsConfigRegisterPipeline(
    applicationName: "PaymentDemo",
    changesetNumber: "Chset-122"
)
```

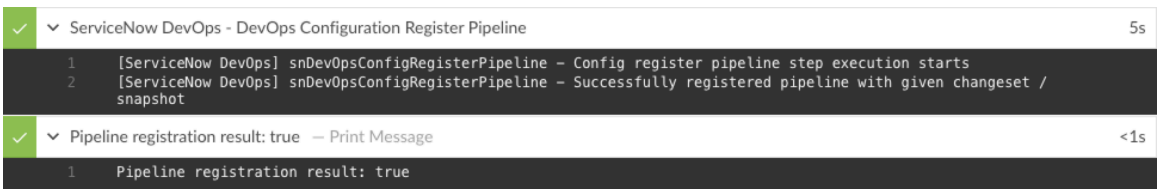
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
echo "Pipeline registration result: ${changeSetRegResult}"
```

- Sortie :

  En plus des données chargées dans notre modèle de données dans DevOps Config, la sortie ressemblerait à ceci (en utilisant le module d'extension Blue Ocean pour visualiser la sortie de la console).



snDevOpsConfigValidate

Validez les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

Arguments d'entrée

applicationName	Application à valider.
deployableName	Déployable pour que l'application soit validée.
snapshotName	(Facultatif) Nom de l'instantané à valider.
markFailed	(Facultatif) Échouer le pipeline en cas d'échec de la tentative de validation (en raison d'un problème de back-end).
afficherles résultats	(Facultatif) Afficher les résultats de validation dans le journal de la console des Jenkins tâches.

Sortie

- En cas de réussite, aucune sortie.
- En cas d'échec, un message d'échec API/back-end s'affiche.

Exemple

- Instantané spécifique (spécifié) :

```
snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

- Dernier instantané (récupère et valide le dernier instantané pour la combinaison d'application et d'élément déployable) :

```
$changeset = snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    deployableName: 'Production'
)
```

snDevOpsChange

Créez une demande de changement et joignez un instantané pour référence.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération du changement, reportez-vous Accélérer votre DevOps processus de changement à la DevOps section .

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie le nom de l'application.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à associer à la demande de changement.

Exemple

```
snDevOpsChange(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl'
)
```

Exemple de pipeline Jenkins

```
pipeline {
   environment {
      buildArtifactsPath = "build_artifacts/${currentBuild.number}"
      validationResultsPath = ""
   }

   agent any

   stages {
      // Initialize pipeline
      stage('Initialize') {
         steps {
            script {
               // DevOps Config application related information
               appName = 'PaymentDemo'
               deployableName = 'Production'
               componentName = "web-api-v1.0"
               collectionName = "release-1.0"
               // Configuration file information
               exportFormat = 'yaml'
               configFilePath = "k8s/helm/values.yml"
               // Exporter related information
               exporterName = 'returnAllData-nowPreview'
               exporterArgs = ''
               // Jenkins variables declared to be used in pipeline
               exportFileName =
 "${buildArtifactsPath}/export_file-${appName}-${deployableName}-${currentBuild.number}.${
exportFormat}"
               changeSetId = ""
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            snapshotName = ""
            snapshotObject = ""
            isSnapshotValidateionRequired = false
            isSnapshotPublisingRequired = false
         }
      }
   }

   // Validate configuration data changes
   stage('Validate') {
      parallel {
         stage('Config') {
            stages('Config Steps') {
               // Upload configuration data to DevOps Config
               stage('Upload, Validate, & Publish') {
                  steps {
                     sh "echo uploading and auto-validating configuration file: ${configFilePath}"
                     script {
                        changeSetResults = snDevOpsConfig(
                           applicationName: "${appName}",
                           target: 'component',
                           namePath: "${componentName}",
                           configFile: "${configFilePath}",
                           dataFormat: "${configFileFormat}",
                           autoCommit: 'true',
                           autoValidate: 'true',
                           autoPublish: 'true',
                           isValidated: 'true',
                           continueWithLatest: 'true',
                           markFailed: 'true'
                        )

                        echo "Snapshots generated, validated, and published:
${changeSetResults}"

                        def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

                        changeSetResultsObject.each {
                           snapshotName = it.name
                           snapshotObject = it
                        }

                        validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}*.xml"
                     }
                  }
               }
               // Export published snapshot to be used by downstream deployment tools
               stage('Export') {
                  steps {
                     script {
                        // create build artifacts dir to store export file
                        sh "mkdir -p ${buildArtifactsPath}"

                        exportResponse = snDevOpsConfigExport(
                           applicationName: "${appName}",
                           snapshotName: "${snapshotObject.name}",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                        deployableName: "${deployableName}",
                        exporterFormat: "${exportFormat}",
                        fileName: "${exportFileName}",
                        exporterName: "${exporterName}",
                        exporterArgs: "${exporterArgs}"
                    )
                }
            }
        }
    }
}

    // Create change request and attach snapshot for reference
    stage('Change Management') {
        steps {
            script {
                // Trigger change request
                snDevOpsChange(
                    applicationName: "${appName}",
                    snapshotName: "${snapshotName}"
                )
            }
        }
    }
}
// NOTE: attach snapshot validation results to run (if the snapshot fails validation)
post {
    always {
        // attach policy validation results
        junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
    }
}
}
```

GitHub Actions de pipeline

Utilisez ces actions dans votre GitHub pipeline pour interagir avec le modèle de DevOps Config données.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

GitHub Les pipelines scriptés et déclaratifs sont pris en charge.

Les ServiceNow actions Validation de configuration DevOps (servicenow-devops-config-validate) et Exportation de configuration DevOps (servicenow-devops-config-export) GitHub sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique.

Validation de configuration DevOps (servicenow-devops-config-validate)

Chargez et validez des données de configuration dans une ServiceNow instance.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Description
URL d’instance	ServiceNow URL d’instance.
devops : nom d’utilisateur d’intégration	DevOps Config Nom d’utilisateur d’intégration.
devops : intégration-utilisateur-mot de passe	DevOps Config Mot de passe de l’utilisateur d’intégration.
nom_application	DevOps Config Nom de l’application.
target	Cible du modèle de données où les fichiers de configuration sont téléchargés. Voici des exemples de cibles de modèles de données : • composant • collection • déployable
nom déployable	Nom de l’élément déployable dans le modèle de DevOps Config données.
nom_collection	(Facultatif) Nom de collection dans le modèle de données. Requis lorsque la cible est collecte.
chemin d’accès nom	(Facultatif) Chemin d’accès du nom du nœud dans le modèle de données où les fichiers de configuration sont chargés.
chemin d’accès au fichier de configuration	Chemin d’accès au fichier lors du chargement d’un seul fichier ou modèle de chemin d’accès au fichier basé sur le modèle de style Ant lors du chargement de plusieurs fichiers dans le modèle de données. Voir Tâches basées sur des répertoires pour plus d’informations sur les modèles de style Ant dans la Apache documentation du manuel Ant.1.10.14.
format de données	Format des données des fichiers de configuration. Voici des exemples de formats de données : • CSV • INI • JSON • Propriétés • RAW • XML • YAML

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Description
attribut format de données	(Facultatif) Attributs de format de données étendus pour l'analyse des données de configuration.
Validation automatique	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour valider les données de configuration après un chargement réussi. Valeur par défaut : vrai
Valider automatiquement	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour valider les données de configuration après une validation réussie. Valeur par défaut : vrai
Publier automatiquement	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour publier les données de configuration après validation réussie. Valeur par défaut : vrai
Ensemble de changements	(Facultatif) Ouvrez l'ensemble de changements associé à l'action de chargement. Si cette option n'est pas fournie, un nouvel ensemble de changements est créé.
instantané : délai d'expiration de validation	(Facultatif) Durée maximale en minutes pour que la validation soit terminée avant l'échec de l'action. Valeur par défaut : 60
Arrêter en cas d'échecs de validation de politique	(Facultatif) Entrée booléenne (vrai ou faux) pour arrêter le workflow après des échecs de validation de politique GitHub . Valeur par défaut : faux

Sorties

numéro d'ensemble de changements

Numéro de l'ensemble de changements associé à l'action de chargement.

nom_instantané

Nom du dernier instantané de l'élément déployable.

état de validation

État de validation de l'instantané. Exemple : réussi, passed_with_exception, échec, execution_error, not_validated

résultats de validation

Résultats de validation au format JSON pour l'instantané.

Exemple : chargement de fichiers de configuration dans un élément déployable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: deployable
         deployable-name: Production
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement de fichiers de configuration dans une collection

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: collection
         deployable-name: Production
         collection-name: release-1.0
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement de fichiers de configuration dans un composant

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
        data-format: yaml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement de plusieurs fichiers de configuration dans une seule validation

```
upload_and_validate_job:
  name: Upload and validate

  needs: <upstream job>
  runs-on: ubuntu-latest
  # Upload an XML file to a component
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      id: upload_and_validate_xml
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: false
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/v1/*.xml
        data-format: xml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true

  # Upload a JSON file to the vars folder of a deployable
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      id: upload_and_validate_json
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/prod/*.json
        data-format: json
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
        changeset : ${{ steps.upload_and_validate_xml.outputs.changeset-number }}
```

Exportation de configuration DevOps (servicenow-devops-config-export)

Exporter des données de configuration à l'aide de ServiceNow DevOps Config.

Arguments d'entrée

Argument	Description
URL d'instance	ServiceNow URL d'instance.
devops : nom d'utilisateur d'intégration	DevOps Config Nom d'utilisateur d'intégration.
devops : intégration-utilisateur-mot de passe	DevOps Config Mot de passe de l'utilisateur d'intégration.
nom_application	DevOps Config Nom de l'application.
nom déployable	Nom de l'élément déployable dans le modèle de DevOps Config données.
nom de l'exportateur	Nom de l'exportateur qui exporte les données de configuration à partir du DevOps Config modèle de données.
nom_instantané	(Facultatif) Instantané à partir duquel exporter des données. Si aucun instantané n'est spécifié, le dernier instantané du déployable est utilisé.
format de données d'exportation	(Facultatif) Format permettant d'exporter les données de l'instantané. Voici des exemples de formats de données : • CSV • INI • JSON • Propriétés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Description
	• RAW • XML • YAML
arguments de l’exportateur	(Facultatif) Arguments à utiliser avec l’exportateur. La valeur doit être un objet JSON représenté sous forme de chaîne.

Sortie

contenu de l’exportateur

Données de configuration exportées par l’exportateur.

Exemple : exporter un instantané spécifique

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       snapshot-name: Production-v1.dpl
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
```

Exemple : exporter le dernier instantané déployé avec des paramètres supplémentaires

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
       exporter-data-format: XML
```

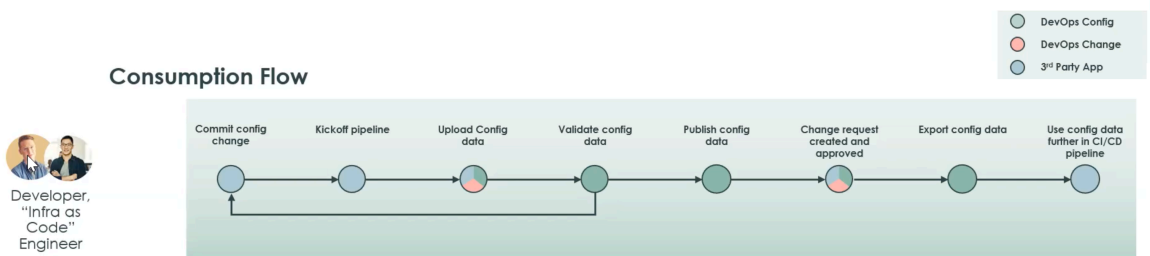
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser DevOps Config

Le rôle de développeur, ou ingénieur d'application, utilise DevOps Config, une fois qu'il est installé et configuré par le DevOps rôle d'ingénieur, pour valider et corriger les données de configuration (qu'il valide) avant son déploiement.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.



Processus de consommation :

1. Un changement de configuration est validé dans le cadre du rôle du développeur ou de l'ingénieur d'application.
2. Le processus de création est lancé dans le pipeline.

   Lorsqu'un changement de configuration est validé dans le référentiel de code source, il lance généralement le processus de génération dans le pipeline.
3. Chargez les données de configuration à l'aide de tâches de pipeline ou Jenkins d'actions Azure DevOps de pipeline.

   DevOps Config Les tâches et les actions du pipeline permettent d'interagir avec votre modèle de données afin de charger les données de configuration à valider.
4. Obtenir l'état de l'instantané du fichier de configuration chargé.

   Un raccourci (des données de configuration) est créé lorsque le changement de configuration est validé.
5. Vérifiez la validité de l'instantané à l'aide DevOps Config de politiques.

   Une fois les données de configuration téléchargées et l'instantané créé, ils sont validés par rapport à DevOps Config un ensemble de politiques prédéfinies pour l'environnement de déploiement spécifique.
6. Publier l'instantané après validation.

   Une fois validées par DevOps Config, les données de configuration sont ensuite publiées et une demande de DevOps changement est créée par Vélocité de changement DevOps (contrôle de changement).

   Les informations de l'instantané sont affichées dans l'onglet **Changements de configuration** de la demande de changement pour accélérer l'analyse de la DevOps cause première.
7. Approuvez la demande de DevOps changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la demande de DevOps changement approuvée, les données de configuration sont utilisées en aval dans votre pipeline CI/CD.

8. Déployez sur votre environnement.

   Une fois le changement déployé dans votre environnement, la demande de changement est fermée.

9. Utilisez DevOps Config les exportateurs pour exporter vos données de configuration devant être utilisées par vos outils de déploiement.

Affichage et modification des données de configuration

Vous pouvez mettre à jour les données de configuration d'une application en créant ou en ouvrant un ensemble de changements dans l'onglet **Données de configuration** , où vous mettez à jour la structure et les CDI des données de configuration.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Onglets de la page Application

Lorsque vous ouvrez une application, la zone d'en-tête de chaque onglet affiche les détails administratifs de l'application : nom de l'application, nom de l'utilisateur qui a créé l'application et horodatage de création.

- **Vue d'ensemble** : paramètres de base de l'application et bouton **Gérer les déployables** qui vous permet de modifier les données de configuration.
- **Instantanés** : liste des instantanés pour chacun d'entre eux déployable dans l'application. Chaque entrée comprend la validation et l'état de publication. Les politiques qui s'exécutent sur un instantané renvoient un résultat de validation. Les instantanés publiés peuvent être publiés dans le pipeline CI/CD.
- **Données de configuration** : vue en lecture seule des données de configuration dans une arborescence. Sélectionnez un nœud dans l'arborescence pour afficher les données de configuration de ce nœud dans le service d'application ou le service d'infrastructure. (Vous pouvez modifier un ensemble de changements ouvert ou en créer un ou un ensemble de changements. L'onglet se met ensuite à jour pour afficher un panneau Éditeur et un panneau Aperçu où vous pouvez créer, modifier et enregistrer l'ensemble de changements. Vous ne pouvez pas modifier un instantané existant, mais vous pouvez commencer par un ensemble de changements d'instantané et enregistrer les changements dans un nouvel ensemble de changements.)

  Important :
  Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

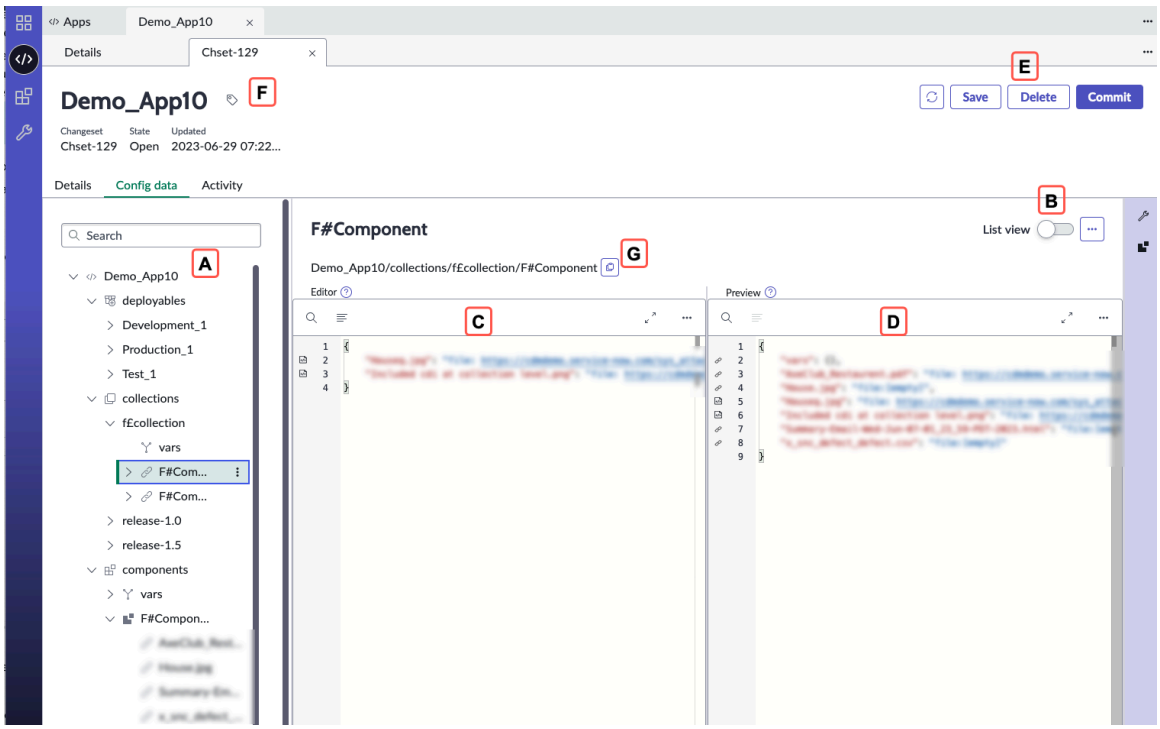
- **Paramètres** : Une liste de stratégies mappées au déployables. Sélectionnez un élément pour l'ouvrir.
- **Activité** : liste des ensembles de changements. Dans cet onglet, vous pouvez ouvrir un ensemble de changements pour continuer à modifier ou publier un ensemble de changements en tant que nouvelle version des données de configuration de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Données de configuration

Après avoir ouvert un ensemble de changements en sélectionnant **Modifier les données de configuration**, vous pouvez modifier les données de configuration dans l'onglet Données de configuration. Dans l'arborescence des données de configuration (A dans la capture d'écran), sélectionnez le nœud à modifier. Par défaut, le panneau d'édition (C) affiche la vue de script des paires clé-valeur (les éléments de données de configuration ou CDI) dans le nœud sélectionné.



A : Arborescence de données de configuration

L'arborescence des données de configuration affiche les données de configuration structurées. Sélectionnez un nœud pour éditer les données associées.

B : Sélecteur de vue

Pour passer de la vue Script (représentée par les panneaux C et D) à une liste modifiable de CDI et de leurs valeurs, faites glisser le sélecteur vers la **vue Liste**.

C : Panneau d'éditeur

Le panneau Editeur affiche le contenu du nœud sélectionné. Vous pouvez modifier les données de configuration directement dans le panneau Éditeur.

> **Important :**
> Pour vous assurer que vous ne modifiez que les données que vous avez l'intention de modifier, le panneau affiche uniquement les données qui se trouvent directement dans le nœud sélectionné. Le panneau Éditeur répertorie tous les noms de collection et de composant inclus, mais pas leur contenu. Cette stratégie réduit l'encombrement et clarifie la structure du déployable. Pour afficher les données de configuration entièrement résolues, affichez le panneau Aperçu (D).

D : Panneau de prévisualisation

Le panneau Aperçu affiche l'état persistant des données sous une forme structurée. Si vous apportez des modifications dans le panneau Éditeur et que vous les enregistrez, les données du panneau Aperçu sont mises à jour pour inclure ces modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour résoudre les variables et afficher les données entièrement résolues dans le panneau d'aperçu : Dans le menu Actions supplémentaires (icône sélectionnez **Appliquer les variables**).
- Les données chiffrées apparaissent sous forme de ********. Les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle peuvent afficher toutes les valeurs chiffrées dans le panneau d'aperçu. Dans le menu Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Afficher les données chiffrées**.
- Pour afficher les nœuds et les CDI exclus de l'héritage : Dans le menu Actions supplémentaires (icône sélectionnez **Afficher les données exclues**).

E : Actions

- **Actualiser la vue** : mettre à jour les données dans la vue.
- **Enregistrer les changements** : enregistrez (conservez) les changements actuels, mais ne validez pas les données. Le panneau Éditeur, la vue Liste et le panneau Aperçu s'actualisent pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements. Le bouton s'affiche uniquement si vous avez apporté des modifications.
- **Supprimer l'ensemble de changements** : supprimez l'enregistrement de l'ensemble de changements.
- **Valider l'ensemble de changements** : Le système génère un instantané de chaque déployable élément affecté par les changements.

> **Remarque :**
> Étant donné que les changements effectués dans deux ensembles de changements ouverts en même temps peuvent entrer en conflit, le système bloque ces validations. Consultez Conflits entre les validations d'ensemble de changements.

F : en-tête de l'ensemble de changements

L'en-tête affiche des informations générales en lecture seule sur l'ensemble de changements. Vous pouvez afficher ces informations et des informations supplémentaires dans l'onglet **Détails** , comme décrit dans la section suivante.

G : Chemin d'accès du nom du nœud sélectionné

Le chemin du nom est le chemin du dossier complet du nœud sélectionné dans la liste.

Sélectionnez l'icône Copier le chemin du nom dans le pour copier le chemin du nom du nœud.

Ensemble de changements : en-tête et onglet Détails

Informations sur l'en-tête de l'ensemble de changements et sur l'onglet Détails

Champ	Description
Numéro de l'ensemble de changements	Numéro d'ensemble de changements séquentiel unique que le système affecte automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'en-tête de l'ensemble de changements et sur l'onglet Détails (suite)

Champ	Description
Description	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre le but, le champ d'application et l'intention de l'ensemble de changements.
Application	Application sur laquelle l'ensemble de changements est basé.
État	• Validé : ce brouillon de l'ensemble de changements a été validé. • Ouvert : l'ensemble de changements est en cours de mise à jour et n'est pas validé. • Bloqué : d'autres validations entrent en conflit avec cette validation. L'ensemble de changements ne peut pas être validé. Consultez Conflits entre les validations d'ensemble de changements. • Validation en cours : brouillon de l'ensemble de changements en cours de validation.
Créé / Créé par	Utilisateur qui a créé l'ensemble de changements et l'horodatage de création.
Mis à jour/Mis à jour par	Utilisateur ayant mis à jour l'ensemble de changements et l'horodatage de la mise à jour.
Validé / Validé par	Utilisateur ayant validé l'ensemble de changements et l'horodatage de la validation.

Définir ou mettre à jour un composant

Définissez ou mettez à jour un composant tout en travaillant dans un ensemble de changements.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour ajouter un composant à une application, procédez comme suit :
   a. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions ⋮) pour le nœud de **composants** et sélectionnez **Créer un composant**.
   b. Entrez un nom unique et significatif, puis sélectionnez **Créer**.
2. Pour effectuer d'autres actions, sélectionnez l'icône Actions ⋮) pour un composant et sélectionnez l'action, comme suit.
3. Ajouter un CDI : sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour l'élément, puis sélectionnez **Créer un CDI**.

Créer un CDI

Nom	Nom unique et significatif pour le CDI.

Valeur	Valeur que le CDI a dans le contexte actuel ou définissez une variable.
	○ Vous pouvez spécifier une paire clé/valeur directe.
	○ Vous pouvez définir une variable et spécifier sa valeur par défaut. Les définitions de variables ont la forme suivante :
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ Vous pouvez spécifier une valeur pour une variable à l'aide du formulaire suivant :
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ Vous pouvez spécifier une variable contextuelle. Il s'agit de variables définies prêtes à l'emploi qui utilisent le contexte du nœud pour définir la valeur de la variable. La variable utilise la forme suivante :
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ Vous pouvez utiliser des variables récursives pour une valeur CDI. Les variables récursives utilisent d'autres valeurs variables comme paramètres pour définir la valeur CDI. Par exemple, chacune de ces valeurs CDI peut être résolue de la même manière en raison de variables récursives :
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@ cdi3: waffles
Chiffré	Option permettant de spécifier que la valeur du CDI doit être chiffrée. Cette option s'affiche uniquement pour les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle. Une fois le CDI créé, la valeur apparaît dans toutes les vues sous la forme . Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche le CDI, les utilisateurs disposant du rôle peuvent sélectionner l'option de menu Afficher les Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]**données chiffrées** .

Information associée

- Créer ou mettre à jour un CDI variable
- Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers
- Modèle de données CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Comment les données chiffrées sont traitées

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Définissez ou mettez à jour une collection tout en travaillant dans un ensemble de changements d'une application.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

Procédure

1. Pour ajouter une collection à l'application : Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour le nœud de **collecte** , puis sélectionnez **Créer une collection**.
2. Pour modifier des éléments de données individuels, vous pouvez soit travailler directement dans le code, soit sélectionner l'icône Actions ⋮) pour un élément et sélectionner une action, comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajouter un CDI : sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour l'élément, puis sélectionnez **Créer un CDI**.

Créer un CDI

Nom	Nom unique et significatif pour le CDI.

Valeur	Valeur que le CDI a dans le contexte actuel ou définissez une variable.
	○ Vous pouvez spécifier une paire `clé/valeur` directe.
	○ Vous pouvez définir une variable et spécifier sa valeur par défaut. Les définitions de variables ont la forme suivante :
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ Vous pouvez spécifier une valeur pour une variable à l'aide du formulaire suivant :
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ Vous pouvez spécifier une variable contextuelle. Il s'agit de variables définies prêtes à l'emploi qui utilisent le contexte du nœud pour définir la valeur de la variable. La variable utilise la forme suivante :
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ Vous pouvez utiliser des variables récursives pour une valeur CDI. Les variables récursives utilisent d'autres valeurs variables comme paramètres pour définir la valeur CDI. Par exemple, chacune de ces valeurs CDI peut être résolue de la même manière en raison de variables récursives :
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

Chiffré	Option permettant de spécifier que la valeur du CDI doit être chiffrée. Cette option s'affiche uniquement pour les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle. Une fois le CDI créé, la valeur apparaît dans toutes les vues sous la forme .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche le CDI, les utilisateurs disposant du rôle peuvent sélectionner l'option de menu Afficher les Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]**données chiffrées** .

4. **Facultatif :** Ajoutez des paramètres CDI qui remplaceront ou superposeront les paramètres des collections. Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant.

Information associée

Modèle de données CDM

Affichage et modification des données de configuration

Comment les données chiffrées sont traitées

Créer ou mettre à jour un CDI variable

Créer ou mettre à jour un CDI variable

Définissez des variables et définissez leurs valeurs dans des composants, des collections et des déployables.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

- Lorsque vous créez une application, le système génère automatiquement un dossier **vars** vide dans chacun des trois dossiers de niveau supérieur : **composant**, **collection** et **déployable**.
- Lorsque vous ajoutez une collection ou un élément déployable, le système ajoute un dossier **de variables** vide à l'élément que vous avez créé.
- Un dossier **vars** ne peut contenir que des CDI ou des dossiers variables. Un sous-dossier ne peut contenir que des variables ou des dossiers.
- La valeur d'une variable dans une collection remplace la valeur de la variable dans un composant.
- La valeur d'une variable dans un déployable remplace la valeur de la variable dans une collection ou un composant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour modifier ou ajouter une instance d'une variable tout en travaillant dans un ensemble de changements :
   - Modifiez directement dans le panneau d'édition. Utilisez le format suivant pour définir la valeur d'une variable :

     ```
     "<variableName>": "<value>"
     ```

     Dans cet exemple, la *dbName* variable et plusieurs autres résident dans le *database* dossier. De plus, le *backup* dossier (un enfant du *database* dossier) contient la *dbServer* variable.

     ```
     {
         "database": {
             "dbName": "paymentX_dev22",
             "dbUserName": "root2",
             "dbPassword": "admin1",
             "dbServer": "db22.paymentx.be",
             "dbPort": "03306",
             "backup":{
                 "dbServer": "1625575668.paymentx.be"
             }
         }
     }
     ```

   - Créez la variable dans une boîte de dialogue. Suivez la procédure de l'étape suivante.
2. Sélectionnez l'icône de menu Actions supplémentaires (⋮) pour le dossier **variables** approprié, sélectionnez **Créer une variable**, puis spécifiez ses paramètres.

Créer une variable

Nom	Nom unique et significatif pour la variable.
Valeur	Valeur de la variable dans le contexte actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Conseil : Il est souvent utile de définir une valeur par défaut pour une variable dans un composant ou une collection. Il s'agit d'une stratégie puissante, car vous pouvez créer une grande variété d'éléments déployables à partir d'un petit ensemble de composants et de collections. Les déployables qui héritent d'un composant ou d'une collection peuvent utiliser des remplacements, des superpositions et des paramètres de variables pour répondre aux besoins du type d'environnement. Par exemple, le `développement` déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le `test` déployable. `Développement` utilise la valeur de variable *`de base de données`* par défaut. Test, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.
Crypté	Option permettant de spécifier que la valeur de la variable doit être chiffrée. L'option s'affiche uniquement pour les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle. Une fois la variable créée, la valeur s'affiche dans toutes les vues sous la forme . Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche la variable, les utilisateurs disposant du rôle peuvent sélectionner l'option de menu Afficher les Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]**données chiffrées** .

Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers

Ajoutez et gérez des fichiers à l'aide de nœuds de fichier dans le modèle de données de configuration d'une CDM application ou d'une bibliothèque de composants.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous attachez un fichier à un nœud applicable, un nœud de fichier est créé sous ce nœud. Le nœud de fichier contient un lien vers le fichier joint qui stocke les données de configuration. Par exemple, un fichier de propriétés ou un fichier image de logo.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans une application, vous pouvez ajouter le nœud de fichier à un nœud sous le dossier du composant, de la collection ou du déployable. Les nœuds de fichier d'un composant sont également inclus lorsque vous incluez un composant dans une collection et la collection dans le déployable d'une application. Vous pouvez remplacer les nœuds de fichier inclus au niveau de la collection ou du déployable, comme tout autre élément de données de configuration.
- Dans une bibliothèque de composants, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous un composant partagé. Lorsque le composant partagé est utilisé dans une application, les nœuds de fichier sont copiés avec le fichier qui leur est joint.

Les développeurs d'applications et les membres du groupe de création de l'application peuvent accéder aux nœuds de fichiers et télécharger les fichiers joints. Ils peuvent valider manuellement le contenu du fichier, puis publier l'instantané. Les utilisateurs DevOps peuvent exporter les données de configuration validées, y compris les nœuds de fichier avec des URL, vers les fichiers joints hébergés sur l'instance ServiceNow où l'exportation a été exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Ouvrez une application de configuration DevOps ou une bibliothèque de composants pour ajouter un nœud de fichier à son modèle de données de configuration.
   Un ensemble de changements est ouvert avec l'onglet **Données de configuration** sélectionné.
3. Dans l'arborescence des données de configuration, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮) en regard d'un nœud auquel vous souhaitez ajouter un nœud de fichier, puis sélectionnez Ajouter un **fichier** dans le menu.

   Remarque :
   Dans une application, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous le composant, la collection ou l'élément déployable, mais pas directement dans le dossier du composant, de la collection ou du déploiement dans une application. Dans une bibliothèque partagée, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous un composant partagé.

4. Ajoutez un fichier pour créer un nœud de fichier.

   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter un fichier, parcourez et sélectionnez un fichier dans votre système, puis sélectionnez **Ajouter un fichier**.
   Vous pouvez ajouter un fichier de type MIME pris en charge par le ServiceNow AI Platform avec une taille de fichier maximale de 5 Mo.

   b. Dans le champ **Nom du nœud** , fournissez un nom pour le nœud de fichier.
   Par défaut, le nom du fichier joint est renseigné en tant que nom de nœud de fichier. Le champ **Type de contenu** est également renseigné avec le type de contenu du fichier joint.

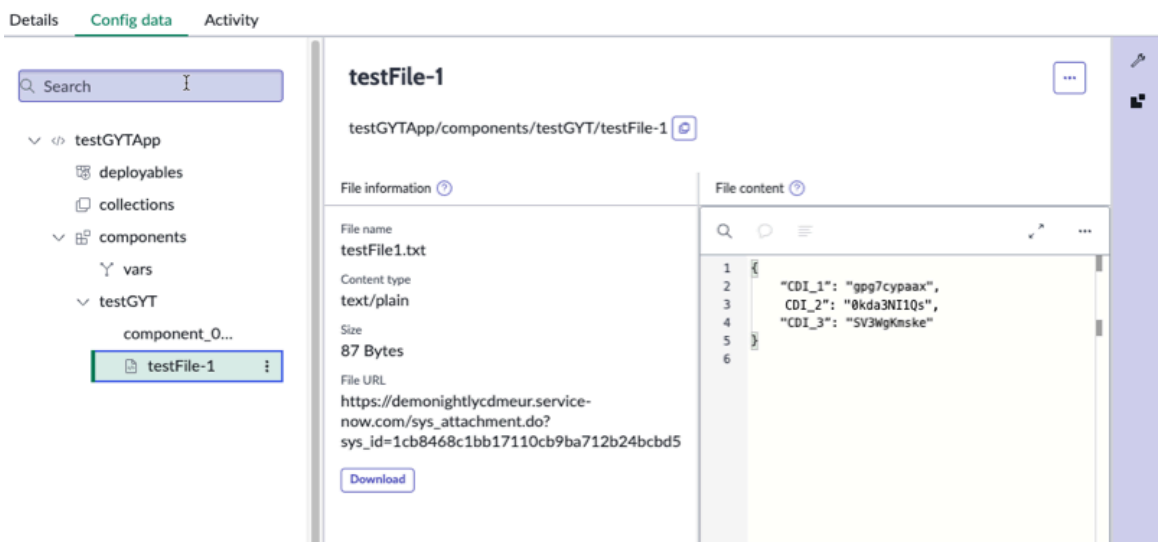
   c. Sélectionnez **Ajouter un fichier**.

   Le nœud de fichier est ajouté au nœud sélectionné. Sélectionnez le nœud de fichier dans l'arborescence des données de configuration pour afficher ses métadonnées dans le volet Informations sur le fichier et prévisualiser le contenu du fichier dans le volet Contenu du fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'aperçu du contenu est disponible pour les fichiers avec les types MIME suivants : text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json. Pour afficher le contenu de fichiers de type MIME supplémentaires, ajoutez-les sous forme de liste séparée par des virgules à la propriété *sn_cdm.attachment.display_mime_types*système . L'aperçu n'est pas disponible pour les types MIME de fichier binaire, tels que l'audio, l'image et la vidéo.



5. **Facultatif :** Une fois le nœud de fichier ajouté aux données de configuration, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur le nœud de fichier ou la pièce jointe qu'il contient.

Remarque :
Toutes les actions sur le nœud de fichier ou sa pièce jointe ne peuvent être effectuées que via le menu Plus d'actions sur le nœud de fichier.

Comparer les données de configuration de deux CDM applications

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour trouver des similitudes et des différences entre les données de configuration de deux applications. Vous pouvez comparer différentes applications ou différents ensembles de modifications d'une application particulière.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Procédure

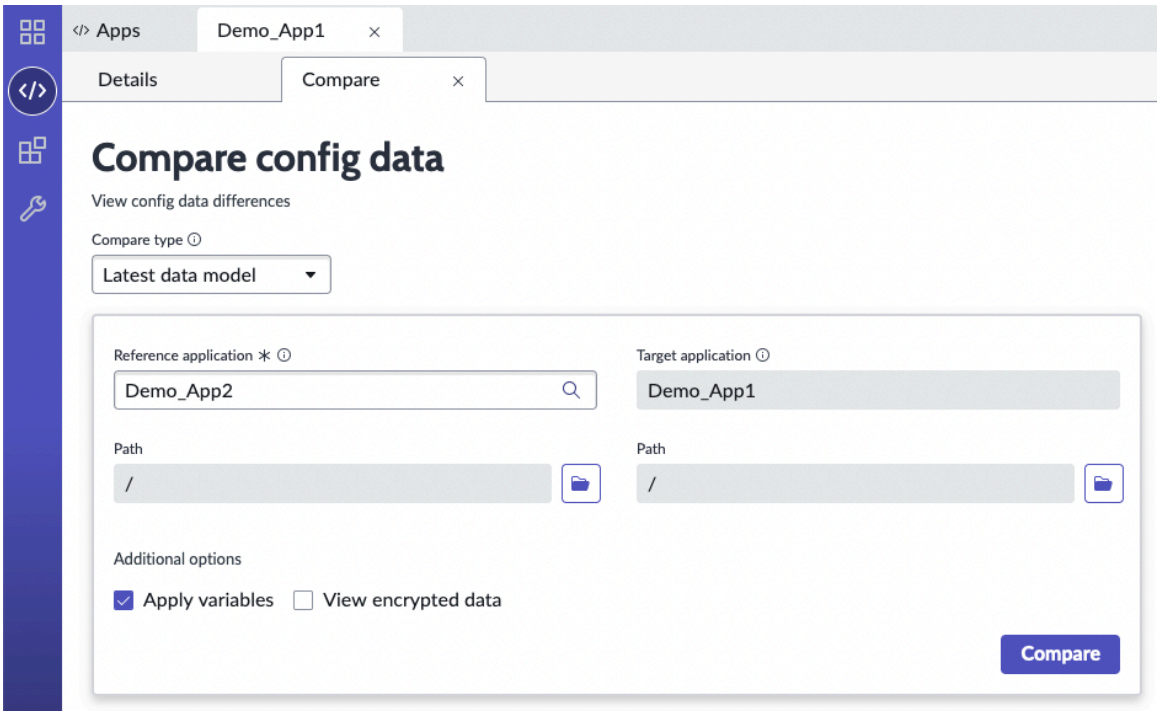
1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**.
   L'onglet **Comparer les données de configuration** .

   L'application actuelle (l'application avec laquelle vous avez commencé, *Demo_App1* dans l'exemple) est appelée la *cible*. L'application à comparer à la cible est appelée l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de référence . Le champ **Application cible** est défini comme les dernières données validées pour la cible et est en lecture seule.



2. Sélectionnez l'option **Modèle de données le plus récent** dans le champ **Comparer le type** .
3. Sélectionnez une application de référence (*Demo_App2* dans l'exemple).
   La liste de sélection de **l'application de référence** comprend les dernières données validées pour toutes les applications, à l'exception de l'application cible.
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de dossier (icône) pour spécifier le chemin d'accès d'un dossier pour comparaison.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer les variables** pour afficher les valeurs de variables entièrement résolues dans les résultats de comparaison.
6. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

   Remarque :
   La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours sous forme ********.

7. Sélectionnez **Comparer**.

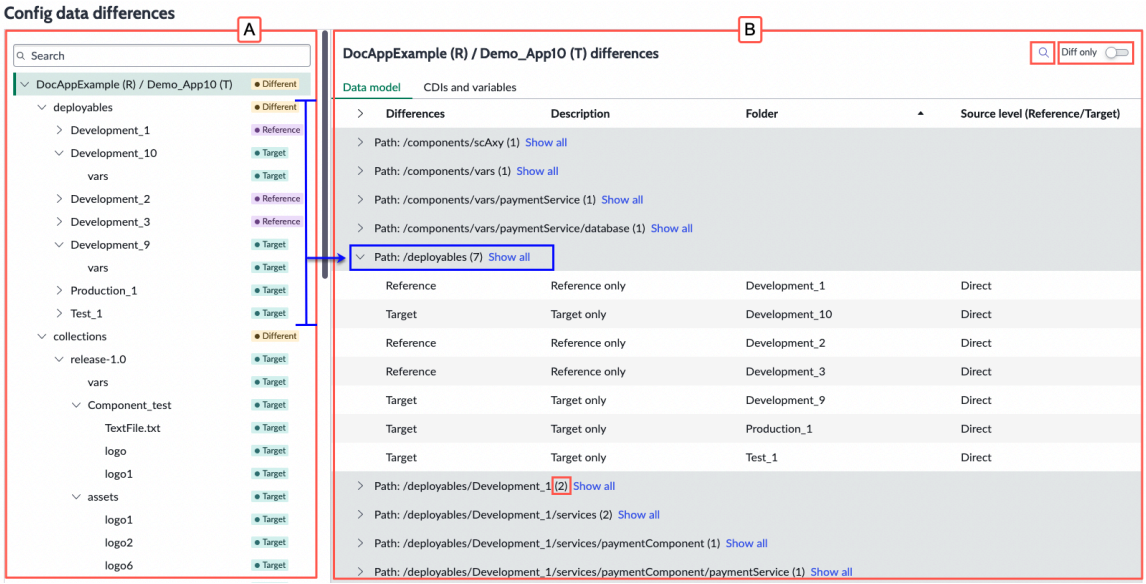
La section Résultats de comparaison affiche les différences entre l'ensemble de changements de référence et l'ensemble de changements cible.

Important :
Si vous validez des modifications dans une application de référence alors que l'onglet **Comparer les données de configuration** est ouvert : lorsque vous revenez à l'onglet Comparer les données de **configuration** et sélectionnez **Comparer**, la comparaison est effectuée sur l'ensemble de changements validé le plus récent et les résultats mis à jour sont affichés dans la section des résultats.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure de nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements d'application qui inclut les nouvelles données, soit **Référence** , soit **Cible**.
- Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.
- Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B : Panneau des différences

- Par défaut, toutes les données de configuration sont affichées. Sélectionnez **Diff uniquement** pour afficher uniquement les données qui diffèrent des deux ensembles de changements.
- Utilisez l'icône **de recherche** ( ) pour rechercher du texte dans le panneau Différences de composants.
- Le panneau propose deux onglets : **Modèle de données** et **CDI et variables**. Dans l'un ou l'autre des onglets, développez et fermez les groupes à l'aide de l'icône d'expansion (icône).
- Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en pages de 50.

L'onglet **Modèle de données** affiche les modifications apportées à la structure de l'application au niveau du dossier, telles que l'ajout, la suppression ou le changement de nom d'un dossier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Modèle de données : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Chemin d'accès de la structure pour laquelle les différences sont décrites.
Description	Texte qui décrit les différences éventuelles entre les ensembles de changements de référence et cibles.
Dossier	Le dossier dans la structure.
Niveau source (référence/ cible)	○ Direct : le dossier est explicitement spécifié ou supprimé dans le nœud. ○ Inclus : le dossier est inclus à partir d'un dossier enfant.

L'onglet CDI et variables affiche les changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher les données uniquement pour ce nœud et ses descendants.
- Lorsque **l'option Diff uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI qui diffèrent apparaît après le chemin d'accès du nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds sont affichés en gris. Utilisez l'icône d'extension (icône) pour afficher les CDI dans un dossier.

Onglet CDI et variables : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ○ Cible : le CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ○ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration des différences entre les ensembles de changements. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs de la variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Consultez Types de différences entre CDM les applications la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Niveau du nœud dans le code auquel le CDI est défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Direct : le CDI est défini dans le nœud sélectionné. ○ Include : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ○ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud d'inclusion. Les valeurs s'affichent aux formats suivants : ○ < niveau de référence/niveau cible > lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ○ < niveau de référence > lorsqu'une valeur apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence. ○ < niveau cible > lorsqu'une valeur apparaît uniquement dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur true et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ○ **Référence (R)** : vrai ○ **Cible (T)** : [Vide] ○ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet Informations sur le **fichier** affiche ses métadonnées.

Onglet Informations sur le fichier : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ○ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de modifications de référence. ○ Différent : les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cibles et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier où se trouve le fichier.
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Types de différences entre CDM les applications

Descriptions et exemples de différences entre les applications lors CDM de l'utilisation de l'outil Analyseur de données de configuration.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Types de différences

Dans l'onglet **App Compare** , l'onglet **CDI et variables affiche les** changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation. La colonne **Description** affiche l'une des valeurs suivantes qui décrit les différences entre les ensembles de changements.

Les valeurs sont différentes

Les ensembles de changements de référence et de cible incluent un CDI particulier, mais les valeurs diffèrent entre les deux ensembles de changements. Consultez les colonnes **Référence** et **Cible** pour connaître les valeurs.

Les paramètres de chiffrement sont différents

Le paramètre **Afficher les données chiffrées** est sélectionné pour un ensemble de changements et non pour l'autre.

Remarque :
Pour les utilisateurs qui n'ont pas le rôle, les données chiffrées apparaissent toujours sous forme Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] ********.

Les niveaux sources sont différents

L'un des cas suivants :

- La valeur est directe dans un ensemble de changements et est remplacée dans l'autre ensemble de changements.
- La valeur est directe dans un ensemble de changements et est incluse dans l'autre ensemble de changements.

Les niveaux sources et les valeurs sont différents

Outre les cas décrits dans « Les niveaux sources sont différents », la valeur diffère d'un ensemble de changements à l'autre.

Cible uniquement

Un CDI ou la valeur d'un CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible.

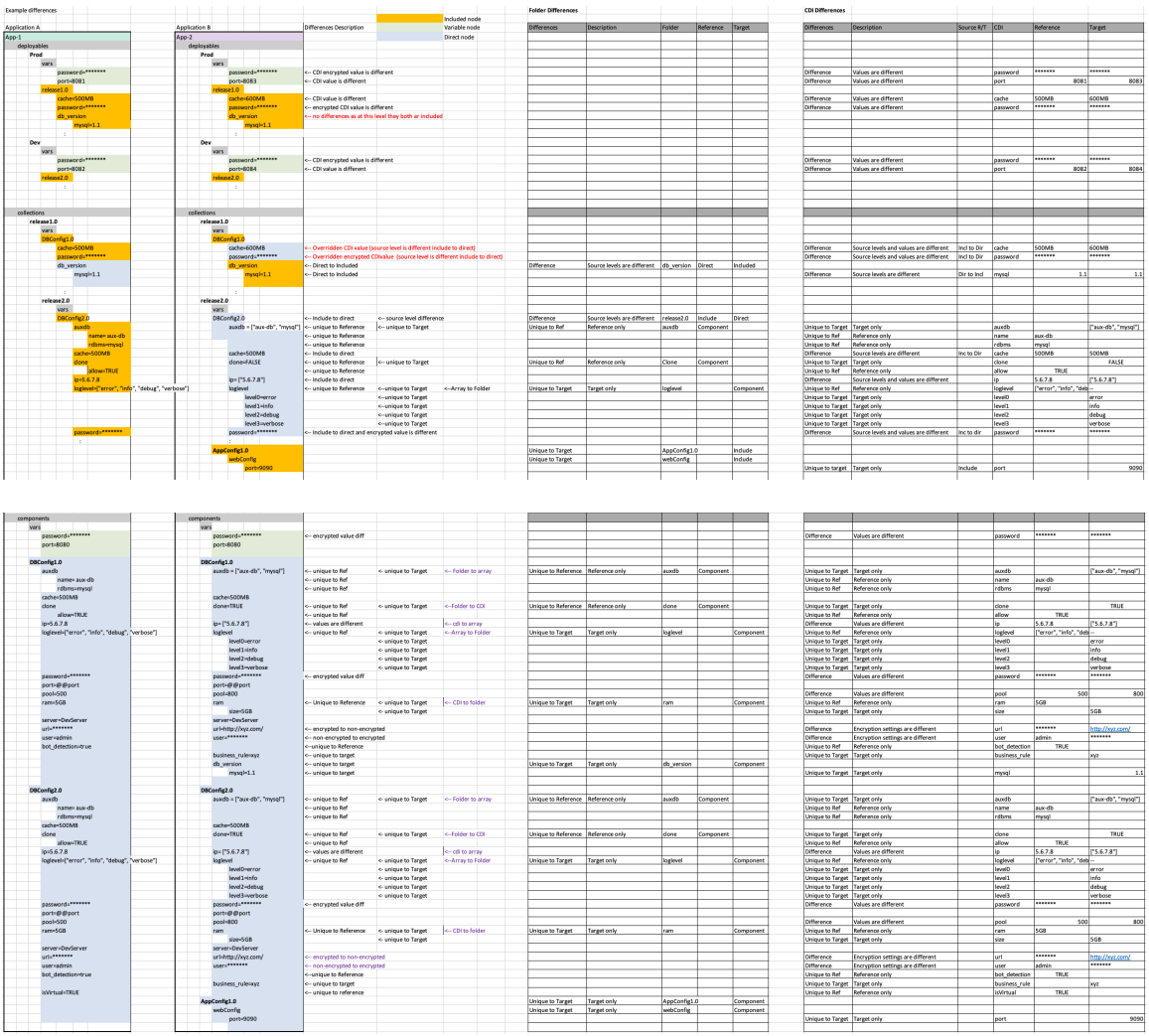
Référence uniquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un CDI ou la valeur d’un CDI n’apparaît que dans l’ensemble de changements de référence.

Exemples de différences



Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Un ensemble de changements est une copie brouillon d’une application que vous pouvez mettre à jour et enregistrer aussi souvent que nécessaire. Lorsque vous êtes satisfait de vos changements, vous pouvez valider l’ensemble de changements pour appliquer les changements à l’application. Validation

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n’est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

À propos des ensembles de changements

Pour modifier les données de configuration, vous créez un ensemble de changements et apportez des modifications dans l’ensemble de changements. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créer un nouvel ensemble de changements : l’ensemble de changements inclut l’ensemble de données de configuration complet de l’application.
- Enregistrer un ensemble de changements : Le panneau Éditeur, la vue Liste et le panneau Aperçu s’actualisent pour refléter l’état résolu de l’ensemble de changements. Le système met à jour l’ensemble de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.

- Mettre à jour un ensemble de changements existant : modifiez un ensemble de changements qui a été enregistré mais non validé.
- Valider un ensemble de changements enregistré : Le système génère un instantané de chaque déployable élément affecté par les changements.

À propos des conflits avec d'autres ensembles de changements de l'application sur laquelle vous travaillez

Parfois, l'utilisateur A et l'utilisateur B travaillent simultanément sur deux ensembles de changements différents de la même application. Si l'utilisateur A valide un ensemble de changements qui définit *variableX* sur A et plus tard, l'utilisateur B essaie de valider un ensemble de changements avec *variableX* défini sur B, un conflit en résulte.

Un ensemble de changements ouvert avec des conflits est bloqué : il ne peut pas être validé. Le système vous avertit des conflits avec un message d'avertissement sur la page. En outre, la valeur **État** dans l'en-tête passe de **Ouvert** à **Bloqué**.

Consultez la section Conflits entre les validations d'ensemble de changements pour obtenir une description des types de conflits identifiés par le système.

Ouvrir un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration

Mettre à jour les données de configuration dans un ensemble de changements existant ou dans un nouvel ensemble de changements. Vous pouvez enregistrer vos changements pour des mises à jour ultérieures ou les enregistrer et les valider. La validation des changements génère un instantané pour chacun d'entre eux déployable qui est affecté par les changements.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsque vous validez les modifications que vous avez apportées à une application (valider l'ensemble de changements), le système génère un instantané de chacune des modifications déployable qui ont été mises à jour. Un instantané est un enregistrement exact des données de configuration d'un déployablefichier . Les instantanés sont en lecture seule : vous ne pouvez pas modifier un instantané. Vous pouvez toutefois démarrer un nouvel ensemble de changements basé sur un instantané particulier.
- Parfois, un autre utilisateur a validé des changements dans un ensemble de données (créant ainsi un nouvel instantané) pendant que vous travaillez sur un ensemble de changements du même data. Dans ce cas, les données sur lesquelles vous travaillez sont *périmées* (les données sont dans l'état où elles se trouvaient avant que l'autre utilisateur n'effectue les changements). Cela peut entraîner des conflits de données. Pour en savoir plus sur l'utilisation des ensembles de changements et la gestion CDM du contrôle de version, consultez Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un ensemble de changements pour modification :
   - Dans l'onglet **Activité** d'une application, sélectionnez un numéro d'ensemble de changements.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** ou **Données de configuration** d'une application, sélectionnez **Modifier les données de configuration**.

   Important :
   Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr des changements et avant de quitter l'onglet **Données de configuration** .

   L'ensemble de changements s'ouvre dans l'onglet **Données de configuration** .
2. Dans l'arborescence des données de configuration, sélectionnez l'élément à modifier dans la vue de script ou la vue de liste.

   Par défaut, le panneau Éditeur affiche la vue de script des paires clé :valeur (les éléments de données de configuration — CDI) dans le nœud sélectionné. Pour plus de détails sur les opérations, reportez-vous Affichage et modification des données de configuration à l'onglet **Données de configuration** .
3. Ajouter des composants, des collections ou déployables, voir les instructions dans Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une application et Créer et mettre à jour un élément déployable.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider.
   Le panneau Éditeur, la vue Liste et le panneau Aperçu s'actualisent pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité** . Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie tous les déployable éléments affectés par les changements.

   Remarque :
   Après avoir validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut plus être modifié.

   Le système génère un instantané de chaque déployable élément affecté par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :
   - Si aucun n'est déployables affecté par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les modifications.
   - ▪ Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
     - Le système exécute toutes les politiques qui sont mappées statiquement ou dynamiquement au déployable.
     - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur de l'état de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une politique rencontre des problèmes, la valeur de l'état de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche toutes les défaillances ou tous les avertissements renvoyés par les politiques.
- Si une politique n'a pas été exécutée jusqu'à son terme, la valeur de l'état de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.

- Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés** . Seuls les instantanés ayant passé la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

Sélectionnez **Valider**.

- Le système met à jour l'application pour conserver les modifications apportées aux données de configuration.
- L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
- L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
- Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
- Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Information associée

Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Publier ou annuler la publication d'un instantané

Valider un instantané manuellement

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Afficher les instantanés

Conflits entre les validations d'ensemble de changements

La prestation de services peut inclure plusieurs équipes travaillant simultanément sur des données de configuration avec potentiellement des centaines de changements de configuration chaque jour. Étant donné que les changements peuvent être en conflit avec des changements antérieurs d'un autre utilisateur, CDM gère les validations et les instantanés pour bloquer les validations qui entrent en conflit. Vous êtes averti des conflits d'ensembles de changements afin de vous aider à les résoudre.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Lorsqu'un conflit se produit

Chaque fois que vous tentez de valider un ensemble de changements, le système détermine s'il existe des conflits avec d'autres validations antérieures. Si le système signale un conflit, vous pouvez choisir d'essayer de conserver certains des changements ou d'ignorer tous les changements en conflit et de commencer à partir d'un nouvel ensemble de changements. Pour cette raison, pour faciliter la tâche de recréation de votre travail, vous pouvez copier-coller des modifications plus importantes dans un éditeur de texte avant de fermer un ensemble de changements en conflit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment éviter les conflits

Suivez ces suggestions pour éviter les conflits :

- Essayez de garder un ensemble de changements ouvert pendant une brève période. Si vous devez faire des recherches, fermez l'ensemble de changements et démarrez un nouvel ensemble de changements une fois que vous avez les informations.
- Coordonnez vos tâches d'édition de code avec vos collègues. Cela vous permet d'éviter de mettre à jour le même élément de configuration en même temps.

Types de conflits

Dans chacun des exemples suivants de conflits identifiés, l'« élément » décrit est l'élément de données de configuration (CDI) dans votre ensemble de changements. Un autre utilisateur a validé des changements avec lesquels vos changements sont en conflit.

Données périmées dans votre ensemble de changements de travail

- La valeur de l'élément a été modifiée dans un autre ensemble de changements.
- L'élément n'est plus inclus dans une collection ou déployable dans un autre ensemble de changements.
- Corruption des données causée par un changement incorrect dans la table de données : l'élément nouvellement ajouté dans votre ensemble de changements ouvert a été modifié dans la table de données pour faire référence de manière incorrecte à une version précédente. L'élément de votre ensemble de changements ouvert a été remplacé par un changement dans la table de données. L'élément mis à jour ou supprimé dans votre ensemble de changements ouvert a été modifié de manière incorrecte dans la table de données pour ne pas faire référence à la version précédente.

Parent modifié

L'élément est orphelin, car son parent a été supprimé ou renommé dans un autre ensemble de changements.

Relation parent/enfant modifiée

De nouveaux éléments ont été ajoutés dans un autre ensemble de changements pendant que vous apportiez des modifications à l'élément de données parent.

Références modifiées

- L'élément a été inclus dans une collection ou déployable dans un autre ensemble de changements.
- L'élément ne peut pas être supprimé, car il est inclus dans une collection ou déployable dans un autre ensemble de changements.

Dupliquer

Un élément portant le même nom existe déjà.

Inclusions non valides

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le composant ou la collection auquel l'include faisait référence a été supprimé dans un autre ensemble de changements.
- Le composant ou la collection auquel l'include faisait référence a été renommé dans un autre ensemble de changements.
- Un descendant du composant à inclure est déjà inclus dans la collection dans un autre ensemble de changements.

Afficher l'historique des changements apportés à un ensemble de changements

Affichez les détails des changements dans chaque ensemble de changements validé dans l'onglet **Activités** .

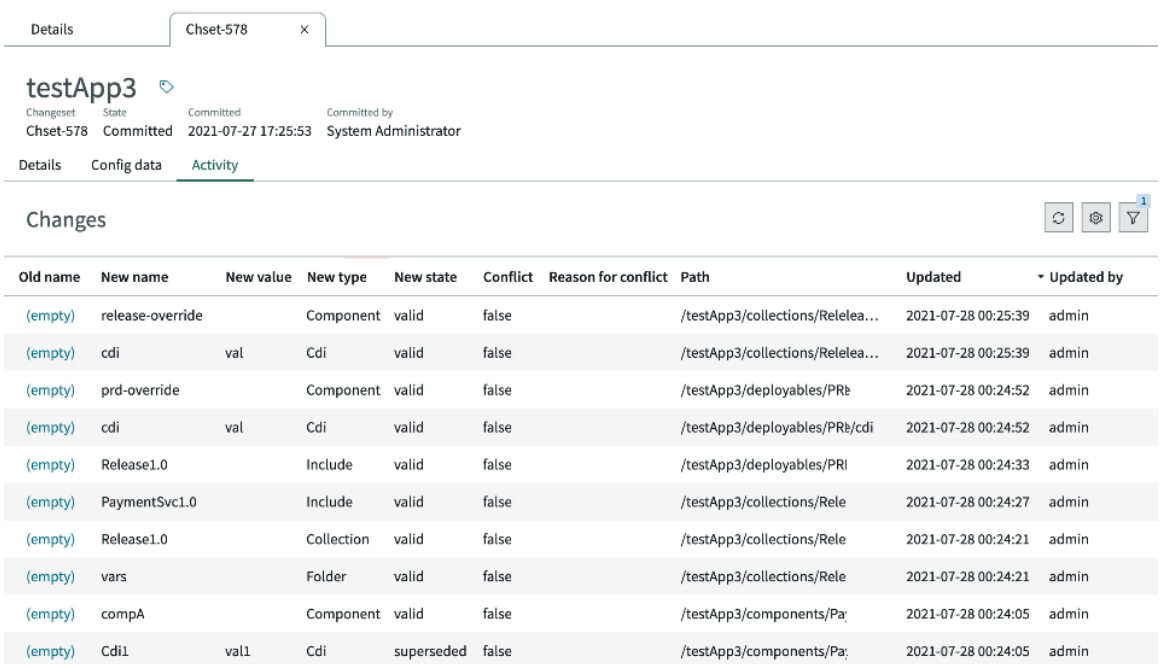
Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exporter_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur un ensemble de changements, sélectionnez l'onglet **Activité** .
   La section **Changements** affiche la liste des nœuds individuels pour lesquels des changements ont été validés.



Old name	New name	New value	New type	New state	Conflict	Reason for conflict	Path	Updated	Updated by
(empty)	release-override		Component	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	prd-override		Component	valid	false		/testApp3/deployables/PRE	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/deployables/PRE/cdi	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	Release1.0		Include	valid	false		/testApp3/deployables/PRI	2021-07-28 00:24:33	admin
(empty)	PaymentSvc1.0		Include	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:27	admin
(empty)	Release1.0		Collection	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	vars		Folder	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	compA		Component	valid	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin
(empty)	Cdi1	val1	Cdi	superseded	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin

Champs de la section Changements de l'onglet Activité

En-tête	Description
Ancien nom	Le nom d'origine de l'élément. L'entrée est répertoriée comme « (vide) » lorsque le nom de l'élément n'a pas changé. Sélectionnez le lien pour afficher une liste détaillée des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête	Description
Nouveau nom / Nouvelle valeur / Nouveau type / Nouvel état	Le paramètre auquel l'élément a été modifié dans l'ensemble de changements. Pour tous les éléments, une valeur s'affiche uniquement si les données ont changé.
Conflit/Motif du conflit	Booléen qui indique si cet ensemble de changements a des paramètres en conflit avec un autre ensemble de changements validé.
Chemin d'accès	Chemin d'accès à l'élément qui a changé.
Mis à jour/Mis à jour par	Utilisateur ayant mis à jour l'ensemble de changements et l'horodatage lors de sa validation.

2. Sélectionnez le lien **Nouveau nom** pour afficher les paramètres nouveaux, anciens et actuels du nom, de la valeur, du type et de l'état d'un CDI ou d'une variable.

   La boîte de dialogue Détails affiche les paramètres et indique si l'ensemble de changements est en conflit avec un autre ensemble de changements.

Boîte de dialogue Détails

Champ	Description
Nouveau nom, Nouvelle valeur, Nouveau type, Nouvel état	Nouveau paramètre auquel l'élément a été modifié dans cet ensemble de changements. Une valeur s'affiche uniquement si les données ont changé. **Important :** La valeur qui s'affiche dans la colonne **Nouveau nom** peut représenter un paramètre qui n'a pas changé. Pour déterminer si le nom a changé, sélectionnez le lien. Si la boîte de dialogue contient la valeur **Nouveau nom** , cela signifie que le nom a changé.
Ancien nom, Ancienne valeur, Ancien type, Ancien état	Le paramètre d'origine de l'élément avant la validation des changements apportés à cet ensemble de changements.
Nom actuel, Valeur actuelle, Type actuel, État actuel	Paramètre de l'élément dans le cas où un ensemble de changements a été validé après la validation de cet ensemble de changements. Une valeur s'affiche uniquement si une valeur a changé dans l'autre ensemble de changements.

Supprimer un ensemble de changements

Sélectionnez l'ensemble de changements dans l'onglet Activité, puis sélectionnez Supprimer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

Sélectionnez l'ensemble de changements dans l'onglet **Activité** , puis sélectionnez **Supprimer**.

Supprimer une CDM application

Supprimez une CDM application pour supprimer toutes les données de configuration et les instantanés associés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

1. Sélectionnez l'icône **Applications** (icône), puis une ou plusieurs applications.
2. Sélectionnez **Supprimer** , puis confirmez l'action de suppression.

Résultats

Lorsque vous supprimez une application, le système effectue les opérations suivantes :

- Modifiez l'état de l'application sur « Supprimé ».
- Déconnectez l'application de son composant SDLC associé.
- Déconnecter les déployables des CMDB services.
- Renvoyer une erreur pour toute tentative d'interrogation des instantanés associés.

Comparer les ensembles de changements provenant d'applications identiques ou d'applications différentes CDM

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour trouver des similitudes et des différences entre deux ensembles de changements validés provenant de la même application ou d'applications différentes.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

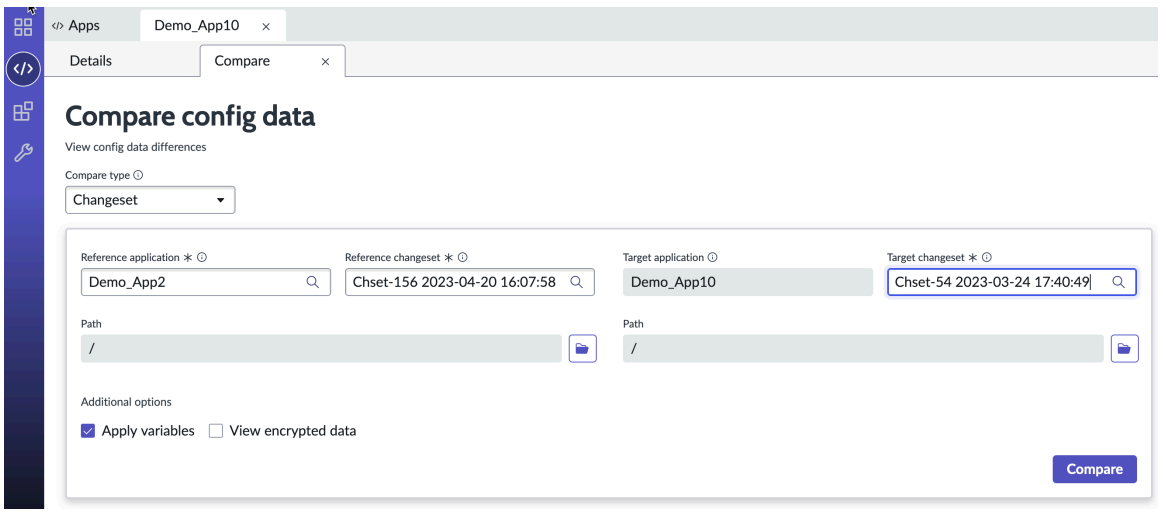
Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**. L'onglet **Comparer les données de configuration** s'ouvre. L'application actuelle est l'application cible et son nom est prérempli dans **l'application cible**.



2. Sélectionnez l'option **Ensemble de changements** dans le champ **Comparer le type** .
3. Sélectionner une application, puis ses instantanés à comparer.

Option	Description
Application de référence	Application à comparer avec l'application cible. Le champ répertorie les dernières données validées pour toutes les applications, y compris l'application cible.
Instantané de référence	Instantané de l'application de référence à comparer.
Instantané cible	Instantané de l'application cible à laquelle l'instantané de référence est comparé.

4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de dossier (icône) pour spécifier le chemin d'accès d'un dossier pour comparaison.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer les variables** pour afficher les valeurs de variables entièrement résolues dans les résultats de comparaison.
6. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

> **Remarque :**
> La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours sous forme ********.

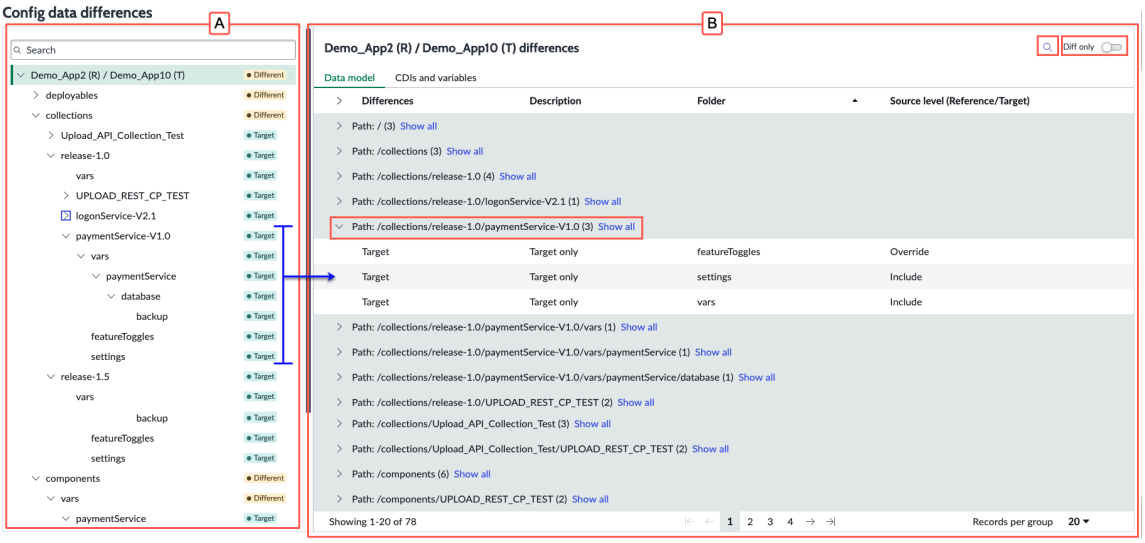
7. Sélectionnez **Comparer**.

La section Résultats de comparaison affiche les différences entre l'ensemble de changements de référence et l'ensemble de changements cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure de nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements d'application qui inclut les nouvelles données, soit **Référence** , soit **Cible**.
- Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.
- Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B : Panneau des différences

- Par défaut, toutes les données de configuration sont affichées. Sélectionnez **Diff uniquement** pour afficher uniquement les données qui diffèrent des deux ensembles de changements.
- Utilisez l'icône **de recherche** ( ) pour rechercher du texte dans le panneau Différences de composants.
- Le panneau propose deux onglets : **Modèle de données** et **CDI et variables**. Dans l'un ou l'autre des onglets, développez et fermez les groupes à l'aide de l'icône d'expansion (icône).
- Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en pages de 50.

L'onglet **Modèle de données** affiche les modifications apportées à la structure de l'application au niveau du dossier, telles que l'ajout, la suppression ou le changement de nom d'un dossier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Modèle de données

Colonne	Description
Différences	Chemin d'accès de la structure pour laquelle les différences sont décrites.
Description	Texte qui décrit les différences éventuelles entre les ensembles de changements de référence et cibles.
Dossier	Le dossier dans la structure.
Niveau source (référence/cible)	○ Direct : le dossier est explicitement spécifié ou supprimé dans le nœud. ○ Inclus : le dossier est inclus à partir d'un dossier enfant.

L'onglet CDI et variables affiche les changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher les données uniquement pour ce nœud et ses descendants.
- Lorsque **l'option Diff uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI qui diffèrent apparaît après le chemin d'accès du nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds sont affichés en gris. Utilisez l'icône d'extension (icône) pour afficher les CDI dans un dossier.

Onglet CDI et variables

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher le type de changement. ○ Cible : le CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ○ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration des différences entre les ensembles de changements. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs de la variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Consultez Types de différences entre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	CDM les applications la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Niveau du nœud dans le code auquel le CDI est défini. ○ Direct : le CDI est défini dans le nœud sélectionné. ○ Include : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ○ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud d'inclusion. Les valeurs s'affichent aux formats suivants : ○ `< niveau de référence/niveau cible >` lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ○ `< niveau de référence >` lorsqu'une valeur apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence. ○ `< niveau cible >` lorsqu'une valeur apparaît uniquement dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur `true` et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ○ **Référence (R)** : `vrai` ○ **Cible (T)** : [Vide] ○ **Niveau source (R/T)** : `Direct`

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet Informations sur le **fichier** affiche ses métadonnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations sur le fichier : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ○ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de modifications de référence. ○ Différent : les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cibles et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier. ○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier où se trouve le fichier.
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Validation et correction des données de configuration

Pour chaque modification apportée à un environnement, des dizaines ou des centaines de règles (politiques) doivent être vérifiées. CDM vous permet de valider automatiquement les données de configuration pour vous assurer que les changements de configuration sont exempts d'erreurs et conformes aux politiques avant que les données de configuration ne soient consommées.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

CDM automatise une grande partie du processus de validation

Lorsque les équipes déploient une application, elles doivent généralement s'assurer qu'aucune erreur n'est introduite au niveau du code et de la configuration et que les politiques de conformité sont respectées. Pour chaque modification apportée à un environnement, des dizaines ou des centaines de règles (politiques) doivent être vérifiées. Un processus de validation manuelle est sujet à des erreurs.

DevOps permet aux développeurs, aux administrateurs informatiques, DevOps Config aux ingénieurs ou aux chefs d'équipe de s'assurer que les changements de configuration sont exempts d'erreurs et conformes aux politiques. En outre, après validation, les développeurs ou les administrateurs informatiques disposent de suffisamment d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contextuelles pour identifier et résoudre les problèmes. Cela signifie qu'après qu'un utilisateur a validé des changements apportés aux données de configuration, toutes les politiques pertinentes sont appliquées, les résultats évalués et des actions appropriées sont déclenchées (par exemple, déployer ou ne pas déployer).

Voici le CDM processus qui valide automatiquement les données de configuration avant qu'elles ne soient consommées.

1. Vous créez une version de stratégie basée sur une stratégie existante, puis activez et publiez la nouvelle version.
2. Pour le mappage dynamique des politiques sur les déployables, créez une condition sur la table Déployable CDM [sn_cdm_deployable]. Associez la condition à une ou plusieurs politiques. Lors de l'exécution, ces politiques sont exécutées pour valider les déployables qui répondent aux conditions définies.
3. Vous mappez la politique à un élément déployable à l'aide d'un mappage statique ou d'un mappage dynamique pour vous assurer que la politique s'exécute sur tout instantané du déployable sur demande (demande manuelle ou automatisée).

   Pour plus d'informations sur les mappages de stratégies, reportez-vous à la section PaCE Static and Dynamic Mapping .
4. Lorsque vous validez un ensemble de changements pour le déployable, le système doit valider l'instantané résultant. Pour déclencher automatiquement l'exécution des stratégies mappées chaque fois qu'un ensemble de changements est validé, sélectionnez l'option **Valider** lors de la validation de l'ensemble de changements. Vous avez également la possibilité de valider l'instantané manuellement.

   Dans les deux cas, les stratégies mappées à l'aide du mappage statique et du mappage dynamique sont exécutées.

   - Si vous avez configuré le processus automatisé à intégrer à votre pipeline, les politiques renvoient les résultats du processus de validation au pipeline dans des fichiers JSON. Le pipeline décide s'il faut continuer en fonction de la décision de validation : Conforme, Non conforme.
   - Si le processus n'est pas intégré à votre pipeline, ou si la validation a échoué ou n'est pas terminée, vous examinez la décision de validation et prenez les mesures appropriées.

Utilisez des politiques prédéfinies comme modèles pour vos politiques personnalisées

CDM inclut des politiques que vous pouvez utiliser comme modèles pour des politiques personnalisées qui répondent à des besoins spécifiques. Notez les schémas importants suivants dans les stratégies prédéfinies ;

- Les politiques utilisent toutes l'include de script CdmQuery pour récupérer les données de configuration.
- Utilisez CdmQuery avec des secrets pour vous assurer que toutes les données sont incluses.
- L'include de script CdmPolicyUtil ajoute des avertissements et des échecs.
- Lorsque toutes les politiques sont exécutées et qu'une défaillance a été renseignée dans la sortie, la décision est non_compliant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez l'enregistreur pour le débogage. Supprimez les journaux lorsque la politique est prête à être publiée.
- Utilisez des paramètres d'entrée de mappage pour fournir des valeurs d'entrée dynamiques.

Directives pour la validation des instantanés

- Ne validez pas manuellement des instantanés qui ont déjà été validés et publiés.
- Si vous sélectionnez l'option **Valider les instantanés** ou **Valider et publier les instantanés lors de** la validation d'un ensemble de changements, le système valide automatiquement chaque instantané lors de sa première génération.
- Pour afficher les échecs de validation ou les avertissements actuels d'un instantané, ouvrez l'instantané et sélectionnez l'onglet **Résultats de validation** . Pour plus de détails, voir Afficher les résultats de la validation de l'instantané.
- Utilisez la fonctionnalité Policy Test Playground pour revalider les instantanés pendant que vous développez une politique. Les résultats de validation qui en résultent sont marqués comme des résultats de tests et n'affectent pas les opérations.
- S'il est nécessaire de revalider tous les instantanés pour un déployable, revalidez uniquement après avoir testé et publié les stratégies.

Pratiques à éviter

- N'utilisez pas `GlideRecord` pour récupérer les enregistrements de données de configuration.
- Pour afficher les décisions de politique sur l'interface utilisateur, CDM des données d'avertissement et de défaillance sont requises dans une structure particulière. Utilisez CdmPolicyUtil pour ajouter des avertissements ou des échecs (pas des insertions manuelles). (Au moins, comprenez la structure que CdmPolicyUtil insère dans les échecs et les avertissements.)
- Dans les politiques, n'essayez pas de récupérer des données qui ne proviennent pas de CDM données. Cette pratique peut entraîner des problèmes d'accès entre périmètres.
- N'écrivez pas de politiques « toujours conformes » ou « toujours non conformes ».
- Ne codez pas en dur les noms ou les valeurs dans les politiques. Utilisez plutôt des paramètres d'entrée de mappage pour fournir des valeurs d'entrée dynamiques.

État de l'instantané

- Non validé : il s'agit de l'état initial de l'instantané pour lequel aucune politique n'a été exécutée par rapport à l'instantané.
- Demandé : le flux de validation a démarré.
- En cours : le flux de validation est en cours d'exécution et les politiques sont en cours d'exécution.
- Réussi : l'instantané a passé toutes les politiques.
- Échec : l'instantané a échoué à une ou plusieurs politiques.
- Erreur d'exécution : une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son achèvement en raison d'une erreur inattendue, principalement lorsque le script include CdmPolicyUtil n'est pas utilisé pour fournir des messages d'avertissement et d'échec.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de flux

Un utilisateur valide les changements apportés aux données de configuration avant un déploiement.

Les données sont validées par rapport à toutes les politiques affectées.

En cas d'échec de la validation, le déploiement est arrêté. Une liste des erreurs pointant vers leur emplacement dans les données de configuration est fournie à l'utilisateur. Les actions disponibles doivent être déterminées dans le contexte de l'application elle-même et de l'environnement dans lequel l'application est déployée. Par exemple :

- Autoriser le déploiement dans un environnement TEST, quel que soit le nombre d'erreurs ou d'avertissements.
- Arrêtez le déploiement dans PROD en cas d'erreur.
- Arrêtez le déploiement dans PROD en cas d'avertissement et si l'application est critique.
- Autorisez le déploiement dans PROD, quel que soit le nombre d'avertissements s'il n'est pas critique.

L'utilisateur corrige les erreurs et valide à nouveau le changement.

Les données sont validées à nouveau et les résultats sont ok.

Un instantané est pris.

Le déploiement est exécuté.

Information associée

CdmQuery - Scoped

Valider un instantané manuellement

Validez un instantané à partir de l'onglet **Instantané** . Par exemple, validez manuellement un instantané pour vous assurer qu'il est valide pour les nouvelles exigences de politique.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Ne validez pas manuellement des instantanés qui ont déjà été validés et publiés.
- Si vous sélectionnez l'option **Valider les instantanés** ou **Valider et publier les instantanés lors de** la validation d'un ensemble de changements, le système valide automatiquement chaque instantané lors de sa première génération.
- Pour afficher les échecs de validation ou les avertissements actuels d'un instantané, ouvrez l'instantané et sélectionnez l'onglet **Résultats de validation** . Pour plus de détails, voir Afficher les résultats de la validation de l'instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez la fonctionnalité Policy Test Playground pour revalider les instantanés pendant que vous développez une politique. Les résultats de validation qui en résultent sont marqués comme des résultats de tests et n'affectent pas les opérations.
- S'il est nécessaire de revalider tous les instantanés pour un déployable, revalidez uniquement après avoir testé et publié les stratégies.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour valider un instantané :
   - Utilisez le point de terminaison de REST API pour valider.
   - Sous l'onglet **Instantanés** d'une application, sélectionnez le nom de l'instantané à valider, puis sélectionnez **Valider**.
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Valider**.
2. Confirmez l'action dans la boîte de dialogue Valider l'instantané.

   Le système suit la procédure suivante pour valider les instantanés :

   - Le système exécute toutes les politiques qui sont mappées statiquement ou dynamiquement au déployable.
   - Si l'instantané réussit toutes les politiques, la valeur de l'état de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation** . Si la validation a été invoquée avec l'option **Publier une publication valide** , les instantanés valides sont publiés automatiquement.
   - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur de l'état de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche toutes les défaillances ou tous les avertissements renvoyés par les politiques.
   - Si une politique n'a pas été exécutée jusqu'à son terme, la valeur de l'état de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.

Que faire ensuite

Si la validation de l'instantané a échoué, vous pouvez afficher les problèmes pour les résoudre. Consultez Afficher les résultats de la validation de l'instantané.

Information associée

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Affichez les échecs de validation et les avertissements dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exporter_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

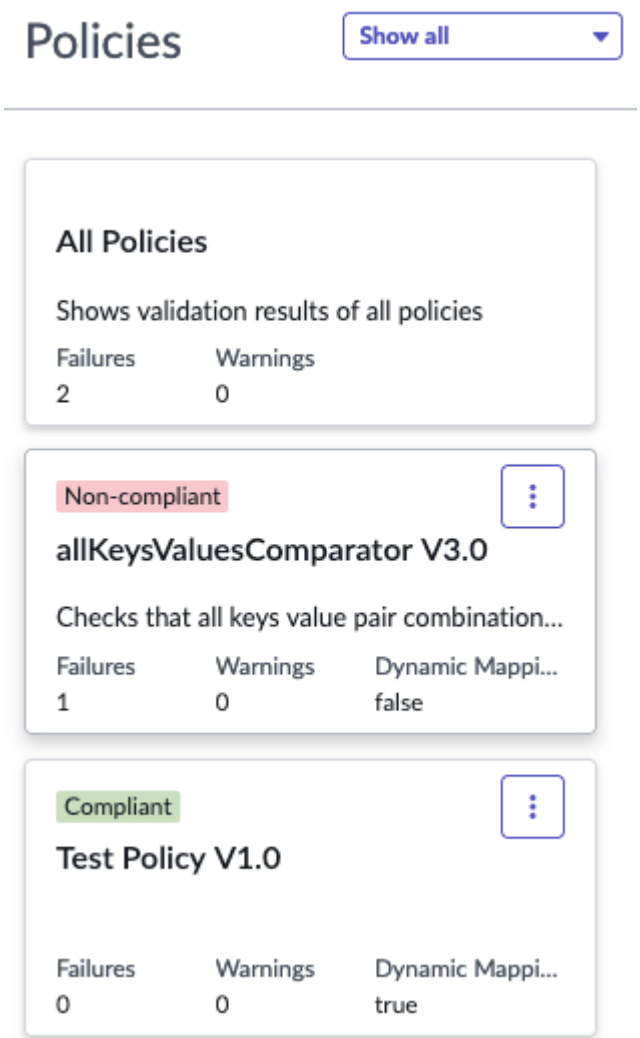
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet **Instantanés** d'une application, sélectionnez l'instantané pour ouvrir l'onglet **Résultats de validation** .
2. Affichez les informations de défaillance et d'avertissement dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

   Le panneau **Politiques** affiche une carte pour chaque politique mappée à l'élément déployable associé.



Cartes dans le panneau Politiques

Étiquette de carte	Description
Toutes les politiques	La carte affiche le nombre total d'échecs et d'avertissements pour cette exécution de validation.
Nom de la stratégie mappée	Chaque politique qui a été exécutée pour le déployable et ses résultats d'exécution indiquent si l'instantané est conforme à la politique. Il affiche également les données suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette de carte	Description
	○ Échecs : nombre d'échecs dans l'exécution actuelle. ○ Avertissements : nombre d'avertissements dans l'exécution actuelle. ○ Mappage dynamique : la valeur est **Vrai** si la politique est mappée dynamiquement, ou **Faux**.

- Sélectionnez une carte dans le panneau **Politiques** pour afficher les données associées dans le panneau **Défaillances et avertissements** .
- Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ pour une politique et sélectionnez une action, comme suit :

Plus d'options de menu d'actions

Option	Description
Enregistrement d'exécution	Afficher les informations d'exécution pour cette exécution de politique. Consultez Afficher l'enregistrement d'exécution pour une exécution de politique pour en savoir plus.
Ouvrir la politique	Ouvrez la politique.
Ouvrir la condition business	Ouvre la condition définie sur la table Déployable CDM [sn_cdm_deployable] sur la base de laquelle la politique a été mappée dynamiquement à l'élément déployable et exécutée. **Remarque :** Cette option de menu n'est disponible que pour la stratégie mappée dynamiquement. Pour plus d'informations sur les conditions et le mappage dynamique, reportez-vous à la section Map PaCE policies using Dynamic Mapping .

Le panneau **Défaillances et avertissements** affiche la liste de toutes les défaillances et tous les avertissements pour la politique mappée sur l'élément déployable associé.

Panneau Échecs et avertissements : colonnes de liste

En-tête de colonne	Description
Description	Texte qui fournit des informations sur le résultat de l'échec ou de l'avertissement.
Type	Type de résultat de validation : ○ (Vide) ○ Information

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête de colonne	Description
	○ Échec ○ Avertissement
Politique	Nom de la politique qui a renvoyé une défaillance ou un avertissement. Sélectionnez cette option pour ouvrir la politique.
Données impactées	CDI (paire de valeurs noms) à l'origine de l'échec ou de l'avertissement.
Chemin d'accès	Chemin d'accès au nœud dans l'arborescence de données qui inclut les données impactées.

Afficher l'enregistrement d'exécution pour une exécution de politique

Consultez l'enregistrement d'exécution pour analyser l'exécution de la politique.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exporter_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

Procédure

Dans l'onglet **Résultats de validation** d'un instantané, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône de ⋮ pour une politique et sélectionnez **Enregistrement d'exécution**.

Informations sur l'exécution de la politique dans l'onglet Détails

Champ	Description
Politique	Nom de la politique qui s'est exécutée.
Nom de version	Version de la politique exécutée.
Heure de fin	Horodatage de la fin de l'exécution.
Décision	Résultat de l'exécution de la politique. • Conforme • Non conforme • Erreur d'exécution • Conforme avec une exception

Ajout de messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation — CdmPolicyUtil

Vous utilisez l'include de script CdmPolicyUtil pour ajouter des messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation dans la table Résultats de validation CDM de politique. CDM S'attend à ce que les avertissements et les échecs de validation contiennent un chemin d'accès de nœud, un ID d'instantané et une référence au nœud impacté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

CdmPolicyUtil

- CdmPolicyUtil est un script include public.
- Étant donné que CdmPolicyUtil est un script include global, vous n'avez pas besoin de l'invoquer comme un nouveau `CdmPolicyUtil()`.
- Vous pouvez invoquer CdmPolicyUtil dans toutes les étendues, mais la portée d'invocation attendue est PaCE (en particulier, lors de l'exécution des PaCE politiques).
- L'appel approprié est `CdmPolicyUtil.methodName(parameters)`.

Remarque :
Si vous ajoutez manuellement des messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation au lieu d'utiliser CdmPolicyUtil, l'état de validation de l'instantané affiche Erreur d'exécution.

Méthodes

addFailure

Ajoute un message d'échec. Le message s'affiche dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Paramètres :

- *`Output`*: décision de politique pour l'instantané du sujet (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`*: nœud (*`sn_cdm_node`*) à l'origine de l'échec.
- *`name`*: nom de l'échec.
- *`description`*: description de l'échec.

addAvertissement

Ajoute un message d'avertissement de politique. Le message s'affiche dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Paramètres :

- *`Output`*: décision de politique pour l'instantané du sujet (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`*: Nœud (*`sn_cdm_node`*) à l'origine de l'avertissement.
- *`name`*: nom de l'avertissement.
- *`description`*: description de l'avertissement.

getLastCreatedSnapshotIds

Renvoie les derniers ID d'instantané créés et publiés pour le fourni *`additionalDeployables`*. Si aucun instantané publié n'est disponible pour un élément déployable particulier, ajoute un message de débogage.

Paramètre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

additionalDeployables – peut être adopté directement en ce qui concerne la politique.

getLastPublishedSnapshotIds

Récupère les ID d'instantané les plus récents et publiés pour le *.additionalDeployables* Si aucun instantané publié n'est disponible pour un élément déployable particulier, ajoute un message de débogage.

Paramètre :

additionalDeployables - peut être adopté directement en ce qui concerne la politique.

Partage de composants entre applications : bibliothèques de composants

Certaines applications peuvent partager la même structure de base et nécessiter des données de configuration presque identiques. Les composants partagés dans CDM vous permettent d'utiliser un composant dans plusieurs applications. Pour une meilleure organisation, ces composants partagés sont gérés dans des bibliothèques de composants.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

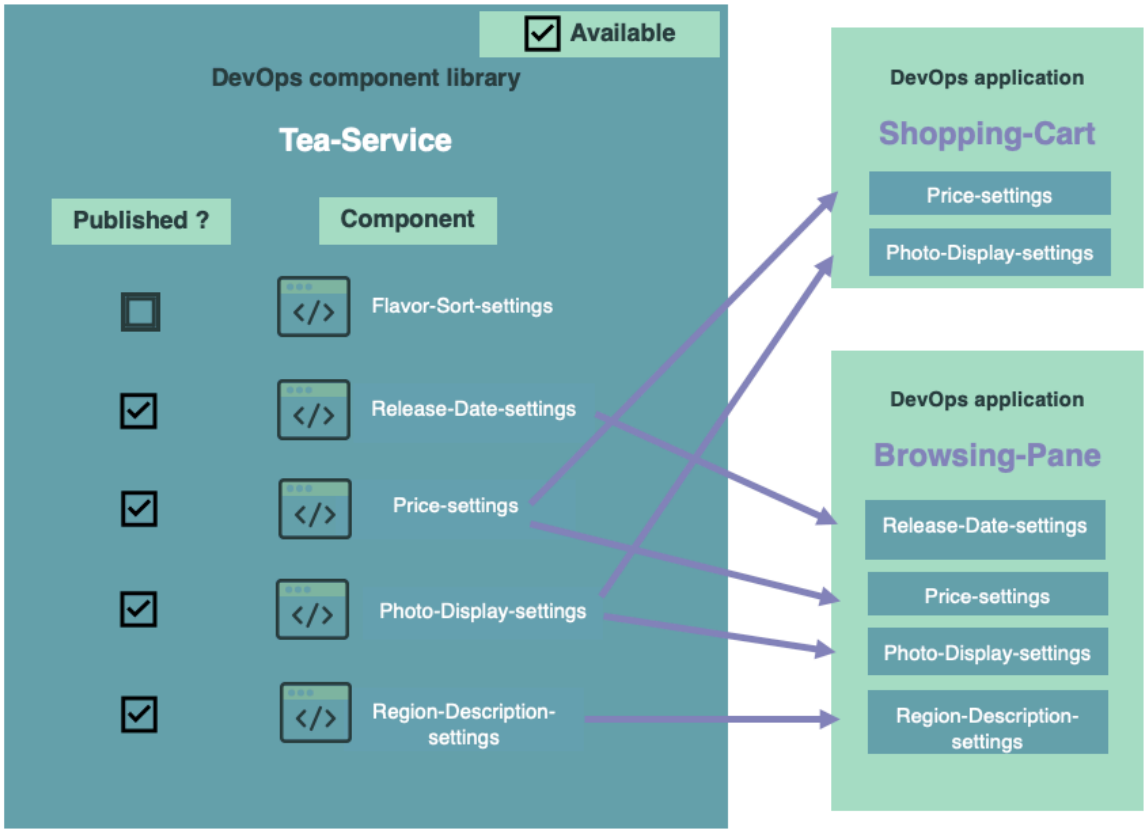
Bibliothèques de composants

Les bibliothèques de composants améliorent la cohérence et la maintenabilité en garantissant une source unique de vérité pour les données de configuration d'un composant dans toutes les applications. Vous pouvez utiliser la vue unifiée dans l'espace de travail ou CdmSharedLibraryApi l'API DevOps Config REST pour créer et gérer ces bibliothèques.

Dans cet exemple, une organisation vend du thé sur son site Web. Les services d'application et *Browsing-Pane* les *Shopping-Cart* services d'application utilisent des données de configuration pour les prix des produits et l'apparence des photos. Pour s'assurer que les données de configuration sont identiques dans les deux DevOps applications, chaque application utilise des composants partagés de la *Tea-Service* bibliothèque de composants. Les composants sont gérés dans la bibliothèque et les applications utilisent chacune deux des composants de la bibliothèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisation de composants partagés

- Un utilisateur disposant du rôle sn_cdm.cdm_admin peut créer et gérer une bibliothèque de composants et créer, ajouter et supprimer des composants partagés dans la bibliothèque.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous pouvez ajouter, mettre à jour ou supprimer un composant partagé.
- Les applications peuvent utiliser n'importe quelle combinaison de composants : des composants définis dans l'application (composants directs) et des composants d'une bibliothèque de composants.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous ne pouvez pas modifier un composant partagé de la même manière que vous pouvez modifier un composant direct. Une collection dans une application peut toutefois remplacer n'importe quelle valeur d'un composant partagé.

- Pour qu'un composant partagé soit disponible pour une utilisation dans les applications, le composant doit être à l'état **Publié** et la bibliothèque qui contient le composant doit être à l'état **Disponible** .

  Dans l'exemple, aucune application ne peut utiliser le composant car il n'a `Flavor-Sort-settings` pas été publié.

Travailler sur des bibliothèques de composants avec une vue unifiée

La vue unifiée des bibliothèques de composants dans l'espace DevOps Config de travail fournit un emplacement unique pour afficher et gérer les bibliothèques de composants et les composants qu'elles contiennent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

À l'aide de la vue unifiée, vous pouvez :

- Recherchez une bibliothèque de composants ou un composant partagé.
- Naviguez rapidement entre différentes bibliothèques de composants ou composants partagés.
- Affichez une liste de toutes les applications qui utilisent des composants partagés d'une bibliothèque.
- Modifiez les données de configuration d'une bibliothèque.
- Affichez et créez des ensembles de changements pour la bibliothèque et les composants.
- Affichez différentes versions d'un composant partagé et publiez-les ou annulez-les.

Utilisateurs

Les utilisateurs suivants peuvent afficher et gérer les bibliothèques de composants et les composants partagés dans l'espace de travail de configuration DevOps.

- L'administrateur CDM peut afficher et gérer les bibliothèques et les composants partagés.
- L'éditeur CDM peut afficher et gérer les composants partagés au sein des bibliothèques.
- Les visualiseurs CDM peuvent afficher les bibliothèques et les composants partagés.

Accès aux bibliothèques de composants

Pour ouvrir les bibliothèques de composants, accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps** et sélectionnez l'icône Bibliothèques de composants (icône

Liste des bibliothèques de composants

Dans la liste Bibliothèques de composants, vous pouvez passer en revue toutes les bibliothèques de composants et les composants partagés qu'elles contiennent. Le volet de liste comporte les sections suivantes pour vous permettre d'accéder rapidement aux bibliothèques et aux composants et de les gérer.

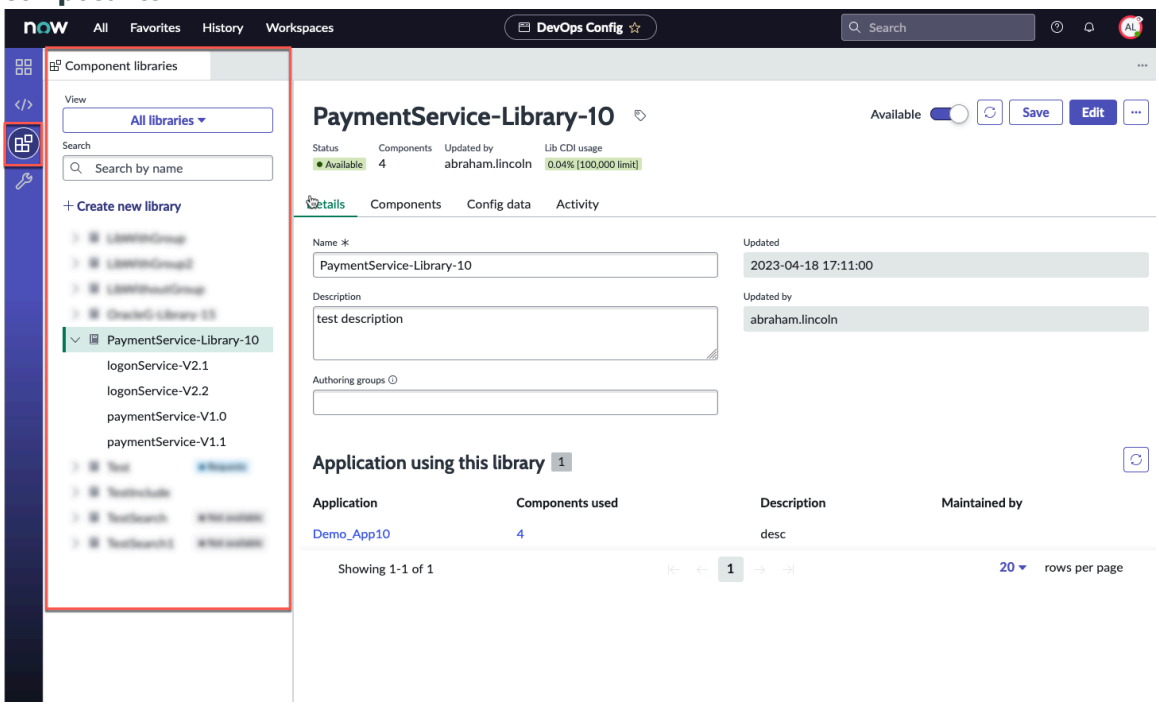
- **Afficher** : Filtrer les bibliothèques par les catégories : Toutes les bibliothèques et Bibliothèques modifiables. Les bibliothèques modifiables sont les bibliothèques que vous créez ou que d'autres créent, mais qui vous accordent l'autorisation d'afficher et de modifier via les groupes de création associés.
- **Recherche** : recherchez la bibliothèque ou le composant par leur nom.
- **Créer une nouvelle bibliothèque** : créez une bibliothèque à l'aide de cette option.
- **Liste** : sélectionnez un nœud de bibliothèque ou un nœud de composant partagé pour l'afficher dans le volet de formulaire.

Voici un exemple de vue unifiée pour les bibliothèques de composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue unifiée dans l'espace de travail DevConfig pour gérer les bibliothèques de composants



Formulaire Bibliothèque de composants

Dans le volet du formulaire Bibliothèque de composants, vous pouvez examiner et gérer vos bibliothèques et les composants qu'elles contiennent. Sélectionnez un nœud de bibliothèque dans le volet gauche pour afficher et modifier les données associées.

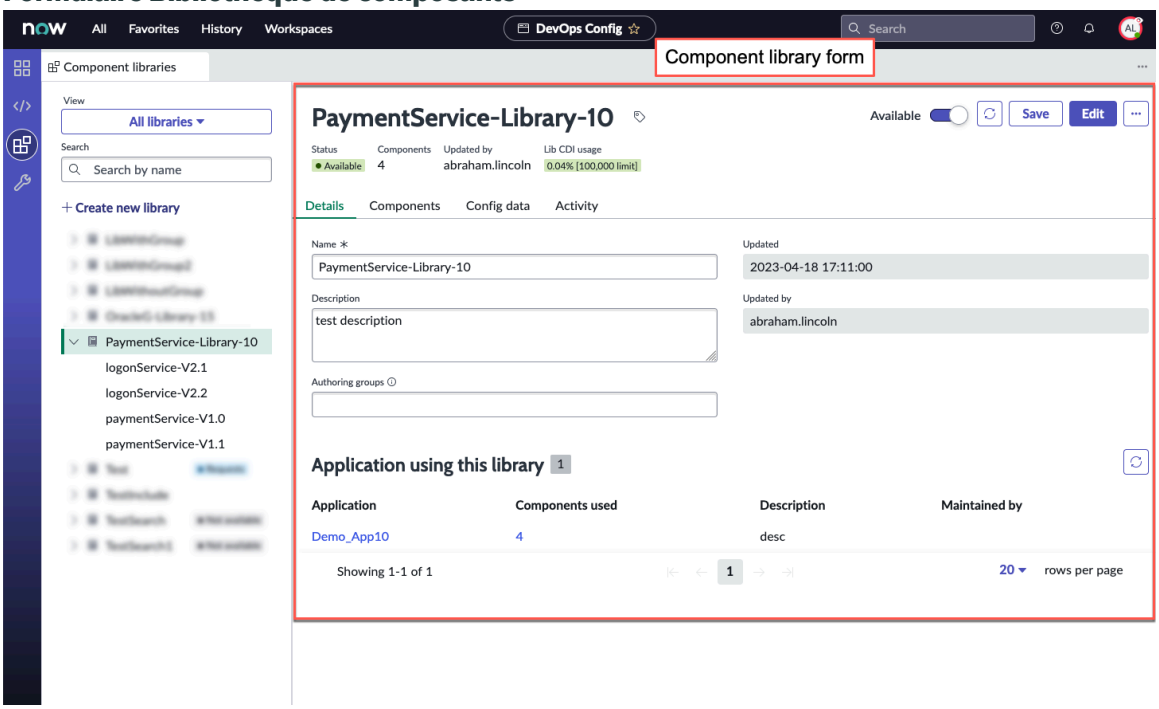
- **En-tête** : la section d'en-tête affiche l'état et d'autres métadonnées de la bibliothèque de composants. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Marquez une bibliothèque comme disponible ou indisponible pour une utilisation à l'aide du commutateur **Disponible** .
  - Enregistrez les changements dans la bibliothèque.
  - Modifiez pour créer ou ouvrir un ensemble de changements pour la mise à jour des composants partagés.
- **Onglets** : les onglets suivants sont disponibles :
  - **Détails** : affichez et mettez à jour les détails d'une bibliothèque, tels que le nom, la description et les groupes de création. L'onglet comprend également une liste de toutes les applications qui utilisent un ou plusieurs composants de la bibliothèque.
  - **Composants** : affichez tous les composants disponibles dans la bibliothèque.
  - **Données de configuration** : examinez les données de configuration dans chaque composant de la bibliothèque. Vous pouvez basculer entre les vues Éditeur et Liste à l'aide du commutateur de **la vue Liste** .
  - **Activité** : affichez une liste de tous les ensembles de changements créés pour la mise à jour de la bibliothèque, de ses composants et des données de configuration.

Voici un exemple de formulaire de bibliothèque de composants dans l'espace de travail de configuration DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Bibliothèque de composants



Formulaire de composant partagé

Dans le volet du formulaire Composant partagé, vous pouvez examiner et gérer les composants de vos bibliothèques. Sélectionnez un nœud de composant dans le volet gauche pour afficher et modifier les données associées.

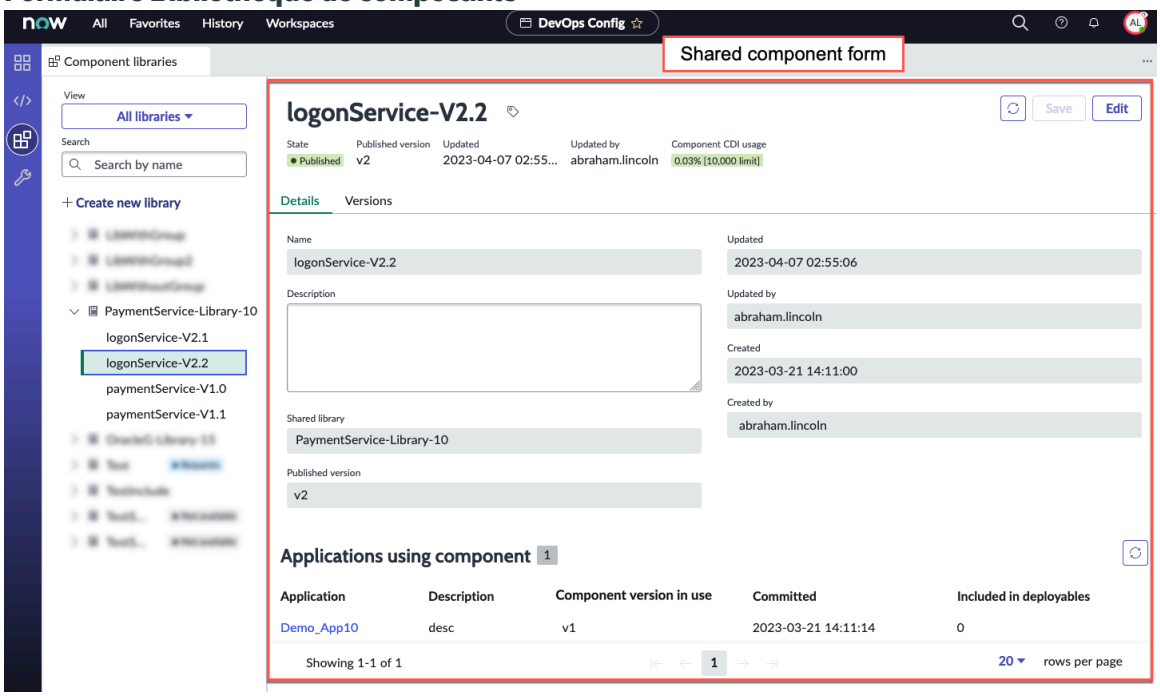
- **En-tête** : la section d'en-tête affiche l'état et d'autres métadonnées de la bibliothèque de composants. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Enregistrez les changements apportés au composant.
  - Modifiez pour créer ou ouvrir un ensemble de changements pour la mise à jour du composant.
  - Actualisez les données du formulaire.
- **Onglets** : les onglets suivants sont disponibles :
  - **Détails** : affichez les détails du composant et mettez à jour sa description si nécessaire. L'onglet comprend également une liste de toutes les applications qui utilisent les composants.
  - **Versions** : affichez toutes les versions publiées et non publiées du composant. Vous pouvez également publier la version d'un composant ou annuler la publication d'une version.

Voici un exemple de formulaire de composant partagé dans l'espace de travail de configuration DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Bibliothèque de composants



Créer ou mettre à jour une bibliothèque de composants

Créez une bibliothèque de composants pour gérer les composants qui peuvent être réutilisés dans plusieurs applications.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle bibliothèque** pour créer une bibliothèque de composants.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une bibliothèque de composants

Champ	Description
Nom de la bibliothèque	Nom de la bibliothèque de composants. Ce nom doit être unique dans toutes les CDM applications et bibliothèques.
Description	Description de la bibliothèque de composants, comme le type de composants qu'elle inclut.
Groupes de création	Groupes d'utilisateurs ayant accès à la modification de la bibliothèque de composants. Les utilisateurs des groupes disposant de rôles appropriés peuvent afficher la bibliothèque de composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous choisissez un groupe de création, assurez-vous d'en être membre, sinon vous perdrez l'accès en modification à la bibliothèque. Toutefois, si vous disposez des rôles cdm_all_app_access et cdm_admin, vous aurez un accès complet à la bibliothèque de composants, même si vous n'êtes pas membre de ces groupes de création.

5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

Une bibliothèque de composants est créée. L'état de la bibliothèque est défini sur Non disponible, ce qui signifie que les composants ajoutés à la bibliothèque ne peuvent pas être utilisés, mis à jour ou exportés.

Que faire ensuite

1. Ajouter ou mettre à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants.
2. Activer une bibliothèque de composants.

Activer une bibliothèque de composants

Activez une bibliothèque de composants pour rendre tous ses composants partagés disponibles à l'utilisation.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une bibliothèque peut être à l'état Indisponible dans les situations suivantes :

- Lorsqu'une bibliothèque est créée pour la première fois
- Lorsqu'une bibliothèque et ses composants sont en cours de création
- Lorsqu'une version plus récente de la bibliothèque est en cours de création

Si une bibliothèque n'est pas disponible, aucun composant de cette bibliothèque ne peut être utilisé, mis à jour ou exporté. Toutefois, cela n'a pas d'impact sur les applications qui utilisent déjà des composants dans cette bibliothèque.

Lorsque la bibliothèque est prête à être utilisée, vous pouvez l'activer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le volet gauche, sélectionnez une bibliothèque de composants.
4. Sélectionnez le commutateur **Disponible** pour rendre la bibliothèque disponible afin que ses composants partagés puissent être utilisés dans les applications.

Résultats

- La bibliothèque et ses composants partagés peuvent être utilisés.
- L'état de la bibliothèque est défini sur Disponible.

Supprimer une bibliothèque de composants

Supprimez une bibliothèque de composants et tous ses composants si aucune application n'utilise les composants de la bibliothèque.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. À partir du bouton **Options** ( ), sélectionnez **Supprimer** , puis confirmez l'action de suppression.

Remarque :
Si un composant est utilisé dans une application, l'option **Supprimer** n'est pas disponible.

Résultats

La bibliothèque de composants et tous ses composants sont supprimés.

Ajouter ou mettre à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants

Ajouter ou mettre à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également ajouter un composant à la bibliothèque en tant que composant partagé à partir d'une demande. Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une demande de composant pour inclusion dans une bibliothèque de composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Sélectionnez l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. Sélectionnez une bibliothèque de composants dans l'onglet **de liste Bibliothèques de composants** à laquelle vous souhaitez ajouter un composant partagé.
4. Sélectionnez **Modifier** pour créer un ensemble de changements ou sélectionnez un ensemble de changements ouvert pour fonctionner.
5. Ajoutez un composant partagé à la bibliothèque.
   a. Dans l'onglet **Données de configuration** de l'enregistrement de l'ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône pour le nœud de **composants** et sélectionnez **Créer un composant partagé**.
   b. Dans la boîte de dialogue Créer un composant partagé, saisissez un nom unique et significatif pour le composant.
   c. Sélectionnez **Créer**.
   Un composant est créé.
6. Ajoutez des éléments de données de configuration (CDI) et des valeurs pour le composant partagé.
   a. Une fois le nœud du composant partagé sélectionné, ajoutez un ou plusieurs CDI et valeurs dans le volet Éditeur.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajouter un nœud de fichier au composant.
   Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers, reportez-vous à la section Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers.
8. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour qu'un composant le renomme ou le supprime.
   - Pour renommer le composant, sélectionnez **Renommer** dans le menu.
   - Pour supprimer le composant, sélectionnez **Supprimer** dans le menu.

   Remarque :
   Ces options ne sont disponibles que si le composant n'est utilisé dans aucune application.
9. Sélectionnez **Valider** pour valider tous les changements pour le composant partagé.
   Une nouvelle version des composants partagés est créée.
10. Dans le champ **Actions supplémentaires** , sélectionnez une option permettant de publier la dernière version ou de le faire ultérieurement.
    - **Aucune action supplémentaire** : ne traite rien pour la dernière version du composant.
    - **Publier la version la plus récente** : publie la dernière version du composant.

    Remarque :
    Pour un composant partagé, une seule version peut être publiée à la fois. Ainsi, toute version publiée existante est dépubliée et la nouvelle version est publiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier ou annuler la publication d'une version de composant partagé

Publiez une version d'un composant partagé dans une bibliothèque afin qu'il puisse être utilisé dans une application.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une version n'est pas publiée, cela signifie que le composant et sa version ne peuvent plus être utilisés dans une application. Toutefois, cela n'a aucun impact sur les applications qui utilisent déjà la version.

Remarque :
Un composant partagé ne peut avoir qu'une seule version publiée à la fois.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Liste des bibliothèques de composants** .
3. Sélectionnez une bibliothèque de composants dans l'onglet **Liste des bibliothèques de composants** .
4. Sélectionnez l'onglet **Composants** , puis un nom de composant à ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Versions** .
6. Publiez ou annulez la publication d'une version du composant.

Demande d'inclusion d'un composant à une bibliothèque de composants

Soumettez une demande pour un composant d'une application qui peut être réutilisé dans plusieurs applications afin qu'il soit ajouté à une bibliothèque de composants partagée.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_admin ou cdm_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création de modèles de données pour leurs applications, les éditeurs et les administrateurs de DevOps Config peuvent identifier certains composants qui pourraient être réutilisés dans plusieurs applications. Ils peuvent soumettre une demande aux propriétaires de la bibliothèque de composants pour ajouter ces composants à la bibliothèque.

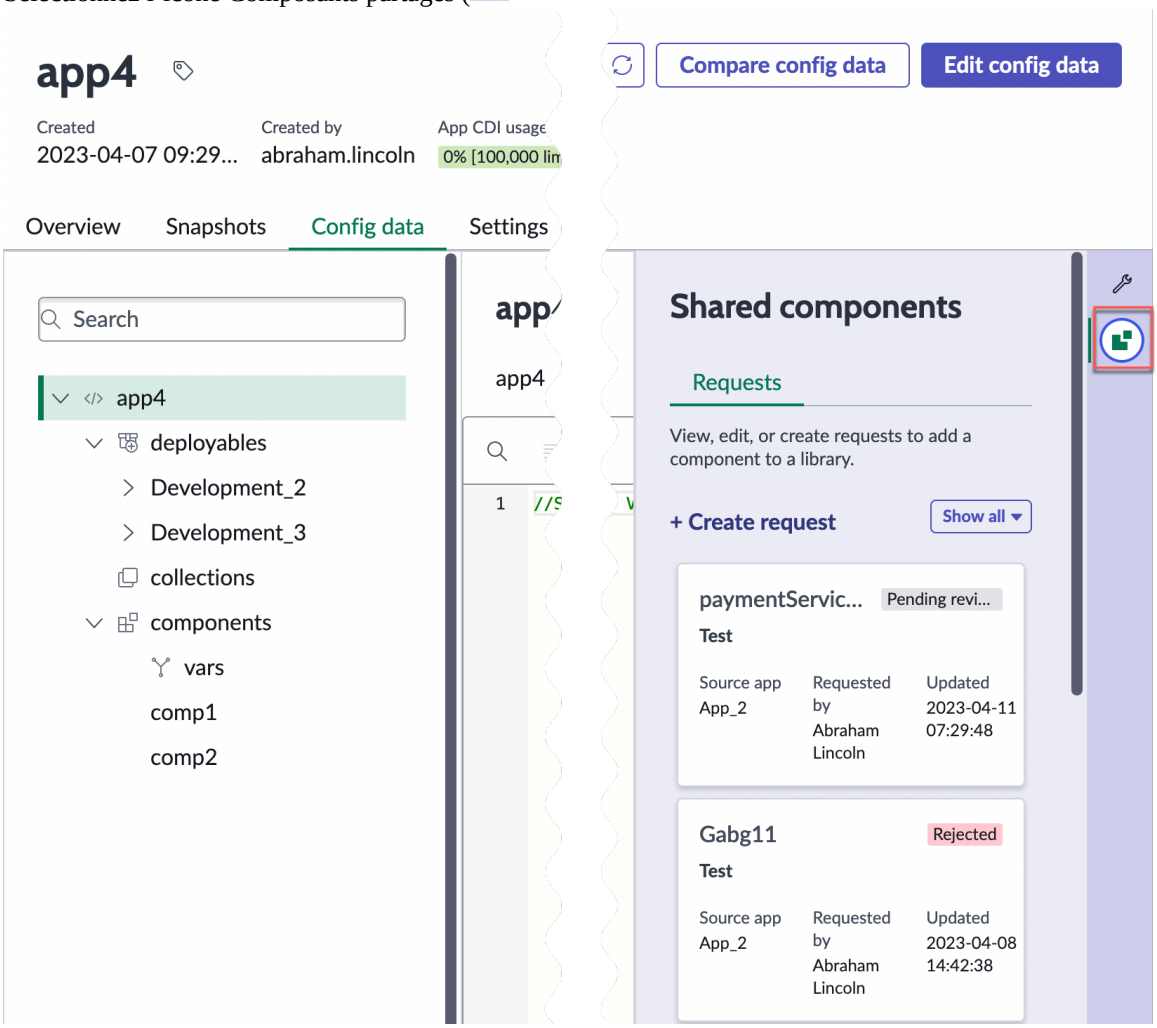
Remarque :
Vous ne pouvez soumettre qu'une seule demande pour un composant de la même bibliothèque à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Sélectionnez l'icône Applications (icône dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Applications** .
3. Ouvrez une application et sélectionnez l'onglet **Données de configuration** .
4. Sélectionnez l'icône Composants partagés (



5. Dans le volet Composants partagés, sélectionnez **+ Créer une demande**.
6. Entrez les détails dans le formulaire de demande.

Créer une demande de composant partagé

Champ	Description
Composant	Nom du composant à ajouter à la demande. **Remarque :** Les données de configuration du dernier ensemble de changements validé sont ajoutées à la demande, à l'exclusion des valeurs de données secrètes pour les clés, les variables référencées et les pièces jointes dans les nœuds de fichier.
Bibliothèque cible	Bibliothèque de composants à laquelle le composant demandé doit être ajouté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Seules les bibliothèques existantes et disponibles sont répertoriées dans le champ.
Description du composant	Description du composant, comme son fonctionnement.
Informations supplémentaires	Plus de détails sur le composant qui pourraient être utiles à l'approbateur pendant l'approbation.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une demande est créée pour que le propriétaire de la bibliothèque ajoute le composant sélectionné en tant que composant partagé dans la bibliothèque cible. L'état de la demande est défini sur Révision en attente et est répertorié dans le volet Composants partagés.

   Vous pouvez afficher toutes vos demandes des 30 derniers jours et les filtrer par état.

Que faire ensuite

Lorsqu'une demande est à l'état En attente de révision, vous pouvez modifier ses informations ou la retirer en sélectionnant la carte de demande dans le volet Composants partagés.

- Pour mettre à jour la demande, mettez à jour la description du composant ou les détails supplémentaires dans les champs respectifs, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
- Pour retirer la demande, sélectionnez **Retirer**.

Le propriétaire de la bibliothèque peut examiner et approuver ou rejeter la demande.

Accepter ou rejeter une demande de composant pour inclusion dans une bibliothèque de composants

Examinez une demande d'ajout d'un composant à une bibliothèque de composants et approuvez-la ou rejetez-la.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Quelqu'un a demandé l'ajout d'un composant local à partir d'une application à la bibliothèque de composants en tant que composant partagé. S'il y a de telles demandes dans une bibliothèque qui nécessitent votre approbation, vous voyez une étiquette **Demandes** ( ) à côté du nom de la bibliothèque.

Rôle requis : cdm_admin ou cdm_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de configuration DevOps**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants** .
3. Ouvrez une bibliothèque de composants et sélectionnez l'onglet **Demandes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'onglet **Demandes** n'est disponible que lorsqu'une demande ouverte d'ajout d'un composant à la bibliothèque est ouverte.

4. Cliquez sur une carte de demandes pour examiner ses données de configuration.
   Les données de configuration de la carte sélectionnée s'affichent dans le volet d'aperçu.
5. Au besoin, cliquez sur Accepter ou rejeter la demande.

Résultats

- La demande est supprimée de l'onglet **Demandes** .
- Tous les commentaires ajoutés à la demande peuvent être consultés par le demandeur dans l'application à partir de laquelle la demande a été soumise.
- Si la demande est approuvée :
  - L'état de la demande est défini sur Accepté.
  - Le composant est ajouté à la bibliothèque de composants sélectionnée en tant que composant partagé. Les valeurs de données secrètes (telles que l'ID de compte ou les mots de passe) pour les clés, les variables référencées et les pièces jointes dans les nœuds de fichiers ne sont pas incluses dans le composant. Vous devez remplacer les pièces jointes dans tous ces nœuds de fichiers.

    Si la bibliothèque est disponible, le composant est prêt à être utilisé dans plusieurs CDM applications.
  - Si vous avez sélectionné **Publier la version** dans le champ **Actions supplémentaires** , le composant partagé est publié.
- Si la demande est rejetée, l'état de la demande est défini sur Rejeté.

Gérer les composants partagés dans une CDM application

Ajoutez un composant partagé à une application, affichez les composants partagés qui sont disponibles pour ajouter ou supprimer un composant partagé d'une application.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôles requis : Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous pouvez ajouter, mettre à jour ou supprimer un composant partagé.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous ne pouvez pas modifier un composant partagé de la même manière que vous pouvez modifier un composant direct. Une collection dans une application peut toutefois remplacer n'importe quelle valeur d'un composant partagé. De plus, vous ne pouvez pas renommer un composant partagé dans une application. Si un tel changement est nécessaire, un nouveau composant partagé portant le nom requis doit être créé, puis ajouté à nouveau dans l'application.

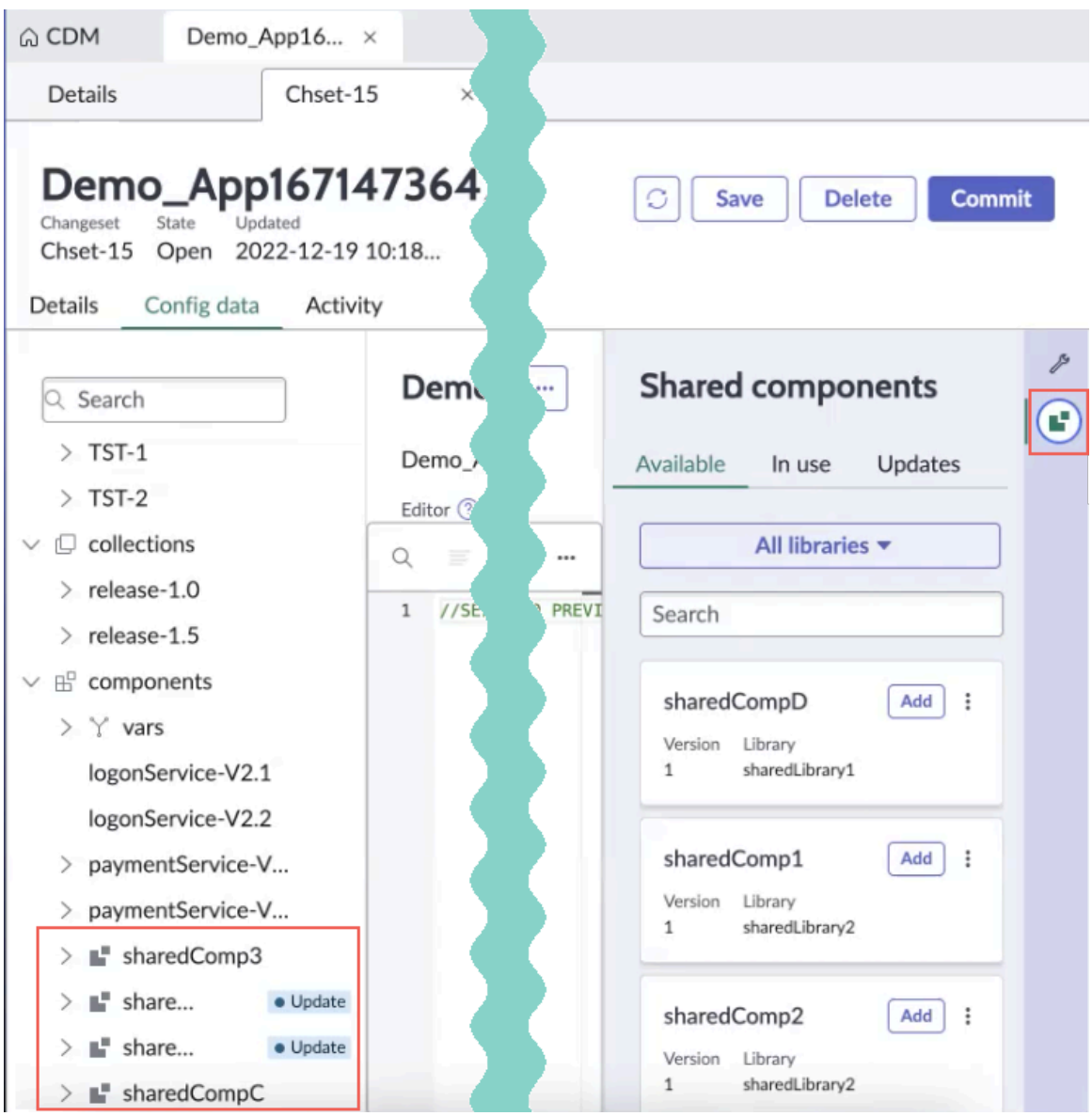
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous ces changements se trouvent dans l'ensemble de changements de l'application.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur l'onglet **Données de configuration** d'un ensemble de changements d'application, sélectionnez l'icône Composants partagés (icône
   - Chaque carte d'un onglet Composants partagés affiche le nom, la bibliothèque de composants parent et la version d'un composant partagé.
   - Les composants sont regroupés par bibliothèque et triés par ordre alphabétique.
   - Utilisez le sélecteur de **bibliothèques** pour afficher uniquement les composants de la bibliothèque sélectionnée.
   - Utilisez la zone de texte **Rechercher** pour filtrer la liste des composants ou des bibliothèques.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Disponible:** Liste des composants partagés que l'application peut inclure dans ses données de configuration.

  Pour qu'un composant partagé soit disponible pour une utilisation dans les applications, le composant doit être à l'état **Publié** et la bibliothèque qui contient le composant doit être à l'état **Disponible** .

- **En usage:** Liste des composants partagés actuellement utilisés dans l'application.
- **Mises à jour:** Une carte s'affiche lorsqu'une version publiée plus récente d'un composant est disponible. Sélectionnez l'icône **d'actualisation** (icône) pour vous assurer que vous affichez toutes les mises à jour actuelles.

2. Ajoutez un composant partagé aux données de l'application : dans l'onglet **Disponible** , sélectionnez **Ajouter**.
   - Le composant est ajouté au dossier **des composants** dans l'application.
   - L'icône de composant partagé ( ) indique que le composant provient d'une bibliothèque de composants.
   - Le composant est sélectionné et les panneaux **Éditeur** et **Aperçu** affichent le code du composant partagé.
3. Affichez les données de configuration dans un composant partagé : sur n'importe quelle carte, sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône de), puis sélectionnez **Afficher les données de configuration**.

   Une fenêtre contextuelle affiche la dernière version publiée du code de composant partagé. Les variables ne sont pas résolues et les données chiffrées ne sont pas déchiffrées dans la vue contextuelle.

4. Supprimer un composant partagé : utilisez l'une des méthodes suivantes pour supprimer un composant partagé des données d'application.
   - Sous l'onglet **En cours d'utilisation** , sélectionnez le **X** dans la carte de composant, puis confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.
   - Dans l'onglet **Données de configuration** d'une application, sélectionnez le menu **Actions** (icône du du composant, puis sélectionnez **Supprimer**. Confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.

   Remarque :
   La suppression n'est pas la suppression. La suppression retire les données de configuration du composant de l'application, mais le composant reste inchangé dans la bibliothèque de composants. Lorsque vous supprimez un composant d'une application, la carte de composant réapparaît dans l'onglet **Disponible** .

5. Mettre à jour un composant partagé.

   Sélectionnez l'icône **d'actualisation** (icône) pour vous assurer que vous affichez toutes les mises à jour actuelles. Le système indique qu'une version publiée plus récente d'un composant est disponible de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le texte en surbrillance « Mettre à jour » apparaît en regard du composant dans le dossier **des composants** .
- L'onglet **Mises à jour** affiche une carte pour le composant.
- La fenêtre contextuelle pour la validation d'un ensemble de changements inclut une notification : « Un ou plusieurs des composants partagés ont des mises à jour disponibles ».

Suivez cette procédure pour examiner les données de configuration mises à jour, puis mettre à jour un composant :

a. Dans l'onglet **Mises à jour** , sélectionnez **Mettre à jour** pour le composant.

b. Passez en revue les informations de la fenêtre contextuelle Mettre à jour un composant partagé, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

- L'onglet **Détails** affiche les informations sur le nom et la version.
- L'onglet **Données de configuration les plus récentes** affiche la dernière version du code de composant partagé. Dans la vue, les variables ne sont pas résolues et les données chiffrées ne sont pas déchiffrées.

6. Validez l'ensemble de changements de l'application pour générer un instantané contenant tous ces changements.
Le système génère un instantané de chaque déployable affecté par les changements.

Information associée

Partage de composants entre applications : bibliothèques de composants

Afficher les instantanés

Affichez tous les déployables instantanés pour une application dans l'onglet **Détails** de l'application. Le pipeline de mise en production ne peut accéder qu'à un instantané correspondant à la version actuellement publiée.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_viewer

Procédure

1. Ouvrez une application et sélectionnez l'onglet **Instantanés** .
L'onglet répertorie tous les déployables éléments associés à l'application. Chacun déployable affiche une courte liste de ses instantanés. Sélectionnez **Tout afficher** pour afficher la liste complète des instantanés.

Onglet Instantanés : colonnes de la liste Instantanés

Nom de colonne	Description
Nom	Nom unique de l'instantané. Lorsqu'un instantané est généré, le système utilise le nom de l'élément déployable et le numéro de l'instantané pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de colonne	Description
	générer un nom par défaut (par exemple, `deployableName_1`, `deployableName_2`). Vous pouvez modifier le nom. **Conseil :** Vous pouvez modifier le nom dans l'onglet **Détails** . Sélectionnez le nom de l'instantané pour ouvrir l'onglet.
Description	Informations descriptives que vous fournissez pour aider les autres utilisateurs. **Conseil :** Vous pouvez ajouter une description dans l'onglet **Détails** . Sélectionnez le nom de l'instantané pour ouvrir l'onglet.
Publié	Booléen indiquant si l'instantané est publié. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés. **Important :** Par défaut, les exportateurs utilisent l'instantané publié le plus récemment créé. Lors de la définition ou de la mise à jour d'un déployable, vous pouvez spécifier que seuls les instantanés validés peuvent être publiés. Vous pouvez annuler la publication d'un instantané. Consultez Publier ou annuler la publication d'un instantané.
Déployable	Déployable sur lequel l'instantané est basé.
Validation	État de validation : ○ Non validé : il s'agit de l'état initial de l'instantané pour lequel aucune politique n'a été exécutée par rapport à l'instantané. ○ Demandé : le flux de validation a démarré. ○ En cours : le flux de validation est en cours d'exécution et les politiques sont en cours d'exécution. ○ Réussi : l'instantané a passé toutes les politiques. ○ Échec : l'instantané a échoué à une ou plusieurs politiques. ○ Erreur d'exécution : une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son achèvement en raison d'une erreur inattendue, principalement lorsque le script include CdmPolicyUtil n'est pas utilisé pour fournir des messages d'avertissement et d'échec.
Dernière validation	Horodatage de la dernière validation de l'instantané.
Créées	Horodatage de création de l'instantané.
Créé par	Utilisateur qui a créé l'instantané.
Ensemble de changements	Ensemble de changements contenant les données de l'instantané. Sélectionnez l'icône pour ouvrir l'ensemble de changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de colonne	Description
Balises	Balise de texte qui vous permet de filtrer les instantanés d'une liste.

2. Sélectionnez le nom de l'instantané pour en afficher les détails et définir les valeurs dans l'onglet **Détails** .

Publier ou annuler la publication d'un instantané

Publiez un instantané afin qu'il puisse être exporté pour permettre au pipeline CI/CD d'accéder aux données de configuration et de les utiliser. Les exportateurs ne peuvent exécuter que sur les instantanés publiés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor] ou Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous publiez un instantané lorsque vous estimez que ce déployable qu'il représente est prêt à être exporté vers le pipeline.
- Lors de la définition ou de la mise à jour d'un déployable, vous pouvez spécifier que seuls les instantanés validés peuvent être publiés.
- A déployable doit être connecté à un service pour publier ses instantanés.
- Si un élément publié déployable est déconnecté des services, vous pouvez effectuer les actions suivantes, mais vous ne pouvez pas publier d'instantanés du déployable site tant qu'il n'est pas connecté à un service :
  - Modifiez les données de configuration.
  - Créez des instantanés.
  - Validez les instantanés.
  - Corrigez les erreurs de validation.

Conseil :
Vous pouvez ajouter une description textuelle d'un instantané ou le renommer dans l'onglet **Détails** de l'instantané.

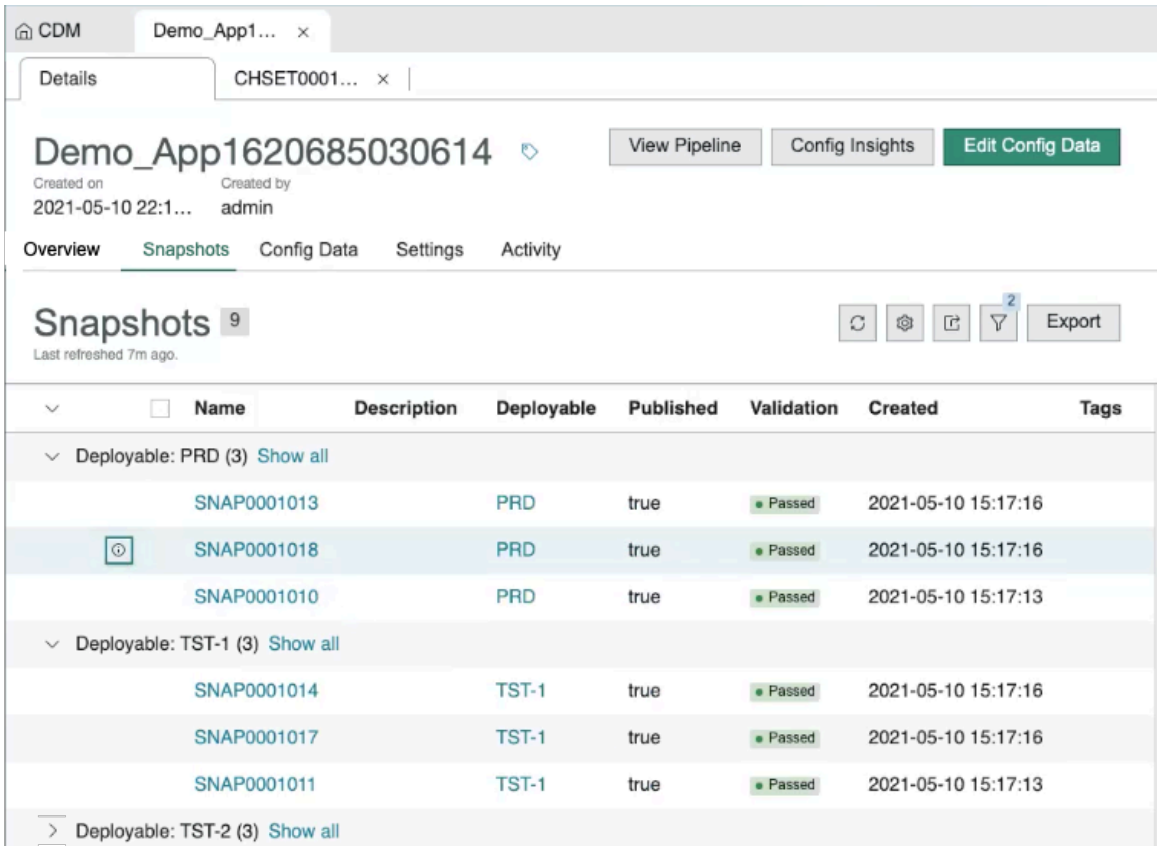
- Lorsque les exportateurs recherchent le dernier instantané, ils doivent rechercher le dernier instantané créé qui est publié.
- Le published_date correspond aux données sur lesquelles la publication a lieu.
- L'action Annuler la publication de l'instantané supprime le marqueur de publication et supprime la valeur published_date.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour publier un instantané :
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Publier**.
   - Dans l'onglet **Version** d'une application, sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** de l'instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Afficher les informations

Informations sur l'en-tête de l'instantané et l'onglet Détails

Numéro de l'ensemble de changements	Le système affecte automatiquement le numéro de l'ensemble de changements. Le système utilise le numéro comme nom d'ensemble de changements par défaut.
Nom/description de l'ensemble de changements	Le système utilise le numéro de l'ensemble de changements comme nom d'ensemble de changements par défaut. Mettez à jour les champs pour aider les autres utilisateurs en adoptant un nom plus convivial ou en associant des informations descriptives à l'ensemble de changements.
Déployable	Déployable sur lequel l'instantané est basé.
État de validation	○ Non validé : aucune politique n'a été exécutée par rapport à l'instantané. ○ Réussi : l'instantané a réussi toutes les exécutions de politique. ○ Échec : l'instantané a échoué à une ou plusieurs exécutions de politique. ○ En cours : les politiques sont actuellement en cours d'exécution. ○ Erreur d'exécution : une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créé / Créé par	Utilisateur qui a créé l'ensemble de changements et l'horodatage de la création.
Date de publication	Horodatage de la publication de l'instantané.

3. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour annuler la publication d'un instantané :
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Annuler la publication**.
   - Dans l'onglet **Version** d'une application, sélectionnez **Annuler la publication** dans le menu **Actions** de l'instantané.

Comparer des instantanés d'applications identiques ou différentes

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour trouver des similitudes et des différences entre deux instantanés provenant de la même application ou d'applications différentes.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez comparer et contraster les instantanés de n'importe quel déployable d'applications identiques ou différentes.

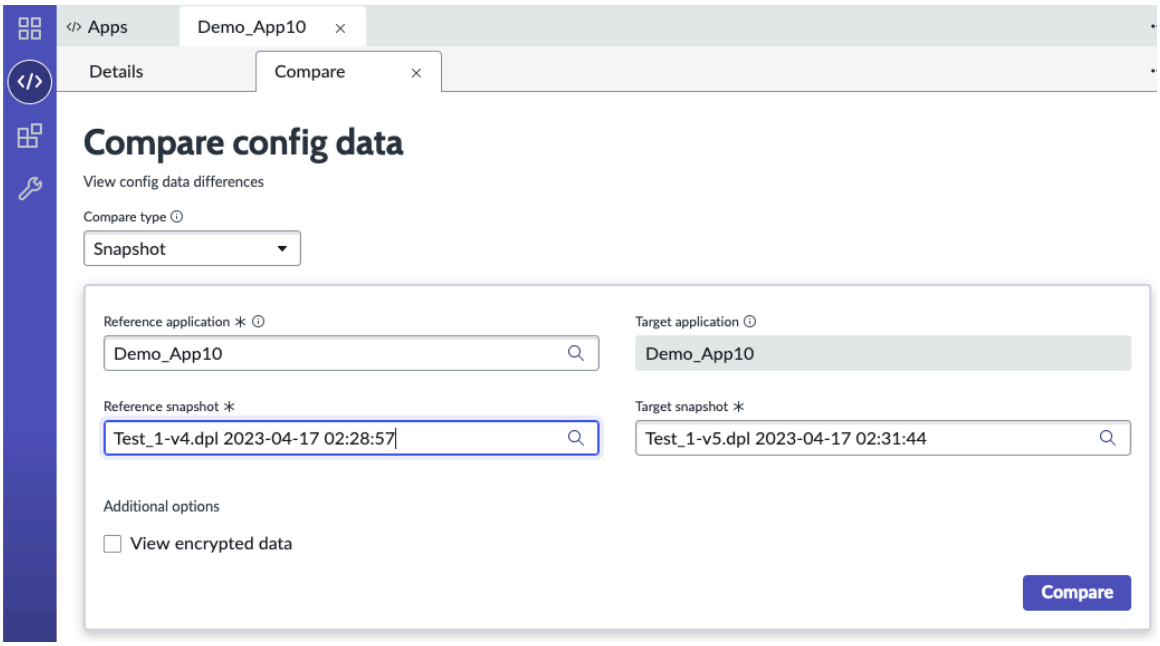
Pour voir les changements entre deux instantanés des mêmes déployables, reportez-vous à la section Comparer deux instantanés d'un élément déployable.

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**.
   L'onglet **Comparer les données de configuration** s'ouvre. L'application actuelle est l'application cible et son nom est prérempli dans **l'application cible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez l'option **Instantané** dans le champ **Type de comparaison** .
3. Sélectionner une application, puis ses instantanés à comparer.

Option	Description
Application de référence	Application à comparer avec l'application cible. Le champ répertorie les dernières données validées pour toutes les applications, y compris l'application cible.
Instantané de référence	Instantané de l'application de référence à comparer.
Instantané cible	Instantané de l'application cible à laquelle l'instantané de référence est comparé.

4. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

Remarque :
La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours sous forme ********.

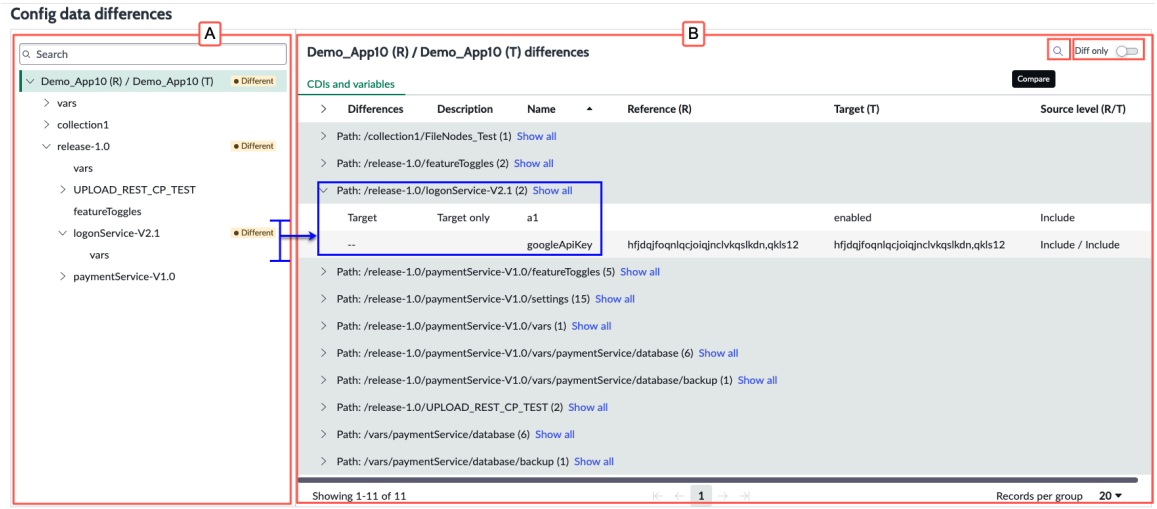
5. Sélectionnez **Comparer**.
La section Différences de données de configuration affiche les résultats de comparaison. Il affiche les différences entre les instantanés de référence et cibles sélectionnés.

Important :
Si vous validez des modifications dans une application de référence alors que l'onglet **Comparer les données de configuration** est ouvert : lorsque vous revenez à l'onglet Comparer les données de **configuration** et sélectionnez **Comparer**, le système utilise l'ensemble de changements validé le plus récent, effectue à nouveau la comparaison, puis affiche les nouveaux résultats dans la section des résultats.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



A : Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure de nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements d'application qui inclut les nouvelles données, soit **Référence** , soit **Cible**.

Vous pouvez rechercher un nom de nœud dans le champ **Rechercher** . Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B : Panneau des différences

L'onglet CDI et variables affiche les changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher les données uniquement pour ce nœud et ses descendants.
- Lorsque **l'option Diff uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI qui diffèrent apparaît après le chemin d'accès du nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds sont affichés en gris. Utilisez l'icône d'extension (icône) pour afficher les CDI dans un dossier.

Onglet CDI et variables

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ○ Cible : le CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration des différences entre les ensembles de changements. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs d'une variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Consultez Types de différences entre CDM les applications la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Niveau du nœud dans le code auquel le CDI est défini. ○ Direct : le CDI est défini dans le nœud sélectionné. ○ Include : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ○ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud d'inclusion. Les valeurs s'affichent aux formats suivants : ○ `< niveau de référence/niveau cible >` lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ○ `< niveau de référence >` lorsqu'une valeur apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence. ○ `< niveau cible >` lorsqu'une valeur apparaît uniquement dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur `true` et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ○ **Référence (R)** : vrai ○ **Cible (T)** : [Vide] ○ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet Informations sur le **fichier** affiche ses métadonnées.

Onglet Informations sur le fichier : colonnes de liste

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ○ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ○ Référence : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de modifications de référence. ○ Différent : les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cibles et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier. ○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier où se trouve le fichier.
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Traduction automatique

Comparer deux instantanés d'un élément déployable

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des changements entre deux instantanés d'un déployable d'une application.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Plusieurs instantanés doivent être disponibles dans un déployable à des fins de comparaison et l'instantané cible ne doit pas être le premier instantané du déployable.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

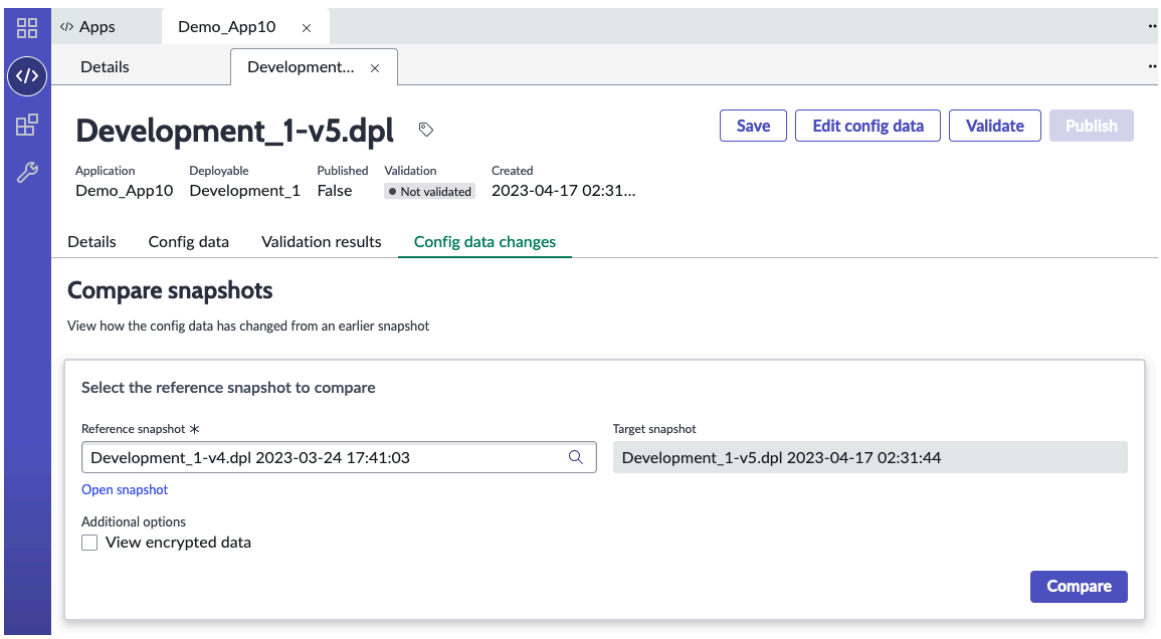
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comparer les instantanés provenant de différents déployables ou applications, reportez-vous à la section Comparer des instantanés d'applications identiques ou différentes.

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez l'onglet **Instantanés** .
2. Ouvrez un instantané d'un élément déployable.
3. Sur la page d'enregistrement d'instantané, sélectionnez l'onglet **Changements de données de configuration** .
   L'instantané actuel est rempli automatiquement dans le champ **Instantané cible** .



4. Sélectionnez un autre instantané dans le champ **Instantané de référence** .
   Le champ **Instantané de référence** répertorie tous les instantanés antérieurs à l'instantané cible. Le champ **Instantané de référence** est inactif lorsque les instantanés plus anciens ne sont pas disponibles. Même si des instantanés plus récents créés après les instantanés cibles existent dans le déployable, ils ne sont pas répertoriés.
5. **Facultatif :** Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner Afficher les **données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de comparaison.

   Remarque :
   La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours sous forme ********.

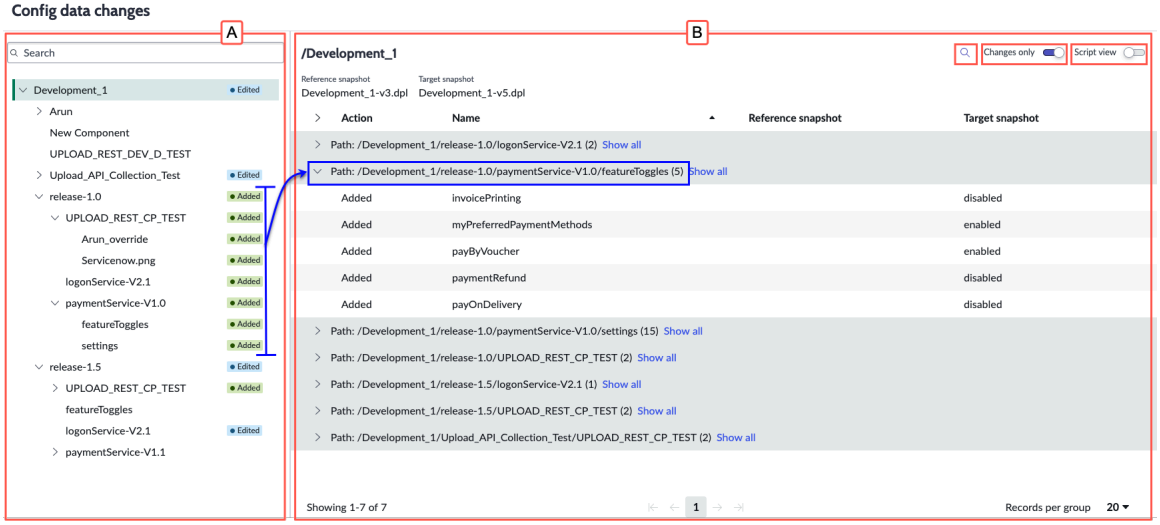
6. Sélectionnez **Comparer**.
   La section Changements apportés aux données de configuration affiche les résultats de comparaison. Il affiche les changements entre les instantanés de référence et cibles sélectionnés.

   L'image suivante montre la section Changements apportés aux données de configuration, qui contient le résultat de comparaison que vous pouvez utiliser pour analyser les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Config data changes



A : Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure de nœud du déployable.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Modifié**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (soit directement, soit dans des nœuds descendants) sont annotés avec **Ajouté**.

Vous pouvez rechercher un nom de nœud dans le champ **Rechercher** . Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Modifications.

B : Panneau des changements

Le panneau affiche une liste des modifications apportées aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux instantanés. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher les données uniquement pour ce nœud et ses descendants.
- Les chemins d'accès des nœuds sont affichés en gris. Utilisez l'icône d'extension (icône) pour afficher les CDI dans un dossier.
- Lorsque **Changements uniquement** est sélectionné, le nombre de CDI ayant subi des changements apparaît après le chemin d'accès du nœud.
- Lorsque la **vue Script** est sélectionnée, la vue de liste bascule en vue d'éditeur.

Colonnes de liste dans le panneau Changements

Colonne	Description
Action	Indicateur permettant d'afficher le type de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Ajouté : un CDI apparaît uniquement dans l'instantané cible. ○ Supprimé : un CDI apparaît uniquement dans l'instantané de référence. ○ Modifié : pour le CDI spécifié, les valeurs des instantanés cible et de référence diffèrent.
Nom	Nom du CDI.
Instantané de référence	Valeur du CDI dans l'instantané de référence.
Instantané cible	Valeur du CDI dans l'instantané cible.

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, le résultat de la comparaison affiche les changements dans le fichier entre les instantanés de référence et cible sélectionnés.

Colonnes de liste pour la comparaison d'un nœud de fichier

Colonne	Description
Action	Indicateur permettant d'afficher le type de changement. ○ Ajouté : Le nœud de fichier n'est disponible que dans l'instantané cible. ○ Supprimé : le nœud de fichier est disponible uniquement dans l'instantané de référence. ○ Modifié : Les données de nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ○ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ○ Type de contenu : type de contenu du fichier. ○ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ○ URL du fichier : chemin d'accès du dossier où se trouve le fichier.
Instantané de référence	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Instantané cible	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Exporter un instantané

Exportez un instantané pour générer les données de configuration à utiliser par le pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

- Le rôle cdm_secrets est requis pour exporter des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Le cdm_viewer peut exporter n'importe quel instantané qui n'inclut pas de données chiffrées.
- Le cdm_exporter_editor peut créer, modifier, publier, activer et supprimer des exportateurs.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les exportateurs du pack de contenu ont la valeur **Source** de **ServiceNow**. Vous pouvez dupliquer, mais vous ne pouvez pas supprimer ou modifier les exportateurs de packs de contenu.
- Vous ne pouvez exécuter que les exportateurs publiés actifs.
- Pour l'exportation, les instantanés ne peuvent pas dépasser 10 000 éléments de données de configuration (CDI) par déployable ou 100 000 CDI par application.
- Les enregistrements des exécutions des exportateurs sont supprimés après une période de trois ans. Pour obtenir des instructions sur la modification de la période par défaut, reportez-vous à la section Définir la période de purge pour les enregistrements d'exécutions d'exportateurs.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur.

   Conseil :
   Ajoutez les exportateurs couramment utilisés à la liste **Mes exportateurs** pour y accéder rapidement.

   L'onglet **Versions** de l'exportateur s'ouvre et affiche la liste des versions brouillon et publiées de l'exportateur.
3. Sélectionnez une version publiée de l'exportateur à exécuter.
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur** . Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule. Utilisez le panneau Terrain de jeu de test pour spécifier l'instantané à exporter et tester les paramètres avant d'exporter les données de configuration.
4. Spécifiez les paramètres d'exécution de l'exportateur sur la page **Sélectionner les entrées** .

Tester les paramètres du terrain de jeu

Champ	Description
Instantané déployable et publié à exporter	Déployable pour l'exportation et l'instantané publié particulier que vous avez validé et que vous souhaitez utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les déployables apparaissent dans la liste en utilisant le format <AppName/DeployableName>. Lorsque vous sélectionnez un déployable, un autre champ répertorie tous les instantanés publiés pour le déployable. L'instantané le plus récemment publié apparaît en premier dans la liste. Sélectionnez l'instantané à exporter.
Arguments d'entrée	Les arguments que le script de l'exportateur utilise pour générer des données de configuration en tant que sortie. La zone de texte affiche les valeurs par défaut de tous les arguments. Mettez à jour les valeurs si nécessaire.
Format de sortie	Format dans lequel générer les données de configuration.
Déployables supplémentaires	Déployables pour lequel générer des données de configuration en plus du déployable primaire que vous avez spécifié dans le champ **Instantané déployable et publié à exporter** . Seuls les derniers instantanés publiés apparaissent pour ce paramètre facultatif.

5. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications, puis sélectionnez **Évaluer**.
   Le script de l'exportateur s'exécute à l'aide des paramètres que vous avez spécifiés, puis affiche les données de configuration résultantes dans la zone Sortie de la page Examiner la sortie.
6. Passez en revue les résultats.
   Pour apporter des modifications, sélectionnez **Sélectionner les entrées**, spécifiez de nouveaux paramètres, puis sélectionnez **Évaluer**. Répétez aussi souvent que nécessaire.

Remarque :
Lorsque vous êtes satisfait que l'exportateur génère des données de configuration complètes et respecte les normes de format de sortie requises, vous pouvez le publier et l'activer.

Tester un exportateur et exporter un instantané

Définissez et validez les paramètres d'entrée pour tester un exportateur avant d'exporter les données de configuration dans un instantané.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

- Le rôle cdm_secrets est requis pour exporter des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Le cdm_viewer peut exporter n'importe quel instantané qui n'inclut pas de données chiffrées.
- Le cdm_exporter_editor peut créer, modifier, publier et supprimer des exportateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous d'installer le pack de contenu de l'exportateur pour DevOps Config. Les exportateurs du pack de contenu sont de bons points de départ pour vos exportateurs personnalisés. Certains exportateurs de packs de contenu génèrent des sous-ensembles de données de configuration et d'autres génèrent des données pour des applications complètes. Par exemple, pour exporter des données de configuration mises à jour pour une base de données, vous pouvez sélectionner l'exportateur **returnAllDataforNodeName** . Dans les arguments d'entrée de l'exportateur, vous devez spécifier le déployable de base de données en tant que nœud, puis spécifier les paramètres mis à jour en tant qu'arguments d'entrée. Une fois que vous avez déterminé que les paramètres génèrent les données de configuration souhaitées, vous pouvez exporter ces données vers le pipeline.

- Les exportateurs du pack de contenu ont la valeur **Source** de **ServiceNow**. Vous pouvez dupliquer, mais vous ne pouvez pas supprimer ou modifier les exportateurs de packs de contenu.
- Vous ne pouvez exécuter que les exportateurs publiés.
- Pour l'exportation, les instantanés ne peuvent pas dépasser 10 000 éléments de données de configuration (CDI) par déployable ou 100 000 CDI par application.
- Pour plus d'informations sur la création d'un exportateur personnalisé, reportez-vous à la section Créer un exportateur personnalisé.
- Les enregistrements des exécutions des exportateurs sont supprimés après une période de trois ans. Pour obtenir des instructions sur la modification de la période par défaut, reportez-vous à la section Définir la période de purge pour les enregistrements d'exécutions d'exportateurs.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur.

   Conseil :
   Ajoutez les exportateurs couramment utilisés à la liste **Mes exportateurs** pour y accéder rapidement.

3. Sélectionnez la version de l'exportateur dans l'onglet **Versions** .
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur** . Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule. Utilisez le panneau **Terrain de jeu de test** pour spécifier l'instantané à exporter et tester les paramètres avant d'exporter les données de configuration.
4. Spécifiez les paramètres d'exécution de l'exportateur sur la page **Sélectionner les entrées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tester les paramètres du terrain de jeu

Champ	Description
Instantané déployable et publié à exporter	Déployable pour l'exportation et l'instantané publié particulier que vous avez validé et que vous souhaitez utiliser. Les déployables apparaissent dans la liste en utilisant le format `<AppName/DeployableName>`. Lorsque vous sélectionnez un déployable, un autre champ répertorie tous les instantanés publiés pour le déployable. L'instantané le plus récemment publié apparaît en premier dans la liste. Sélectionnez l'instantané à exporter.
Arguments d'entrée	Les arguments que le script de l'exportateur utilise pour générer des données de configuration en tant que sortie. La zone de texte affiche les valeurs par défaut de tous les arguments. Mettez à jour les valeurs si nécessaire.
Format de sortie	Format dans lequel générer les données de configuration.
Déployables supplémentaires	Déployables pour lequel générer des données de configuration en plus du déployable primaire que vous avez spécifié dans le champ **Instantané déployable et publié à exporter** . Seuls les derniers instantanés publiés apparaissent pour ce paramètre facultatif.

Traduction automatique

5. Sélectionnez **Évaluer**.
   - Le script de l'exportateur s'exécute à l'aide des paramètres que vous avez spécifiés.
   - Le panneau **Terrain de jeu de test** affiche la page de sortie Révision.
   - Les données de configuration générées par l'exportateur apparaissent dans la zone **Sortie** .
   - Le système répertorie les informations sur l'exécution dans l'onglet **Exécutions** .
6. Passez en revue les résultats.
   a. Pour apporter des modifications, sélectionnez **Sélectionner les entrées**, spécifiez de nouveaux paramètres, puis sélectionnez **Évaluer**.
   b. Répétez l'étape précédente aussi souvent que nécessaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous êtes satisfait que l'exportateur génère des données de configuration complètes et respecte les normes de format de sortie requises, vous pouvez le publier et l'activer.

7. Publiez l'exportateur en sélectionnant **Publier** dans l'onglet **Générateur d'exportateur** .

Remarque :
Vous devez définir un exportateur sur actif pour qu'il puisse être exécuté dans un pipeline.

Générer un code d'invocation d'API pour un exportateur

Générer un exemple de code d'invocation d'API pour un exportateur. Le code peut appeler l'exportateur. Sélectionnez parmi plusieurs langues couramment utilisées.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Préparez un exportateur pour l'exécution comme décrit dans .Tester un exportateur et exporter un instantané

Conseil :
Testez l'exportateur pour vérifier son fonctionnement.

2. Dans le menu **Évaluer** , sélectionnez **Générer un exemple d'API**.
   La boîte de dialogue d'exemple d'invocation d'API d'exportateur s'ouvre.
3. Sélectionnez la langue de votre choix.
   Le système applique les paramètres que vous spécifiez et affiche l'exemple d'API résultant dans la zone de texte.
4. Sélectionnez **Copier dans le presse-papiers**.
   Vous pouvez maintenant coller le code dans un éditeur pour l'utiliser dans votre code.

Créer un exportateur personnalisé

Copiez un script d'exportateur existant comme point de départ pour un exportateur personnalisé.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

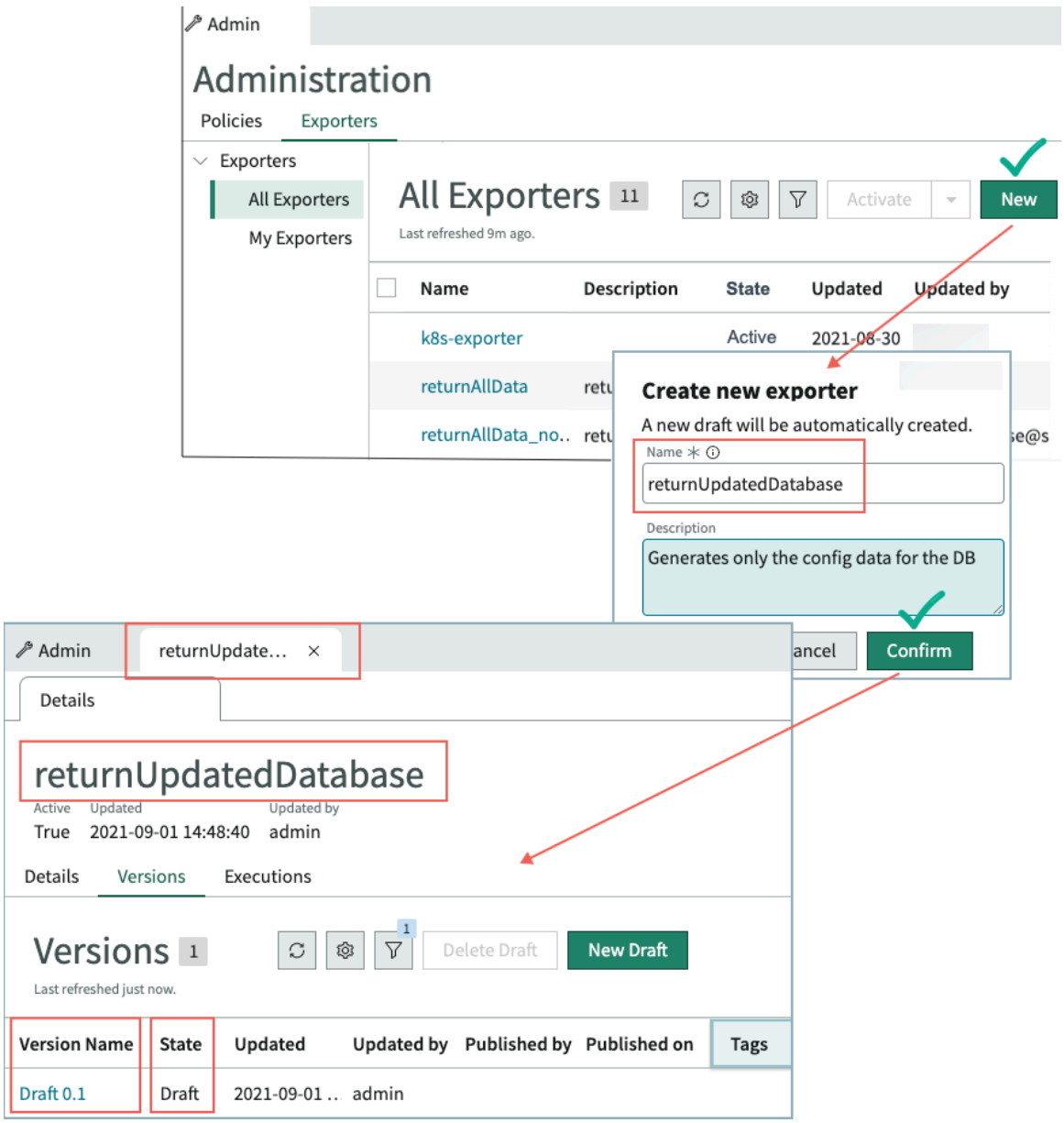
DevOps Config Les packs de contenu offrent une variété d'exportateurs. Vous pouvez utiliser n'importe quel des scripts d'exportateur fournis comme point de départ pour un exportateur personnalisé que vous concevez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Sous l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez **Nouveau**, saisissez un nom et une description uniques et significatifs, puis sélectionnez **Confirmer**.
   La première version brouillon de l'exportateur est nommée **Brouillon 0.1** et est répertoriée dans l'onglet **Versions** .



3. Sélectionnez le **nom de la version** pour ouvrir le script de l'exportateur par défaut dans l'onglet **Générateur d'exportateur** .

   Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule.

4. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur qui servira de point de départ pour le nouvel exportateur personnalisé.
5. Sélectionnez la version de l'exportateur à utiliser dans l'onglet **Versions** de l'exportateur.
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur** . Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Copiez le texte du script à utiliser dans le nouvel exportateur.
7. **Facultatif :** Pour permettre aux utilisateurs de spécifier des conditions d'exécution dynamiques ou des valeurs CDI lors de la modification de l'exportateur, créez un argument d'entrée.
   a. Dans l'onglet **Arguments d'entrée** , cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans la fenêtre contextuelle Créer un argument, définissez l'argument.

Fenêtre contextuelle Créer un argument

Champ	Description
(Optional) Nom / Description	Nom et description significatifs de l'argument.
Valeur par défaut	Valeur de l'argument lorsqu'un utilisateur ouvre l'exportateur pour modification.
Obligatoire	Cochez la case pour exiger que la valeur de l'argument soit spécifiée.

   c. Sélectionnez **Créer**.
   L'argument apparaît maintenant dans le champ **Arguments d'entrée** du panneau Terrain de jeu de test.

Afficher l'historique des exécutions des exportateurs

Consultez la liste des exécutions de l'exportateur pour identifier les mises à jour de configuration qui ont réussi et isoler les changements qui ont causé une défaillance dans le pipeline.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_viewer ou ou cdm_exporter_editorcdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration** .
2. Dans l'onglet **Exportateurs** , sélectionnez le nom de l'exportateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Exécutions** pour afficher la liste des exécutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des exécutions de l'exportateur

Colonne	Description
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour l'exécution.
Version	Version de l'exportateur.
Type	○ Test : une exécution dans l'aire de jeux de test. ○ Standard : une exécution qui génère des données de configuration publiées.
Exécuté par	Utilisateur ayant exécuté l'exportateur.
Heure de début / Durée	Horodatage du début de l'exécution et période d'exécution de l'exportateur.
État	Résultat de l'exécution.
Application / Déployable / Instantané	L'application, le déployable et l'instantané utilisés par l'exportateur.

Supprimer un exportateur

Supprimez un exportateur pour vous assurer que les utilisateurs ne peuvent pas l'utiliser pour générer des données de configuration.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous ne pouvez pas supprimer, modifier ou activer les exportateurs qui sont inclus dans le pack de CDM contenu. Les exportateurs dans le pack de contenu ont une valeur **SourceServiceNow**.
- Si un exportateur a effectué une exécution standard, vous ne pouvez pas le supprimer. Cela garantit une piste d'audit complète et précise. Vous pouvez archiver un exportateur qui a effectué une exécution standard. Consultez Archiver un exportateur.
- Si un exportateur n'a pas d'exécution standard, vous pouvez supprimer toutes les versions brouillons et les versions publiées en supprimant l'exportateur.
- Vous pouvez supprimer n'importe quelle version brouillon d'un exportateur.

Conseil :
Vous ne pouvez pas générer une version brouillon d'un exportateur de pack de contenu, mais vous pouvez en dupliquer une et en modifier une version brouillon. La modification d'un doublon d'un exportateur de pack de contenu est un bon moyen de créer un exportateur personnalisé. Consultez Créer un exportateur personnalisé.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour supprimer toutes les versions d'un exportateur : Lorsque vous travaillez sur un exportateur dans l'onglet **Générateur d'exportateur** ou que vous consultez une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Lorsque vous travaillez sur un exportateur dans l'onglet **Générateur d'exportateur** , sélectionnez **Supprimer**.
   - Lorsque vous consultez une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Supprimer**.

   Toutes les versions de l'exportateur sont supprimées et l'exportateur n'est plus répertorié dans l'onglet **Versions** .
2. Pour supprimer uniquement une version brouillon particulière d'un exportateur, sélectionnez la version, sélectionnez **Supprimer le brouillon**, puis confirmez l'action.

Archiver un exportateur

Archivez un exportateur pour préserver son enregistrement et le supprimer des listes que vous utilisez dans votre travail quotidien.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_exporter_editorou cdm_editor, ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez archiver uniquement les exportateurs qui ont des exécutions standard.
- Vous pouvez copier et tester un exportateur archivé. Vous ne pouvez pas utiliser l'API pour exécuter un exportateur archivé.
- Vous ne pouvez pas effectuer l'opération d'exportation à l'aide d'un exportateur archivé.
- Vous ne pouvez pas supprimer, modifier, publier ou renommer un exportateur archivé ou l'une de ses versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous ne pouvez pas créer un nouveau brouillon ou réutiliser le nom d'un exportateur archivé.
- Pour restaurer un exportateur pour une utilisation normale, définissez sa valeur **d'état** sur **Actif** et publiez une version.

Procédure

Lorsque vous travaillez sur un exportateur dans l'onglet **Générateur d'exportateur** ou lorsque vous consultez une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Archiver**.
La valeur **État** de l'exportateur est définie sur **Archivé**.

Définir la période de purge pour les enregistrements d'exécutions d'exportateurs

Modifiez la période de suppression par défaut. Par défaut, les enregistrements des exécutions des exportateurs sont supprimés après une période de trois ans.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Maintenance du système** > **Nettoyage de table**.
2. Dans la colonne **Nom de table** , sélectionnez **sn_cdm_exporter_execution**.
3. Modifiez le paramètre **Âge** sur la période de conservation en secondes, puis sauvegardez l'enregistrement.

   Minimum : 1 an. Par exemple :

   - 1 an = 31 536 000
   - 2 ans = 63 072 000
   - 3 ans = 94 608 000

Examiner une alerte qui implique un changement des données de configuration

Un pourcentage élevé d'alertes se produisent en raison d'erreurs dans les données de configuration. Si la chaîne d'événements qui a abouti à une alerte inclut une demande de changement qui implique le même CI que l'alerte, vous pouvez utiliser divers outils pour isoler les changements de configuration susceptibles d'avoir provoqué l'alerte.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôles requis : cdm_viewer et evt_mgmt_user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

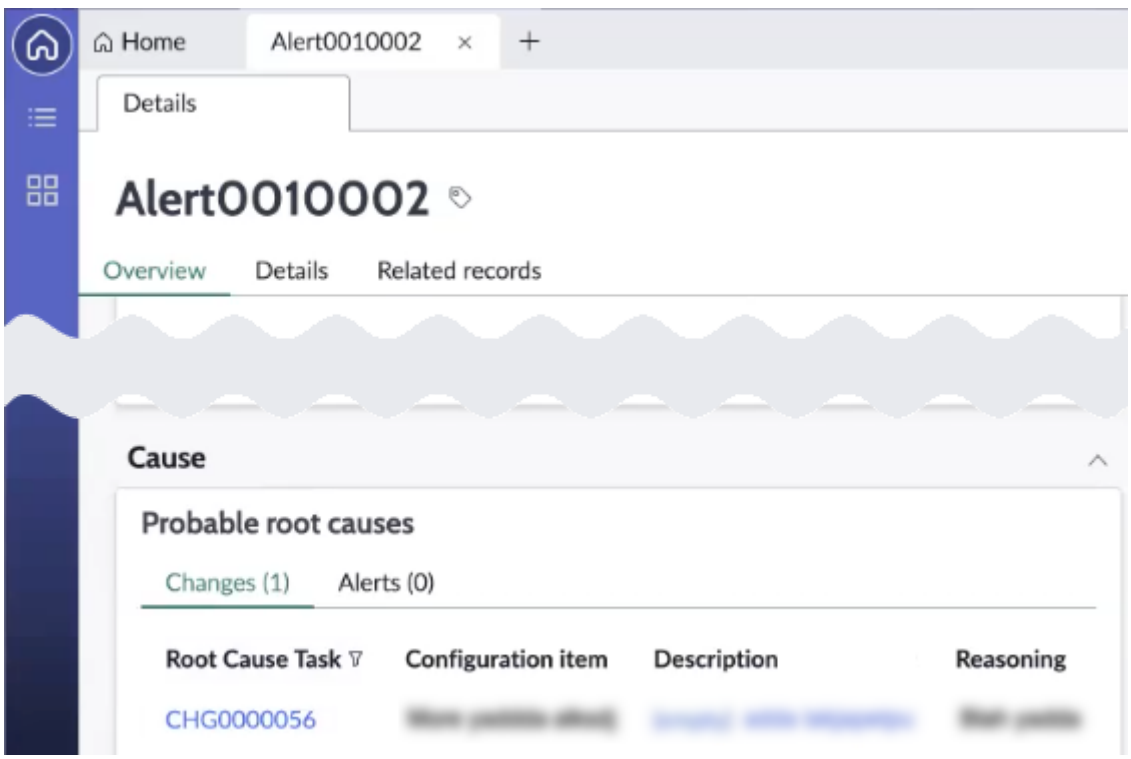
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous travaillez dans l'onglet **Changements de configuration** tout en examinant les causes d'une alerte. L'onglet comprend plusieurs outils qui vous permettent de visualiser la série de changements de configuration qui ont pu conduire à l'alerte. Vous pouvez filtrer, trier et organiser les données de configuration pour vous aider à identifier les changements problématiques apportés aux paires clé :valeur (CDI) de l'élément de données de configuration.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour afficher une alerte :
   - Sur la page d'accueil ( ) de Service Operations Workspace, sélectionnez une alerte.
   - Sur la page de liste ( ) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, accédez aux **Alertes** , puis sélectionnez une alerte.

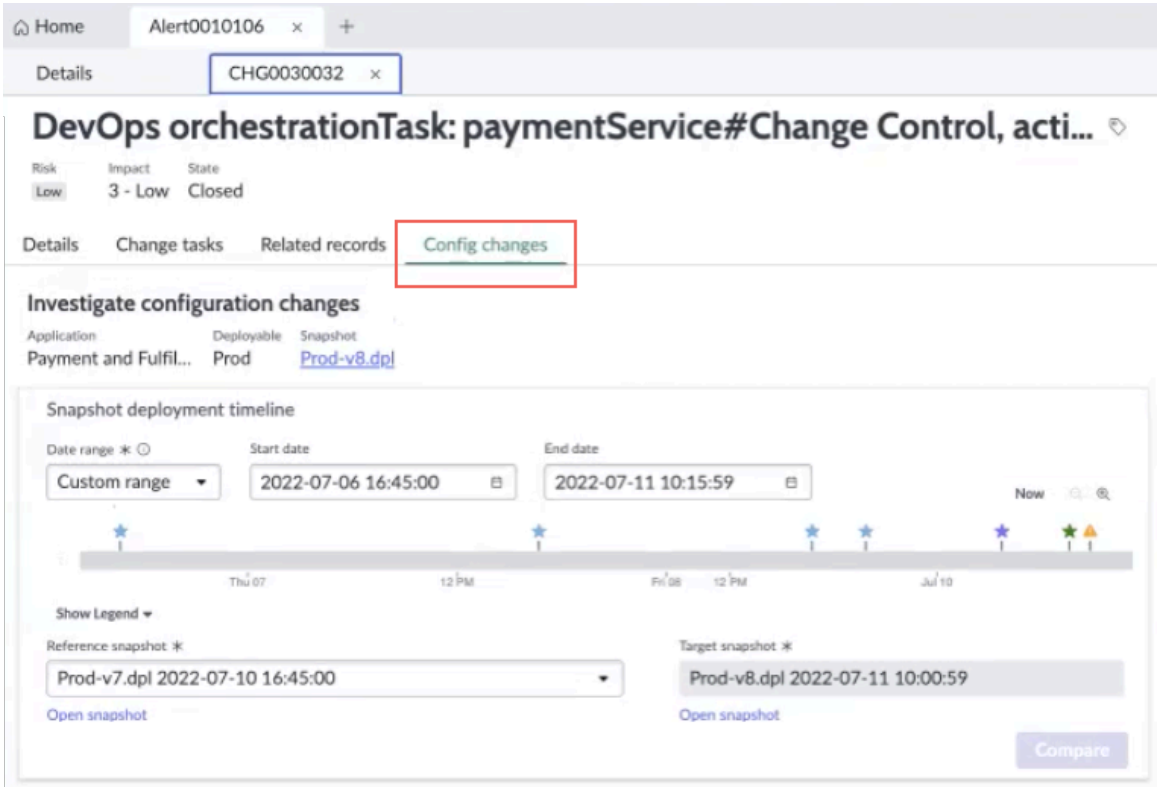
   Les cinq principales causes les plus probables de l'alerte sont répertoriées dans la section Cause de l'onglet **Vue d'ensemble** . Si la chaîne d'événements qui a entraîné l'alerte inclut une demande de changement qui implique le même CI que l'alerte, cet enregistrement CHG apparaît dans la liste.



2. Dans l'onglet **Changements** , sélectionnez une demande de changement.
   La demande de changement s'ouvre. Si la demande de changement a impliqué un changement des données de configuration, car un CDM instantané a été déployé, l'onglet **Changements de configuration** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Changements de configuration** , utilisez les informations de la section Examiner les changements de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

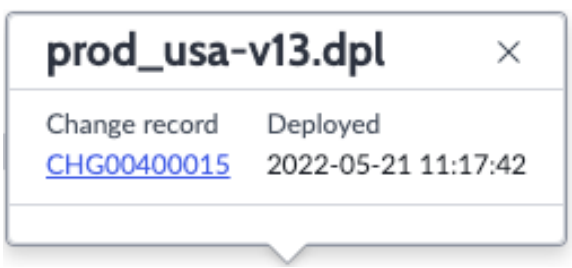


Section Examiner les changements de configuration dans l'onglet Changements de configuration

Champ	Description
Application	Application CDM affectée par l'alerte.
Déployable	Élément CDM déployable dont l'instantané a été déployé.
Instantané	L'instantané CDM qui a été déployé. Pour ouvrir l'instantané dans un nouvel onglet dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez l'instantané.
Chronologie du déploiement de l'instantané	
Plage de dates/Date de début/Date de fin	Période affichée dans la chronologie. Par défaut, la chronologie affiche la période qui inclut l'alerte, l'instantané cible (l'instantané associé à la demande de changement) et les cinq instantanés les plus récemment déployés. Spécifiez une période prédéfinie dans la zone **Plage de dates** ou utilisez les outils

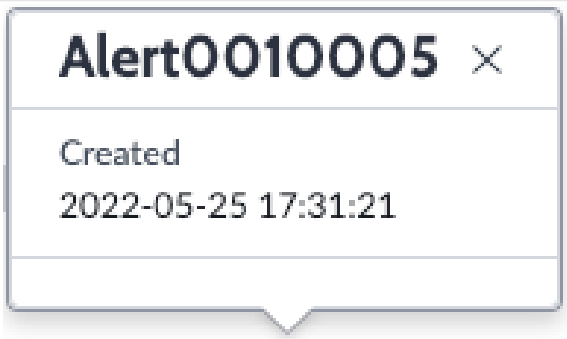
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de calendrier pour spécifier des heures de début et de fin personnalisées.
Chronologie/Afficher la légende	La chronologie affiche les déploiements d'instantanés et l'alerte. Sélectionnez **Afficher la légende** pour afficher les icônes qui identifient les instantanés et les événements sur la chronologie. En plus de l'instantané qui précède immédiatement l'instantané actuel (cible), vous pouvez comparer l'instantané cible à tout instantané antérieur apparaissant sur la chronologie. Pour afficher des instantanés supplémentaires, modifiez la plage de dates. Utilisez les icônes de zoom (icônes) pour réduire ou agrandir la partie de la plage de dates qui apparaît sur la chronologie. Zoom ne modifie aucun des autres paramètres de la chronologie. Utilisez les flèches gauche et droite pour afficher les éléments qui ont défilé hors de la vue. Sélectionnez un instantané pour afficher son nom, l'enregistrement d'un changement associé et la date de déploiement. Sélectionnez le lien pour ouvrir la demande de changement associée.  Sélectionnez une alerte pour afficher son ID et sa date de création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	
Instantané de référence/instantané cible	L'instantané cible est l'instantané associé à la demande de changement. (L'alerte peut être associée à plusieurs demandes de changement, chacune étant associée à un instantané cible). Le plus souvent, l'instantané cible précède immédiatement l'alerte. Par défaut, le système sélectionne l'instantané qui précède immédiatement l'instantané cible comme instantané de référence. Lors de l'examen de la cause de l'alerte, vous pouvez utiliser la liste **Instantané de référence** pour sélectionner un instantané qui précède l'instantané de référence dans la plage de dates sélectionnée sur la chronologie. (Les instantanés de la chronologie après l'instantané cible n'apparaissent pas dans la liste.) Si vous sélectionnez un autre instantané de référence, sélectionnez **Comparer** pour générer la liste des différences entre les deux instantanés sélectionnés. Les informations sur la différence apparaissent dans la section Changements de configuration. Pour n'importe quel instantané de la chronologie, procédez comme suit pour l'ouvrir dans l'espace de travail pour l'exploitation des services. **a.** Choisissez l'instantané cible ou sélectionnez un instantané dans la liste **Instantané de référence** . **b.** Sélectionnez **Ouvrir l'instantané**.

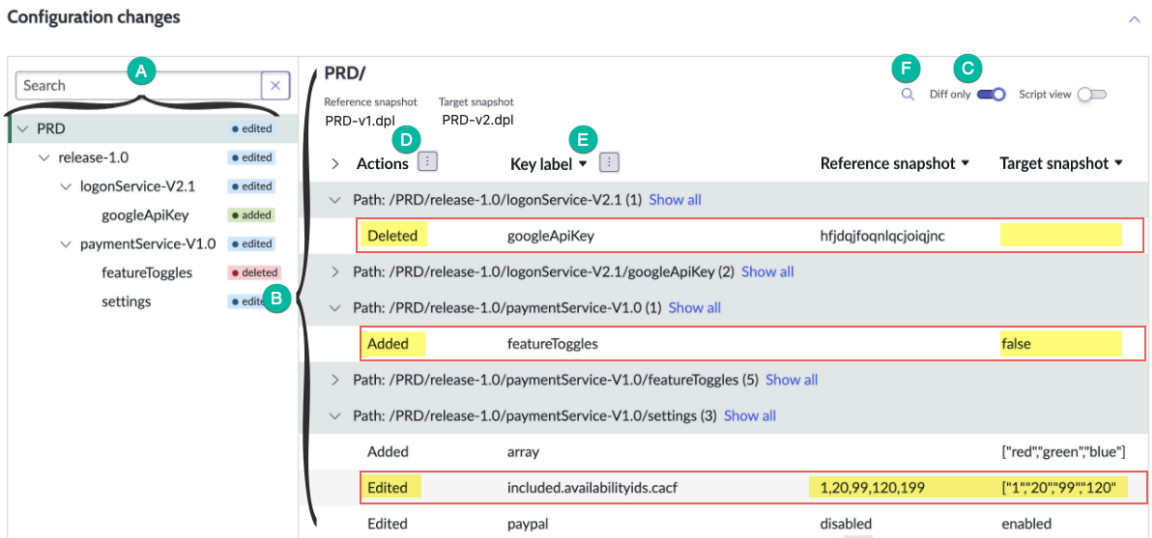
4. Travaillez maintenant avec les informations de la section Changements de configuration de l'onglet **Changements de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'onglet **Changements de configuration** s'ouvre, le système identifie immédiatement les différences de CDI entre l'instantané de référence et l'instantané cible. La section Changements de configuration affiche les différences.

Les lettres de l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure de nœud de l'instantané. Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau de données. Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec **ajouté**, **supprimé** ou **modifié**, selon le cas. Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.

B : Panneau de données

Le panneau de données affiche les groupes de CDI pour le nœud sélectionné. Par défaut, le nœud racine est sélectionné dans l'arborescence des nœuds et la liste inclut tous les CDI pour les deux instantanés. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher les CDI uniquement pour ce nœud et ses descendants. Vous pouvez passer de cette vue de liste des données de configuration à une vue de script, comme décrit dans G : Vue de script.

Développez et fermez les groupes à l'aide de l'icône de développement ( ). Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en groupes de 50.

C : Diff uniquement

Sélectionnez **Diff uniquement** pour afficher uniquement les CDI qui diffèrent entre les deux snapshots.

D : filtrer les types de changements qui doivent apparaître dans la liste

L'icône Générateur de conditions ( ) apparaît lorsque vous pointez sur le nom de la colonne **Actions** dans la vue de liste. Sélectionnez l'icône pour spécifier les types de changements de données de configuration qui doivent apparaître dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

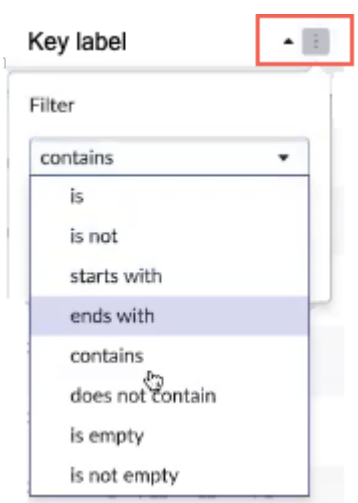
Filtres « Types de changements »

Filtre	Signification
(vide)	[Non utilisé.]
::	Aucune différence dans ce CDI entre les instantanés de référence et cible.
Ajouté	Le CDI a été ajouté à l'instantané cible.
Supprimé	Le CDI a été supprimé de l'instantané cible.
Modifié	La valeur du CDI a été modifiée dans l'instantané cible.

E : Filtrer la liste en fonction des noms et valeurs des CDI

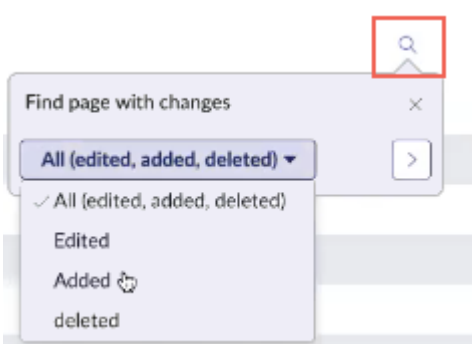
L'icône Générateur de conditions (icône ⋮) apparaît lorsque vous pointez sur la colonne **Étiquette de clé** dans la vue de liste. Sélectionnez l'icône pour filtrer la liste des changements de données de configuration qui doivent apparaître dans la liste.

L'icône d'indicateur de tri (▲) indique que les CDI sont triés par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette de la clé.



F : Rechercher les nœuds avec un type particulier de changement

Dans la vue de liste, sélectionnez l'icône Rechercher (icône 🔍) et spécifiez le type de changement à isoler.

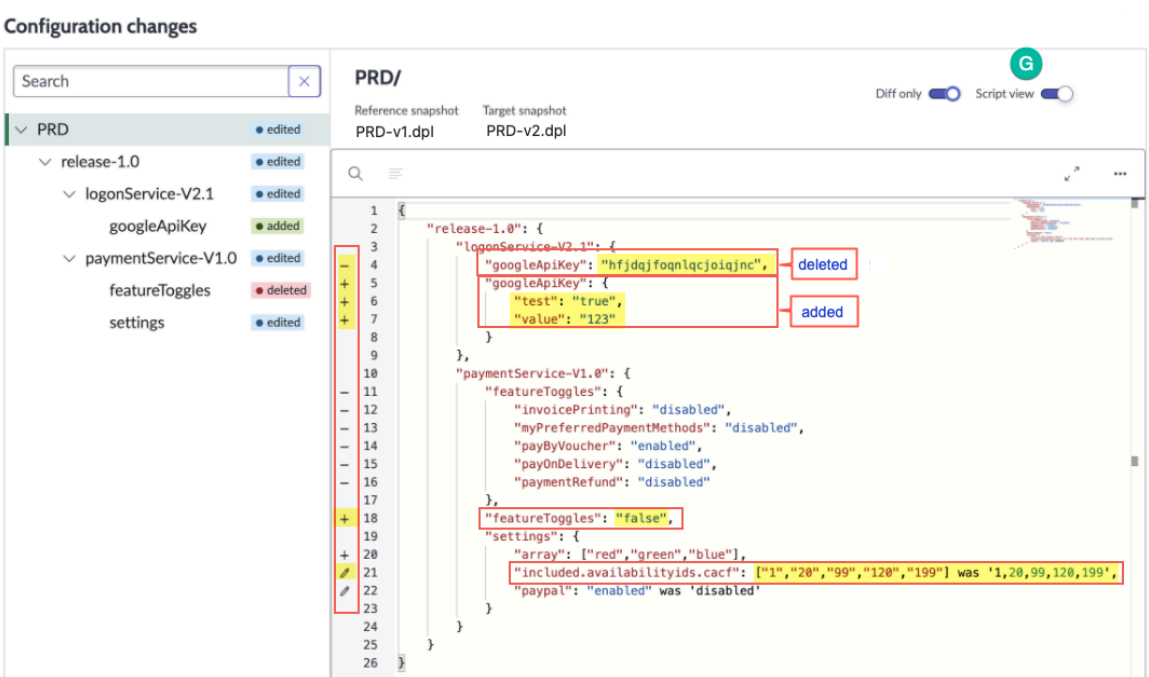


G : Vue de script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les données apparaissent initialement sous forme de liste. Sélectionnez la **vue Script** pour afficher les données de configuration sous forme de code.
- Les différences sont indiquées par des symboles à côté du numéro de ligne.
  - Les suppressions sont indiquées par :
  - Les ajouts sont indiqués par +
  - Les modifications sont indiquées par l'icône du crayon (icône du) et des notes dans le texte en ligne, comme le montre cet exemple « Diff only ».
- Conversions de texte en tableau : dans l'exemple, étant donné que la structure de données du CDI `googleApiKey` est passée d'une valeur de texte à un tableau, le formulaire texte est supprimé et le formulaire tableau est ajouté.



Traduction automatique

Analyses et rapports à l'aide du tableau de bord Aperçus DevOps Config

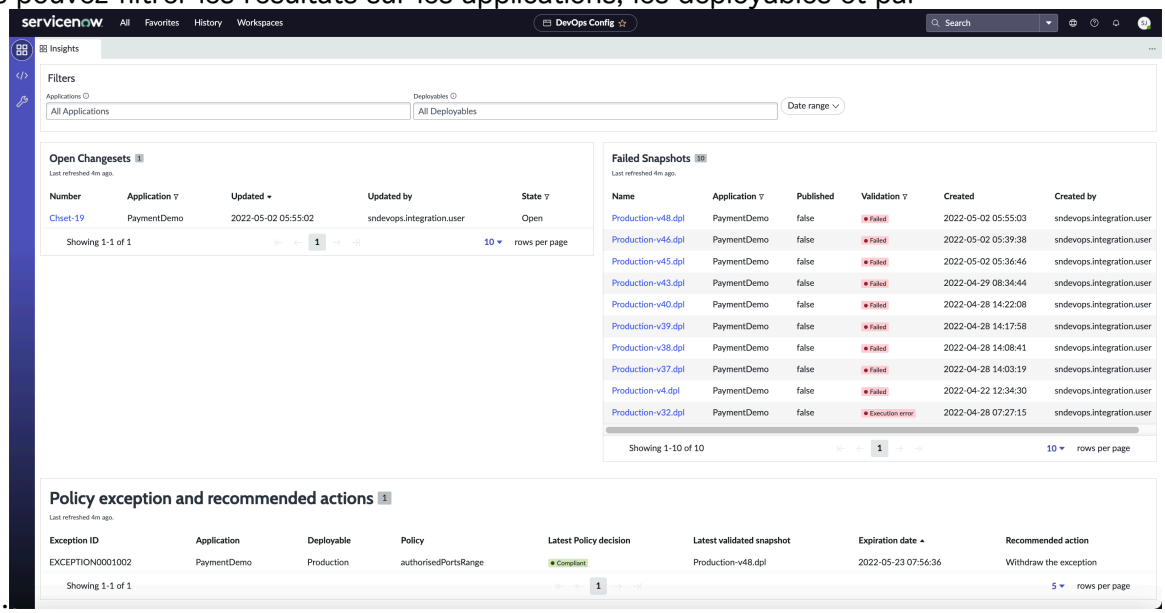
Utilisez le DevOps Config tableau de bord Aperçus avec Analyse des performances pour identifier rapidement les erreurs de configuration et prendre des mesures. Affichez la tendance de validation des instantanés, les ensembles de changements ouverts et les snaphots échoués pour toutes les applications et tous les déployables.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Les seuils d'erreur sont configurables et les widgets sont personnalisables (vous pouvez les réorganiser ou les masquer).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez filtrer les résultats sur les applications, les déployables et par date.



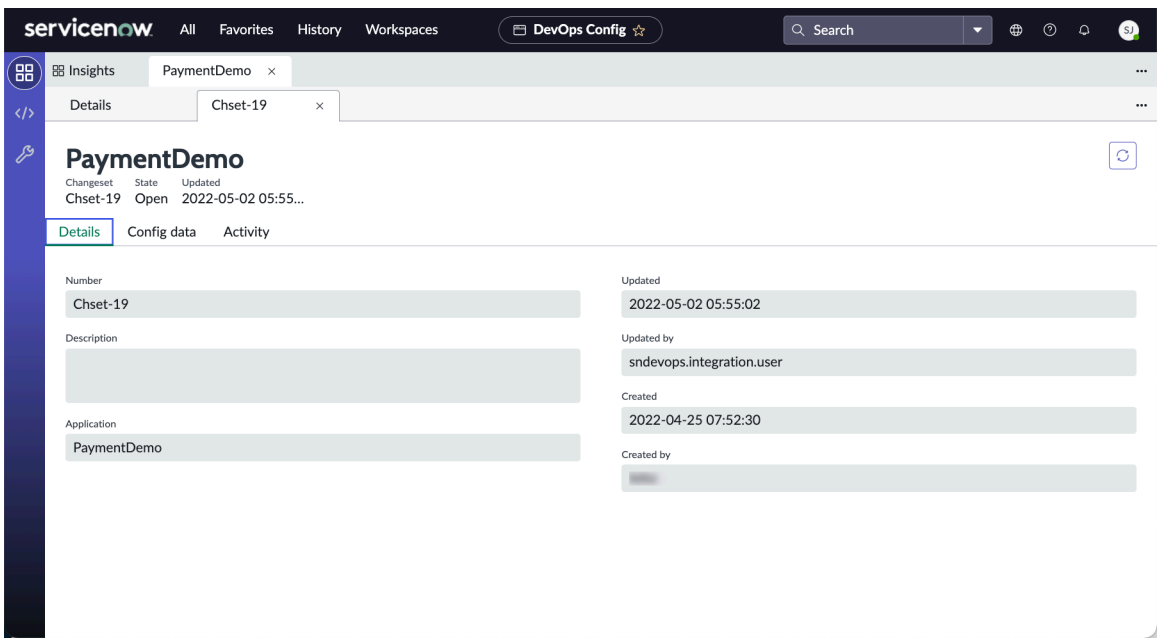
Rapport	Description et cas d'utilisation
Ouvrir des ensembles de changements	Ouvrir les détails de l'ensemble de changements. Cas d'utilisation: En tant qu'ingénieur DevOps ou ingénieur d'application, je souhaite examiner mes ensembles de changements ouverts afin de pouvoir agir immédiatement et de ne pas les laisser périmés. Valider accidentellement des ensembles de changements ultérieurement peut ajouter un risque à mon modèle de données et, par conséquent, à la flotte.
Échec des instantanés	Instantanés non conformes pour les changements validés. Cas d'utilisation: En tant qu'ingénieur DevOps ou ingénieur d'application, je souhaite examiner les instantanés non conformes pour les changements que j'ai validés afin de m'assurer que mes changements sont conformes aux politiques de l'entreprise avant de transmettre les données à mon environnement de production.
Exception de politique et actions recommandées	Actions recommandées pour les politiques qui ont des exceptions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description et cas d'utilisation
	Cas d'utilisation: DevOps Config En tant que client and GRC, je souhaite pouvoir consulter la liste des exceptions actives et, pour celles qui arrivent bientôt à expiration, les actions recommandées.

DevOps Config Aperçus Ouvrir des ensembles de changements

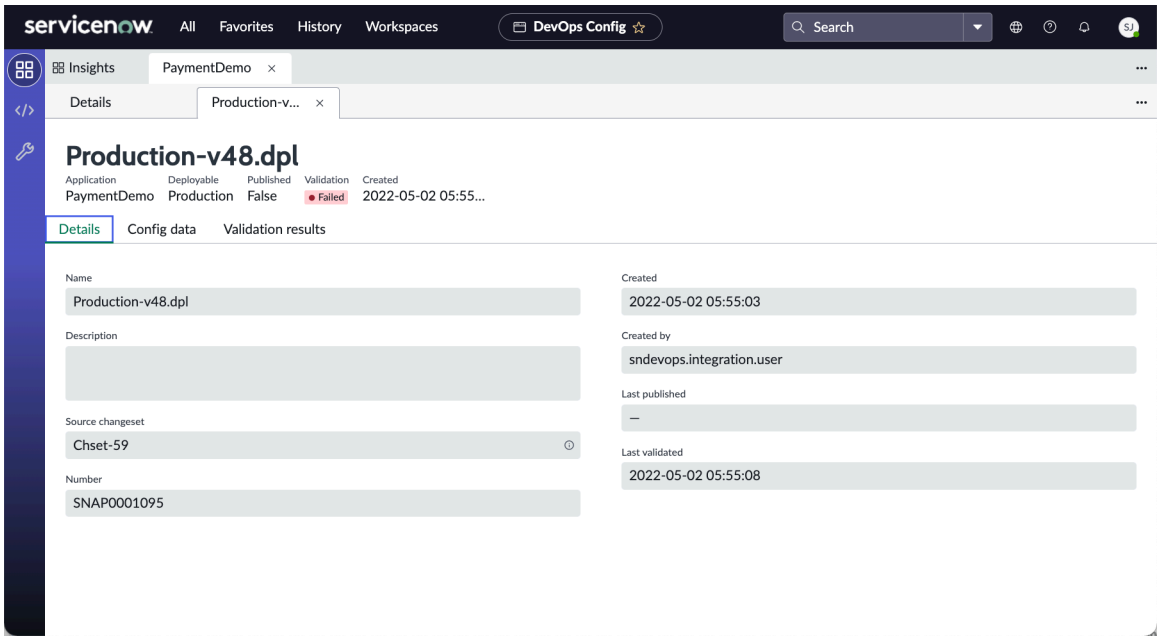


Examinez les détails de l'ensemble de changements et apportez des changements aux données de configuration et validez l'ensemble de changements, ou annulez complètement l'ensemble de changements. Vous souhaitez généralement que ce nombre soit 0 sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config Aperçus Instantanés échoués



Examinez les instantanés et corrigez les erreurs de configuration ou identifiez les changements qui doivent être apportés à une politique. Vous souhaitez généralement que ce nombre soit 0 sur le tableau de bord.

DevOps Config Exceptions de politique

Actions possibles	
Rien	Si le problème est déjà résolu et que le dernier état de l'instantané a été transmis ; ou retirer l'exception si elle n'est plus nécessaire.
Résoudre le problème	Si le dernier état de validation de l'instantané est transmis avec exception et qu'il y a le temps de résoudre le problème avant l'expiration de l'exception.
Étendre l'exception	Si le dernier état de validation de l'instantané est réussi avec exception et qu'il n'y a pas assez de temps pour résoudre le problème.

Référence DevOps Config

DevOps Config Contenu de référence.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Mettre à jour les associations pour un élément déployable

Mettez à jour le nom et la description d'un déployable ainsi que ses associations avec des applications et d'autres éléments. Cette procédure est facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Rôle requis : cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure facultative explique comment mettre à jour les détails d'une déployable définition. Pour plus d'informations sur la configuration des données dans un déployable, reportez-vous à la section Créer et mettre à jour un élément déployable.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier le type d'environnement SDLC (développement, test ou production) d'un déployable car un tel changement aurait un impact significatif. Par exemple, les stratégies mappées et leurs entrées peuvent différer considérablement entre les versions de test et de production d'un ensemble de données de configuration.

Procédure

1. Dans l'onglet **Paramètres** d'une application, sélectionnez **Déployables** dans l'arborescence.
2. Cochez la déployablecase , sélectionnez **Modifier**, puis mettez à jour les paramètres du déployable.

Modifier les paramètres de déployable

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le déployable.
Nœud de déployable CDM	Déployable dans le jeu de données.
Nœud principal	
Application CDM	CDM qui inclut le .déployable
Domaine	
Appliquer la conformité	Option permettant de s'assurer que seuls les instantanés ayant passé la validation peuvent être exportés.
CMDB CI	Élément de configuration dans le CMDB fichier .
Environnement	environnement SDLC que le déployable met en œuvre. ○ Développement ○ Test ○ Production
Description	Description du texte qui aide d'autres utilisateurs à comprendre le but, le champ d'application et l'intention déployabledu .

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer ou mettre à jour un CDI variable

Types de données de configuration pris en charge par DevOps Config

DevOps Config stocke les données de configuration de chaque couche de la pile informatique dans un emplacement centralisé.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Les données de configuration comprennent :

- Configuration de l'application et du service
- Configuration du middleware (bases de données, files d'attente de messages, équilibreurs de charge, par exemple)
- Configuration de Kubernetes et de Service Mesh
- Configuration des ressources dans le cloud (AWS, GGP, Azure DevOps par exemple)
- Configuration d'infrastructure traditionnelle (serveurs, machines virtuelles, réseau, par exemple)

Clés API	mots de passe	noms d'utilisateur	Basculements de fonctionnalités
Chemins d'installation	Méthodes d'équilibrage de charge	Connexions à la base de données	Tailles des mémoires de mémoire dynamique
Règles de mise à l'échelle	Régions géographiques	Noms d'hôtes	IP
Paramètres de grappe	dimensionnement	Listes d'utilisateurs sudo	ssh
Niveaux d'application de correctif	Pare-feu	URL	certificates
versions	Numéros de la version	Correctifs logiciels	::

En règle générale, les données de configuration sont stockées dans des fichiers (.json, .yaml, .properties, .ini, .xml, .csv) et se trouvent dans une variété d'endroits, y compris les dépôts GIT, les dossiers réseau, les outils tiers (JFrog artefact, Sonatype Nexus) et d'autres bases de données.

DevOps Config Gère et valide vos données de configuration dans un emplacement centralisé en tant que source unique de vérité.

Modèle de données CDM

Le CDM modèle de données est une structure de données standardisée qui prend en charge le cycle de vie plus large de la livraison de logiciels : automatisation, validation de la qualité et CSDM. CDM importe des données de configuration existantes, les valide à l'aide de politiques que vous définissez et exporte des données de configuration valides vers le pipeline existant DevOps de votre organisation pour implémenter des applications, des services et une infrastructure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

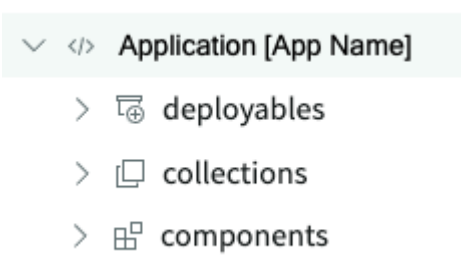
CDM Vue d'ensemble du modèle de données

Le CDM modèle de données ne change pas votre façon de penser à la configuration. Au lieu de cela, vous utilisez l'API REST et l'interface CDM utilisateur pour mapper vos données JSON, YAML, INI, XML et autres données de configuration existantes dans une structure de données intuitive qui offre les avantages suivants :

- Met en œuvre un contrôle rigoureux et transparent des versions et des changements.
- Vous permet de chiffrer des données sensibles et assure un contrôle d'accès approprié pour les données.
- Active la validation automatisée des données de configuration.
- Vous permet de réutiliser les structures de données de configuration à l'aide de variables, y compris de valeurs, et en superposant des valeurs.

Structure du modèle de CDM données

Une *application* dans CDM est la collection complète de données de configuration pour un service d'application, un modèle d'application ou groupe de CI dynamique une [infrastructure] dans le CMDB. L'utilisateur CDM crée un enregistrement d'application qui inclut les dossiers vides suivants dans une structure hiérarchique standard. Une fois que le système a ingéré vos données de configuration existantes, vous structurez les données en composants dans le dossier approprié. Vous créez des collections de composants, puis combinez les collections dans un *déployable* - un ensemble de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé par votre processus de livraison. Chaque composant, collection, variable et déployable est un *nœud* dans la structure.



Composants

Les composants sont les blocs de construction qui représentent généralement les données de configuration d'un élément logique d'une application ou d'une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut inclure des composants descendants, directs ou inclus. Un composant peut inclure des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans des collections et déployables.

Vous pouvez regrouper des composants dans une bibliothèque de composants partagés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :

Il est souvent utile de définir une valeur par défaut pour une variable dans un composant ou une collection. Il s'agit d'une stratégie puissante, car vous pouvez créer une grande variété d'éléments déployables à partir d'un petit ensemble de composants et de collections. Les déployables qui héritent d'un composant ou d'une collection peuvent utiliser des remplacements, des superpositions et des paramètres de variables pour répondre aux besoins du type d'environnement. Par exemple, le `développement` déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le `test` déployable. `Développement` utilise la valeur de variable *`de base de données`* par défaut. `Test`, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.

Dossier Variables de composants

Le dossier **Variables des** composants peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Composants** peut utiliser. Il n'existe qu'un seul dossier **de variables de composants** .

Collectes

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une mise en production : vous pouvez considérer une collection comme une composition de mise en production.

Une collection peut inclure des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration de machine virtuelle utilisées dans la version 1 sont différentes des données utilisées dans la version 2. release-1 peut utiliser la valeur `2 Go` pour le paramètre *`de mémoire`* (« `memory` » : « `2Gb` ») et release-2 peut spécifier une valeur différente (« `memory` » : « `4Gb` »). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. Ces valeurs sont appelées *superpositions*.

Une collection peut représenter une version particulière d'une application, d'une localisation ou d'un ensemble de fonctionnalités. Par exemple, une collection nommée `collection-2` peut inclure l'ensemble de composants ou de versions de composants qui représentent la fonctionnalité `de la version 2.0` de l'application. En revanche, une collection nommée `collection-3` qui représente la fonctionnalité `Release 3.0` peut inclure le même ensemble de composants ou de versions de composants, de composants ou de versions de composants supplémentaires et d'autres paramètres de variables, de remplacement et de superposition.

Dossier Collections Vars

Le dossier **Variables de** collection peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Collections** peut utiliser. Chaque collection dispose d'un dossier **de variables de** collection. Une variable de collection a une priorité plus élevée qu'une variable de composant.

Déployables

Vous ajoutez et configurez des *déployables* dans la structure des données. A `déployable` est un jeu de données de configuration (pour un environnement DEV, TEST ou PROD) qui peut être déployé par votre processus de livraison. Chacune `déployable` dans une application représente la configuration d'un service dans le `CMDB`.

Un déployable est constitué d'une collection ou d'un ensemble de collections qui définissent la mise en production d'un environnement particulier. La combinaison collections+environnement lien vers un service d'application dans le ou vers un service d'infrastructure `CMDB` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

A déployable peut inclure des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable de base de données a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans la production déployable peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

Un exemple déployable nommé DEV-2 inclurait la collection collection-2 et spécifierait les paramètres de variable, de remplacement et de superposition spécifiques à l'environnement de développement de la version 2.0. En revanche, le déployable nom PROD-2 inclurait également la collection collection-2 mais, à la place, spécifierait des paramètres spécifiques à l'environnement de production pour la version 2.0.

Lorsqu'un ensemble de changements vous convient, vous pouvez enregistrer et valider les changements. Le système recherche les conflits avec les ensembles de changements validés d'autres utilisateurs. S'il n'y a pas de conflit, le système conserve les changements et génère ensuite un instantané de tous ceux déployable qui sont affectés par les changements. Un instantané représente un ensemble de données de configuration exportable potentiel. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques sur chaque instantané et en renvoyant les résultats de validation.

Dossier des variables déployables

Le dossier Variables déployables peut contenir **des** variables que n'importe quel CDI du dossier **Déployables** peut utiliser. Chaque déployable dispose d'un dossier **Vars** déployable. Une variable déployable a une priorité plus élevée qu'une variable de collecte.

Exemple

Dans le diagramme suivant de l'exemple d'application BookStore, les nombres identifient les relations entre les composants, les collections et déployables.

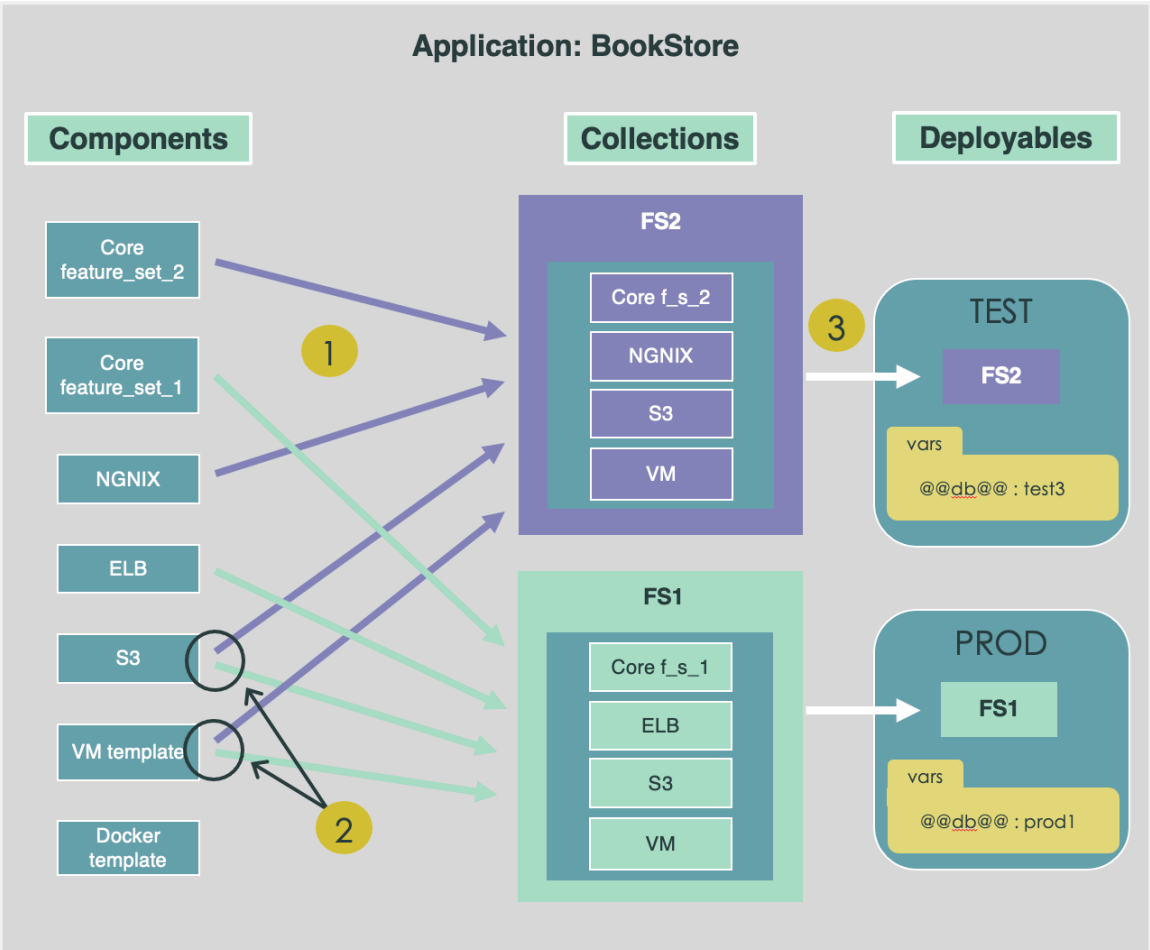
1. Les composants sont regroupés pour former des collections qui représentent des environnements ou des versions d'environnements. La collection FS2 (ensemble de fonctionnalités 2) contient des données de configuration pour la version 2 de Core de l'application qui est actuellement en cours de développement et de test. FS1, en revanche, contient l'ancienne version Core 1 qui a été testée de manière approfondie et qui exécute actuellement l'application dans l'environnement de production.
2. Dans l'exemple, FS2 (la collection utilisée dans les environnements de test) et FS1 (la collection utilisée dans l'environnement de production) utilisent des données de configuration pour les deux *S3* et un *.VM template* Les collections FS1 et FS2 héritent donc de ces deux composantes. Étant donné que les collections représentent des ensembles de fonctionnalités différents, il est probable que FS1 et FS2 utilisent des variables ou des remplacements pour spécifier quelques paramètres différents pour les composants.
3. Chaque déployable comprend la collection adaptée à son environnement (développement, test ou production). Dans l'exemple, le déployable TEST utilise la collection FS2, la version la plus récente de l'ensemble de fonctionnalités et d'autres paramètres de configuration utilisés dans les environnements de test. Le déployable PROD, en revanche, utilise FS1 dans l'environnement de production. FS1 est la version antérieure de la collection de données de configuration qui avaient été validées pour la production.

   Dans chaque déployable, les variables sont définies sur des valeurs appropriées à l'environnement. Par exemple, dans PROD, la variable *de base de données* est définie sur prod1 (la base de données de production). Le déployable TEST, cependant, spécifie l'une des bases de données utilisées par l'équipe de test, test3.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce diagramme est simplifié. Dans votre implémentation, déployables peut inclure plusieurs collections, paramètres de variables et de remplacement, et paramètres de superposition (paramètres qui n'apparaissent pas dans les composants et collections qui composent le déployable). En outre, vous pouvez avoir plusieurs déployables pour chaque type d'environnement.



Définitions

CDI

Un élément de données de configuration (CDI) est un simple nœud clé-valeur.

Variable

Une variable est un élément clé-valeur qui peut être référencé dans un CDI.

Nœuds parents et nœuds enfants (feuilles)

- Les CDI et les variables sont des éléments de valeur clé. Les CDI et les variables ne peuvent être que des nœuds enfants.
- Les nœuds de composants, de collections, d'éléments déployables et de dossiers peuvent être des nœuds parents, c'est-à-dire des nœuds qui peuvent avoir des éléments clé-valeur ou d'autres nœuds parents.

Remarque :

Gestion des données de configuration À partir de la version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chemin d’accès au nom

Le chemin du nom est le chemin du dossier complet du nœud sélectionné dans la liste. Dans l’API REST, vous pouvez fournir un chemin d’accès au nom dans un tableau aux formats suivants :

- Format de barre oblique inverse : par exemple : testApp/deployables/Development1/cdi1

  Remarque :
  Si le nom de votre nœud contient une barre oblique inverse (« / »), vous ne pouvez pas utiliser ce format.

- Chemin d’accès du nom du back-end avec des caractères de remplacement : Par exemple : testApp deployables Development1 cdi1
- Tableau : par exemple : ['testApp','deployables','Development1','cdi1']

Composants

Les composants sont les blocs de construction qui représentent généralement les données de configuration d’un élément logique d’une application ou d’une partie d’un service d’infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut contenir des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans des collections et déployables. Des instructions plus détaillées apparaissent dans .Définir ou mettre à jour un composant

Collectes

Une collection est l’ensemble des composants qui, ensemble, définissent une mise en production : vous pouvez considérer une collection comme une composition de mise en production.

Une collection peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration de machine virtuelle utilisées dans la version 1 sont différentes des données utilisées dans la version 2. release-1 peut utiliser la valeur 2 Go pour le paramètre *de mémoire* (« memory » : « 2Gb ») et release-2 peut spécifier une valeur différente (« memory » : « 4Gb »). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n’apparaissent pas dans ses composants. Vous pourriez considérer ces valeurs comme des « superpositions ».

Déployables

A déployable est un ensemble de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé dans votre pipeline CI/CD en tant que service. Chaque déployable élément d’une application configure un service dans le CMDB. Par exemple, vous pouvez créer trois déployables, un pour chaque type d’environnement : Développement, Test et Production.

A déployable est constitué de la collection ou de l’ensemble de collections qui définissent la mise en production d’un environnement particulier. La combinaison collections+environnement est liée à un service d’application dans le ou un service d’infrastructure CMDB .

A déployable peut contenir des paramètres variables ou de remplacement spécifiques à l’environnement. Par exemple, la variable de base de données a

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans la production déployable peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

Ensembles de changements et instantanés

Lorsque vous validez des modifications dans une CDM application, le système les conserve en tant *qu'ensemble de modifications* de l'application. Le système génère également un *instantané* de chaque élément déployable affecté par les changements. Un instantané représente un ensemble de données de configuration exportable potentiel. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques sur chaque instantané et en renvoyant les résultats de validation. Les instantanés qui passent la validation et qui sont publiés peuvent être exportés vers le pipeline de mise en production en tant que données de configuration.

Composants partagés et bibliothèques de composants

Composants partagés dans Gestion des données de configuration vous permet d'utiliser un composant dans plusieurs applications.

Pour une meilleure organisation, ces composants partagés sont gérés dans des bibliothèques de composants. Ces bibliothèques de composants améliorent la cohérence et la maintenabilité en garantissant une source unique de vérité pour les données de configuration d'un composant dans toutes les applications.

Nœuds de fichiers

Un nœud de fichier est créé lorsque vous attachez un fichier au modèle de données de configuration d'une CDM application ou d'une bibliothèque de composants. Il contient un lien vers le fichier joint. À l'aide des nœuds de fichier, vous pouvez joindre des fichiers de n'importe quel type MIME pris en charge dans ServiceNow AI Platform.

Information associée

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Créer et mettre à jour un élément déployable

Variables contextuelles pour les données de configuration

Les variables contextuelles sont des variables prêtes à l'emploi fournies par ServiceNow qui vous permettent d'utiliser le contexte d'un nœud pour définir une variable.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Par exemple : CollectionA a défini ces variables :

- « environment » : « (#DEPLOYABLE. ENVIRONMENT_TYPE#)"
- « deployable » : « (#DEPLOYABLE.NAME#) »

Lorsque vous ajoutez la collection à un déployable, ces variables sont définies sur les valeurs définies dans le contexte, qui seraient le type d'environnement et le nom du déployable pour CollectionA.

Les variables contextuelles prêtes à l'emploi disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables contextuelles

Variable	Description
NOM	Nom du nœud.
APPLICATION.NAME	Nom de l'application.
DEPLOYABLE.NAME	Nom de l'élément déployable.
DÉPLOYABLE. ENVIRONMENT_TYPE	Type d'environnement du déployable.
COLLECTION.NAME	Nom de la collection.
FULL_PATH	Chemin d'accès complet de la collection.
RELATIVE_PATH	Chemin d'accès au fichier de la collection, par rapport à l'élément déployable.
RELATIVE_PARENT_PATH	Le chemin d'accès du parent au nœud.

API et DevOps Config

Vous pouvez utiliser DevOps Config les API ET CDM pour accéder à vos données de configuration.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

DevOps Config

DevOps Config API

Gérez le cycle de vie de votre application à l'aide des opérations de suppression, d'accès, de correctif et de publication.

CDM

CdmApplicationsApi

Chargez les données de configuration dans les dossiers de composant, de collection, de déployable et de variable de composant trouvés dans l'interface utilisateur de l'espace de travail de configuration DevOps. Exportez les données de configuration déployables vers votre pipeline DevOps et gérez les composants et applications partagés.

CdmChangesetsApi

Gérez vos ensembles de changements, y compris :

- Créer de nouveaux ensembles de changements.
- Déployer des ensembles de changements.
- Récupérer des listes d'ensembles de changements individuels.
- Récupérez les changements de nœud dans un ensemble de changements.
- Récupère une liste des applications ou des déployables affectés par un ensemble de changements.
- Supprimer les ensembles de changements.
- Renvoie une liste des composants partagés associés à un ensemble de changements spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CdmEditorApi

Créez des nœuds, mettez à jour des nœuds, incluez des nœuds existants sous d'autres nœuds, supprimez des nœuds et récupérez les nœuds et les includes de nœud.

CdmPoliciesApi

Gérer les mappages de politiques des éléments déployables dans CDM. Les politiques correctement mappées à un élément déployable sont exécutées lorsqu'un instantané de l'élément déployable est validé.

CdmSharedLibraryApi

Créez et gérez des bibliothèques partagées et des composants partagés. Chargez et exportez les données de configuration d'un composant partagé.

CdmSnapshotApi

Publiez, annulez la publication et validez à nouveau des instantanés dans CDM.

CdmVersionApi

Publier, annuler la publication et exporter des versions (instantanés) pour les CDM composants partagés dans les bibliothèques partagées.

DevOps Config rôles

DevOps Config utilise ces rôles.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_devops.app_admin]	DevOps Config Administrateur d'application Peut créer/lire/mettre à jour/supprimer des DevOps Config applications.	Aucun
[sn_devops_config.viewer]	DevOps Config visionneuse Dispose d'un accès en lecture seule dans .DevOps Config	sn_cdm.cdm_viewer
[sn_devops_config.éditeur]	DevOps Config éditeur Peut gérer les données de configuration, créer/valider des ensembles de changements et publier/annuler la publication d'instantanés.	• sn_devops_config.visionneuse • sn_cdm.cdm_editor
[sn_devops_config.secrets]	DevOps Config Secrets	sn_cdm.cdm_secrets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

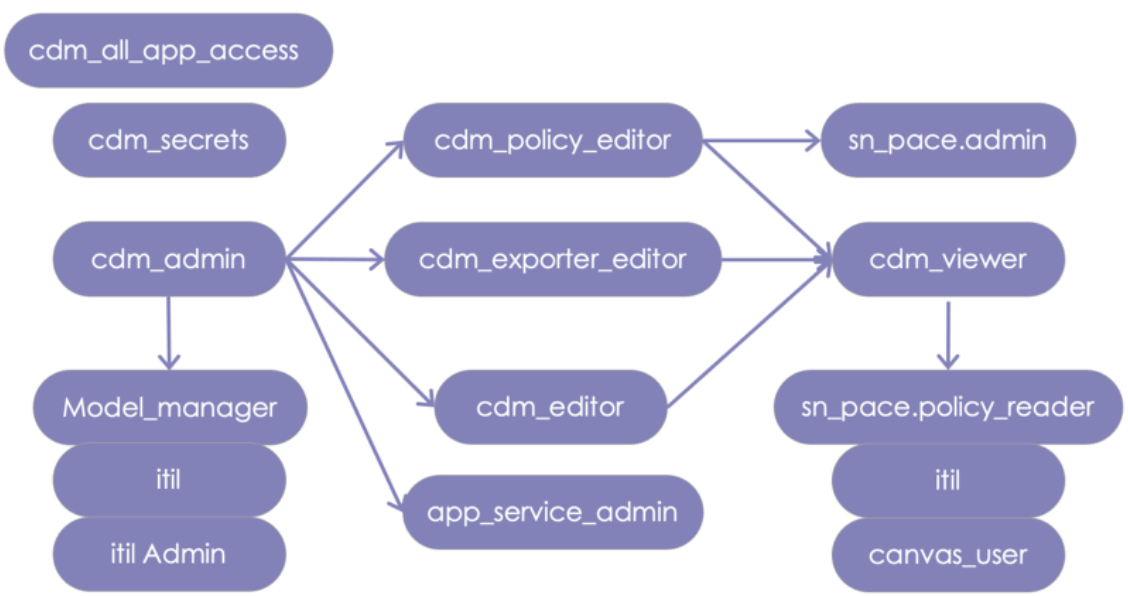
Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Capable de gérer les données de configuration chiffrées au sein d'une application.	
[sn_devops_config.admin]	DevOps Config administrateur Dispose des autorisations du rôle d'éditeur et de la capacité à gérer les politiques, les exportateurs et les applications.	• sn_devops.app_admin • sn_devops_config.éditeur • sn_cdm.cdm_admin

Rôles dans CDM

Liste des rôles et des autorisations dans CDM.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

CDM rôles



Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
Visionneuse CDM [sn_cdm.cdm_viewer]	• Lire les données de configuration de n'importe quelle application à laquelle il a accès (régie par les groupes d'utilisateurs définis par la propriété **Maintenu par**). • Affichez la liste et le contenu des bibliothèques	• [sn_pace.lecteur_politique] • [itil] • [canvas_user]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
	de composants, ainsi que les composants partagés qu'elles contiennent. • Affichez la liste et le contenu des ensembles de changements. • Affichez la liste et le contenu des instantanés et des résultats de validation. • Exporter des instantanés. • Afficher les exportateurs. • Afficher les politiques et les mappages de politique. • Affichez la page Examiner une demande de changement (CHG) dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. **Remarque :** Si le groupe **Géré par** est défini au niveau de l'application pour afficher les données de configuration, cet utilisateur doit être membre du groupe.	
Utilisateur Event Management [evt_mgmt_user]	• Affichez le contenu des instantanés. • Affichez la page Examiner une demande de changement (CHG) dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. • Affichez les instantanés, les nœuds et les ensembles de changements, que cet utilisateur soit membre ou non des groupes **Géré par** défini au niveau de l'application.	itil
Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor]	• Créez/mettez à jour/ supprimez des données de configuration dans des composants et des collections, y compris des variables, des	cdm_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
	remplacements et des inclusions. • Créer et valider des ensembles de changements. • Validez les instantanés. • Publier et annuler la publication d'instantanés. • Créez, mettez à jour et supprimez des données de configuration au sein des CDM applications. • Ajouter et gérer des bibliothèques de composants. • Ajouter et supprimer des composants partagés dans une bibliothèque de composants. **Remarque :** Le cdm_editor rôle n'accorde pas l'autorisation de créer/mettre à jour/de supprimer une application et ses déployables, ni de modifier le paramètre **Appliquer la validation** sur les déployables. Si le groupe **Géré par** est défini au niveau de l'application pour afficher les données de configuration, cet utilisateur doit être membre du groupe.	
Éditeur de l'exportateur CDM [sn_cdm.cdm_exporter_editor]	Créer/mettre à jour/supprimer des exportateurs.	cdm_viewer
Éditeur de stratégie CDM [sn_cdm.cdm_policy_editor]	• Créer/mettre à jour/ supprimer des politiques. • Mappez les politiques aux éléments déployables.	• cdm_viewer • [sn_pace.admin]
Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]	• Lire et exporter des données chiffrées (lorsqu'elles sont	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
	accordées à un utilisateur disposant du cdm_viewer rôle). • Chiffrer/déchiffrer de façon permanente les données (lorsque cela est accordé à un utilisateur ayant le cdm_editor rôle). • Modifier les données chiffrées (lorsqu'elles sont accordées à un utilisateur disposant du cdm_editor rôle). **Remarque :** Le cdm_secrets rôle n'est effectif qu'avec le cdm_viewerrôle , cdm_editorou cdm_admin .	
Administrateur du service d'application [sn_cdm.app_service_admin]	Permet à l'administrateur CDM de créer un service d'application.	Aucun
Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]	• Créez/mettez à jour/supprimez des applications. • Créer/mettre à jour/supprimer des déployables. • Créer/mettre à jour/supprimer des données de configuration. • Modifiez les paramètres des éléments déployables pour appliquer la validation de l'instantané.	• cdm_editor • cdm_exporter_editor • cdm_policy_editor • app_service_admin • Model_manager (pour créer/mettre à jour/supprimer un modèle d'application) • [ITIL] (pour créer/mettre à jour/supprimer des composants SDLC) • [Administrateur ITIL]
Accès à toutes les applications CDM [sn_cdm.cdm_all_app_access]	**Remarque :** Le rôle cdm_all_app_access n'est effectif qu'avec les rôles cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer. • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_admin peuvent	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient des rôles
	mettre à jour ou supprimer une application ou une bibliothèque de composants partagés, qu'ils soient membres des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application (champ **Géré par**) ou la bibliothèque (champ **Groupes de création**). • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_editor peuvent modifier une application ou une bibliothèque de composants partagée indépendamment du fait qu'ils soient membres de l'un des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application ou la bibliothèque. • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_viewer peuvent afficher une application indépendamment du fait qu'ils soient membres de l'un des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application.	

Comment les données chiffrées sont traitées

Par défaut, les valeurs chiffrées apparaissent dans toutes les vues sous la forme . Seuls les utilisateurs disposant du Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] rôle peuvent afficher, créer, mettre à jour et supprimer les valeurs chiffrées dans les données de configuration. Le système valide et exporte les données chiffrées de manière appropriée.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Autorisations des utilisateurs avec le rôle Secrets CDM [sn_cdm.cdm_secrets]

- Les valeurs chiffrées apparaissent par défaut dans toutes les vues.
- Sélectionnez l'option **de menu Afficher les données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées dans n'importe quelle vue.
- Validez et exportez un instantané qui inclut des données chiffrées. Toutes les données exportées sont lisibles par les applications de pipeline CI/CD.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer, mettre à jour, supprimer des capacités :
  - Affichez une valeur chiffrée.
  - Modifiez une valeur chiffrée.
  - Lors de la création d'un CDI, spécifiez que la valeur doit être chiffrée.
  - Chiffrer de façon permanente une valeur qui n'est pas actuellement chiffrée.
  - Déchiffrez définitivement une valeur actuellement chiffrée.
  - Supprimez un CDI dont la valeur est chiffrée.

Autorisations de tous les autres utilisateurs

- Les valeurs chiffrées apparaissent toujours dans toutes les vues sous la forme .
- Demandez la validation manuelle des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Supprimez les valeurs chiffrées dans les données de configuration.
- Impossible d'afficher, de créer ou de mettre à jour les valeurs chiffrées dans les données de configuration.
- Impossible d'exporter un instantané qui inclut des données chiffrées.

Domain Separation et DevOps Config

DevOps Config ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine et DevOps Config vue d'ensemble

L'application DevOps Config valide et gère les données de configuration de vos applications d'entreprise à chaque étape du DevOps pipeline. L'application Séparation de domaine n'est prise en charge qu'au niveau de la couche de ségrégation des données.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Séparation de domaine et CDM

CDM prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine et CDM vue d'ensemble

Séparation de domaine pour CDM signifie que seul un utilisateur du domaine de l'application ou du domaine parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités fonctionnent CDM dans un environnement séparé par domaine, à condition que toutes les actions suivantes soient effectuées par des utilisateurs dans ce domaine :

- Créer une application
- Créer/charger des données de configuration
- Valider l'ensemble de changements
- Créer des instantanés
- Valider les instantanés
- Stratégies de carte
- Exporter des instantanés

Comment fonctionne Séparation de domaine dans CDM

Pour configurer la séparation de domaine pour CDM:

1. Créez votre domaine, puis créez CDM des utilisateurs dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (CDM administrateur dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application peuvent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces directives pour une séparation de domaine réussie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application peuvent charger ou créer des données dans le domaine.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.
- Les politiques et les exportateurs doivent être dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

Tables séparées par domaine dans CDM

CDM les tables incluent une colonne **Domaine** .

- sn_cdm_application
- sn_cdm_changeset
- sn_cdm_deployable
- sn_cdm_exporter
- sn_cdm_exporter_execution
- sn_cdm_exporter_execution_log
- sn_cdm_exporter_version
- sn_cdm_exporter_version_argument
- sn_cdm_node
- sn_cdm_node_main
- sn_cdm_pace_policy_mapping
- sn_cdm_restricted_groups
- sn_cdm_snapshot

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Politiques par défaut DevOps Config

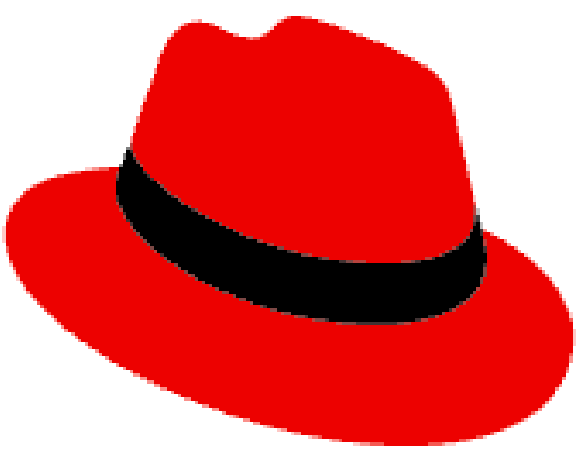
Le DevOps Config pack de contenu Policy contient un ensemble de politiques par défaut DevOps Config pour valider vos données de configuration.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Sélectionnez une catégorie pour afficher les DevOps Config polices disponibles dans la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générique	Kubernetes
Red Hat OpenShift	
	

Traduction automatique

Politiques génériques dans DevOps Config

Par défaut, le DevOps Config pack de contenu Policy contient un ensemble de politiques génériques pour valider vos données de configuration.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces politiques par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou Administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques .

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez faire une copie de la politique et personnaliser votre copie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Navigation dans la première lettre des polices sur cette page

Un | C | D | F | L | K | L | M | N | L | u

Comparateur de toutes les valeurs clés (allKeysValuesComparator)

Vérifie si toutes les combinaisons clé-valeur des éléments déployables supplémentaires sont identiques à celles du déployable principal.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsqu'une clé est présente dans le déployable principal mais pas dans les déployables supplémentaires.
- Lorsqu'une clé est présente dans les éléments déployables supplémentaires, mais pas dans l'élément déployable principal.
- Lorsqu'une clé est présente dans les déployables principaux et supplémentaires, mais avec des valeurs différentes

Cas d'utilisation : Détecter toute dérive de configuration entre les environnements de stockage intermédiaire et de production.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- includeNodes
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut inclure des nœuds autres que les éléments de données de configuration (CDI) pour la validation.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent être ignorés lors de la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Domaines d'e-mail autorisés (authorizedEmailDomains)

Vérifie si une valeur de domaine d'e-mail identifiée en fonction d'une expression régulière est incluse dans la liste de domaines d'e-mail autorisés.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'un domaine d'e-mail n'est pas un domaine autorisé.

Cas d'utilisation : Empêchez les données (sensibles) de quitter un domaine d'e-mail professionnel approuvé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments d'entrée

- authorizedDomains
  - Une liste séparée par des virgules des domaines d'e-mail autorisés.
  - Exemple :

    ```
    gmail.com,servicenow.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Hôtes autorisés dans les URL (authorisedHostsInURLS)

Vérifie si le format du composant hôte des valeurs d'URL dans un instantané est autorisé.

Entraîne un statut non conforme lorsque les valeurs URL d'un instantané ne sont pas conformes au format spécifié pour le composant hôte.

Cas d'utilisation : empêchez l'exposition de données (sensibles) via des URL non autorisées.

Arguments d'entrée

- authorizedHostsRegex
  - Une liste séparée par des virgules d'expressions régulières utilisées pour valider le composant hôte dans les URL.
  - Exemple :

    ```
    notpresent$,code.devsnc+,mydomain.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Combinaisons clé-valeur autorisées (KVCombinations autorisées)

Vérifie si les valeurs de clé d'entrée trouvées dans un instantané sont autorisées.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé a une valeur non autorisée.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- authorisedList
  - Liste JSON de clés avec une liste de valeurs de chaîne autorisées pour chaque clé.
  - Exemple :

```
{
  "image":"k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444",
  "domain":"example.service-now.com"
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si les clés autorisées et leurs valeurs de clé utilisées pour la validation sont sensibles à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Plage de ports autorisés (authorisedPortsRange)

Vérifie si les valeurs de port d'entrée trouvées dans un instantané sont autorisées.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une valeur de port n'est pas dans la plage acceptable.

Cas d'utilisation : vérifiez que les noms de port se trouvent dans la plage acceptable pour l'environnement dans lequel ils sont utilisés. La politique peut être utilisée pour n'importe quelle vérification de valeur de plage, pas seulement pour les numéros de port. Par exemple, pour vérifier que tous les paramètres définissant une taille de tas se trouvent dans la plage appropriée.

Arguments d'entrée

- keysRegexWithRange
  - Une liste JSON des clés de port et de la plage de ports avec les valeurs minimale et maximale. Une clé est identifiée comme port lorsque la clé correspond aux expressions régulières spécifiées dans l'entrée.
  - Exemple :

```
{
  "^web_port$": "5000-5003",
  "env.db.port": "10000-65535"
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Validateur de certificat (certificateValidator)

Vérifie si les certificats existent dans un instantané et si les certificats ont expiré ou vont expirer pendant la période d'expiration.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé de `date d'expiration` ou la clé de `certificat` avec la valeur de format codée PEM dans un instantané a expiré ou expirera pendant la période d'expiration. La période d'expiration est calculée à partir de la date d'exécution de la politique additionnée des jours d'expiration.

Arguments d'entrée

- certificatesNode
  - Nom du nœud qui contient les certificats.
  - Valeur par défaut : `certificats`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- expirationDays
  - Nombre de jours pour calculer la période d'expiration des certificats. La période d'expiration est calculée à partir de la date d'exécution de la politique additionnée des jours d'expiration.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de noms de certificats, séparés par des virgules, qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de nœuds cohérents (consistentNodesComparator)

Vérifie si toutes les combinaisons clé-valeur sont identiques pour chaque nœud de premier niveau d'un instantané.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque deux nœuds de premier niveau dans un instantané ont des combinaisons clé-valeur différentes.

Cas d'utilisation : lorsque tous les nœuds d'un instantané sont un groupe d'appareils ou d'ordinateurs virtuels, ils ont la même configuration.

Argument d'entrée

exceptionList

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une liste séparée par des virgules de nœuds ou de combinaisons clé-valeur à exclure de la validation.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Regex d'hôte correct (correctHostRegex)

Vérifie le format des clés liées à l'hôte pour s'assurer qu'un nom d'hôte est autorisé à utiliser.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé avec une valeur URL dans un instantané ne correspond pas à l'expression régulière fournie pour les hôtes autorisés.

Arguments d'entrée

- authorizedHostRegex
  - Expression régulière utilisée pour valider le composant hôte dans les URL.
  - Exemple :

    ```
    mydomain.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Une liste de clés séparées par des virgules avec les valeurs d'URL à exclure de la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Détecter les variables inutilisées (detectUnusedVariables)

Vérifie si le dossier de variables d'un déployable ou d'une collection inclut des variables qui ne sont pas utilisées dans un instantané.

Entraîne un avertissement lorsqu'une variable est déclarée, mais pas utilisée dans un instantané.

Différents noms de clés Mêmes valeurs (differentKeyNamesSameValues)

Vérifie si les valeurs sont les mêmes pour les paires de clés.

Entraîne un statut non conforme lorsque les paires de clés spécifiées n'ont pas la même valeur.

Cas d'utilisation : Obtenez un contrôle plus fin des conditions en vérifiant que les valeurs sont les mêmes pour différentes clés.

Argument d'entrée

keyPairs

- Tableau de paires de clés qui doivent avoir les mêmes valeurs. Une paire de clés doit avoir des clés différentes et ne doit pas se composer d'une seule clé (`[key1`) ou de plus de deux clés (`[key1=key2=key3]`).
- Exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
["key1=key3","key2=key4"]
```

- Type : tableau de chaînes
- Obligatoire : vrai

Comparateur de nœuds de valeurs différentes (differentValuesNodesComparator)

Vérifie si la valeur de clé est différente dans tous les composants lorsqu'une clé existe dans plusieurs composants d'un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a la même valeur dans plusieurs composants.

Remarque :
Si une clé a plusieurs occurrences dans le même composant, utilisez la politique de valeur de clé unique (uniqueKeyValue).

Argument d'entrée

keynameList

- Une liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir des valeurs différentes pour les nœuds de premier niveau.
- Exemple :

```
key1,key2
```

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

Validateur de format d'image Docker (dockerImageFormatValidator)

Vérifie si l'image Docker d'un service suit la regex comme spécifié dans l'entrée. Par exemple, fournissez une valeur regex pour vous assurer que le balisage et la gestion des versions des images Docker suivent les bonnes pratiques.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'image ne correspond pas à la valeur d'entrée regex dans l'argument d'entrée `imageExpectedRegex` .

Arguments d'entrée

- imageExpectedRegex
  - Une valeur regex pour une image de Docker.

    Exemple de valeur d'entrée pour s'assurer que la balise d'une image est une valeur alphanumérique :

    ```
    ^.*:([0-9]+.?)+([-_]{1}[A-Za-z0-9.]+)?$
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- serviceExceptionList

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste séparée par des virgules des services qui sont exemptés de la validation.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Validateur du registre d'images de Docker (dockerImageRegistryValidator)

Vérifie si le registre d'une image Docker est inclus dans la liste autorisée de registres.

Analyse l'image de Docker pour chaque service, extrait la valeur d'un registre dans une image, puis vérifie si la valeur de registre extraite est incluse dans l'entrée *`authorizedRegistryList`* .

Entraîne un statut non conforme lorsque le registre d'images ne figure pas dans l'entrée *`authorizedRegistryList`* .

Argument d'entrée

authorizedRegistryList

- Liste de registres séparés par des virgules.

  Exemple :

  ```
  k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444
  ```

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

Validateur du réseau Docker (dockerNetworkValidator)

Vérifie si le réseau d'un service Docker est défini dans les sections du réseau.

Entraîne un statut non conforme lorsque le réseau d'un service n'est pas défini dans la section de réseau de niveau supérieur ou lorsque le réseau d'un service configuré dans la propriété n'est *`labels/com.docker.lb.network`* pas défini dans la section de niveau de service et la section de réseau de niveau supérieur.

Valeurs en double (duplicateValues)

Recherche les valeurs en double dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'il existe des valeurs de clé en double dans un instantané, à l'exception des valeurs définies dans la liste d'exceptions.

Cas d'utilisation : obtenez un contrôle plus précis des conditions en vérifiant que les valeurs des instantanés sont différentes.

Arguments d'entrée

- includePath
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- pathSeparator
  - Chaîne indiquant le séparateur de chemin d'accès pour les nœuds.
  - Valeur par défaut : /
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Un tableau de chaînes à exclure de la validation.
  - Valeur par défaut : ["true », « false », « yes », « no », « enabled », « disabled"]
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux

Combinaisons clé-valeur interdites (forbiddenKVcombinations)

Vérifie s'il existe des combinaisons clé-valeur interdites dans un instantané.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé trouvée dans un instantané a une valeur interdite comme spécifié dans la liste d'entrées.

Argument d'entrée

forbiddenKV

- Liste JSON de clés avec une liste de valeurs interdites pour chaque clé.
- Exemple :

```
{
  "username":"root,admin",
   "password":"qwerty123"
}
```

- Type : JSON
- Obligatoire : vrai

Validateur de liste générique (genericListValidator)

Compare les valeurs clés d'un instantané avec la liste de valeurs fournies dans l'entrée. La valeur clé peut être une chaîne, une liste de chaînes séparées par des virgules, un tableau de chaînes ou un objet. Lorsque la valeur de clé est un objet, les clés de l'objet sont utilisées dans la comparaison.

Notez les points suivants pour la conformité à la politique :

- Lorsque l'opérateur est IN, la politique est conforme lorsque toutes les chaînes de la valeur de clé sont incluses dans la liste d'entrées.
- Lorsque l'opérateur est EQUALS, la politique est conforme lorsque toutes les chaînes de la valeur de clé correspondent à toutes les chaînes, répertoriées dans n'importe quel ordre, dans la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est CONTAINS, la politique est conforme lorsque la valeur de clé contient toutes les chaînes de la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est NOT CONTAINS, la politique est conforme lorsqu'aucune des chaînes de la valeur de clé n'existe dans la liste d'entrées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments d'entrée

- keysToValidateObject
  - Tableau d'objets où chaque objet contient un chemin d'accès de clé, un opérateur et une liste de référence.
  - Les opérateurs autorisés sont IN,CONTIENT,NE CONTIENT PAS et EST ÉGAL.
  - Exemple de valeur d'entrée à appliquer qu'un utilisateur défini dans le chemin d'accès système /root/user est user1 ou user2 :

```
[
 {
  keyPath: ["system", “root”, "user"]

  operator: "IN"

  referenceList: [user1, user2]

  }
]
```

  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau d'objets
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de liste doit être sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : true
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Validateur générique (genericValidator)

Vérifie si la valeur d'une clé est valide en fonction de l'opérateur et de la valeur d'entrée de référence.

Notez les points suivants pour la conformité à la politique :

- Lorsque l'opérateur est = ou ==, la politique est conforme lorsque la valeur de clé correspond à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est <, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est inférieure à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est >, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est supérieure à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est <=, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est inférieure ou égale à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est >=, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est supérieure ou égale à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est != ou <>, la politique est conforme lorsque la valeur de clé ne correspond pas à la valeur d'entrée de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l'opérateur est IN, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est incluse dans la liste d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur n'est PAS DANS, la politique est conforme lorsque la valeur de clé n'est pas incluse dans la liste d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est CONTAINS, la politique est conforme lorsque la valeur de clé contient la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est NOT CONTAINS, la politique est conforme lorsque la valeur de clé ne contient pas la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est REGEX, la politique est conforme lorsque la valeur de clé correspond au modèle d'expression régulière spécifié dans la valeur d'entrée de référence.

Arguments d'entrée

- keysToValidate
  - Tableau d'objets où chaque objet contient une clé, un opérateur et une valeur de référence.
  - Les opérateurs autorisés sont <, <=, >, >=, = ou ==, <> ou !=, RANGE,CONTAINS,NOT CONTAINS, IN,NOT IN et REGEX.
  - Exemple :

```
[
    {
     "key": "webport-KO",
     "operator": "RANGE",
     "refValue": "8000-9000"
    },
    {
     "key": "webport-OK",
     "operator": ">=",
     "refValue": 8000
    },
    {
     "key": "fqdn-OK",
     "operator": "REGEX",
     "refValue": ".francecentral.cloudapp.azure.com$"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "IN",
     "refValue": "INFO,ERROR,FATAL"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "NOT IN",
     "refValue": "DEBUG,VERBOSE"
    },
    {
     "key": "trace-KO-ifcasesensitive",
     "operator": "CONTAINS",
     "refValue": "ERROR"
    }
  ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de liste doit être sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Comparateur d'existence de clé (keyExistenceComparator)

Vérifie si toutes les clés d'un déployable principal existent également dans les déployables supplémentaires fournis dans l'entrée.

Entraîne un statut non conforme si une clé est présente dans le déployable principal, mais pas dans les déployables supplémentaires.

Cas d'utilisation : comparez vos variables d'environnement et vérifiez qu'elles sont cohérentes.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- includeNodes
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut inclure des nœuds enfants d'éléments déployables lors de la comparaison.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent être ignorés lors de la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convention de dénomination de clé (keyNamingConvention)

Vérifie si les noms de clés suivent un modèle de nommage donné.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque les clés ne suivent pas le modèle de dénomination préfixe-suffixe comme spécifié dans les arguments d'entrée.

Arguments d'entrée

- maxLength
  - Valeur entière indiquant la longueur maximale d'un nom de clé.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- approvedPrefixArray
  - Tableau de chaînes indiquant les préfixes approuvés pour un nom de clé.
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux
- includePath
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- approvedSuffixArray
  - Tableau de chaînes indiquant les suffixes approuvés pour un nom de clé.
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Validateur de chemin de clé (keyPathValidator)

Vérifie si une clé pour le chemin de clé spécifié est trouvée dans un instantané. Si elle est trouvée, la valeur de la clé est valide en fonction de la valeur de l'opérateur et de la valeur d'entrée de référence.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque la clé du chemin de clé spécifié a une valeur non valide. En outre, si l'argument d'entrée `ignoreIfNotFound` est `False`, il en résulte un statut de non-réclamation lorsque le chemin d'accès de clé spécifié dans l'argument d'entrée n'est pas trouvé dans un instantané.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- pathAndDesiredValues
  - Objet JSON qui contient un ensemble de clés et un mappage de condition et de valeur que les clés doivent avoir.
  - Exemple :

```
{
   "release-1.0/paymentService-V1.0/integerValues": ["<","3"],
   "release-1.0/paymentService-V1.0/database/dbPort": [">","8000"]
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- pathSeparator
  - Chaîne indiquant le séparateur de chemin d'accès pour les nœuds.
  - Valeur par défaut : `/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- ignoreIfNotFound
  - Valeur booléenne indiquant si la clé du chemin d'accès à la clé spécifié doit exister dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Vérification de sous-chaîne de valeur de clé (keyValueSubstringCheck)

Recherche la sous-chaîne spécifiée dans une valeur d'instantané pour un nom de clé spécifié.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsque la valeur d'un nom de clé ne contient pas la sous-chaîne comme spécifié dans l'argument d'entrée.

Argument d'entrée

keyNameWithKeyValues

- Objet JSON qui contient un ensemble de sous-chaînes requis, y compris des paires de sous-chaînes de nom de clé et de sous-chaîne de valeur de clé.
- Exemple :

```
{
  "live": "2022"
  "environment": "aws"
}
```

- Type : JSON
- Obligatoire : vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparateur de liste (listComparator)

Vérifie si deux clés ont les mêmes valeurs en comparant la liste de valeurs entre les deux clés. La comparaison est insensible à la casse.

Entraîne un statut non conforme lorsque toutes les valeurs de la première clé correspondent à toutes les valeurs, répertoriées dans n'importe quel ordre, de la deuxième clé.

Arguments d'entrée

- list1Node
  - Le nom clé du nœud principal.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- list2Node
  - Nom clé du nœud à comparer avec le nœud primaire.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

Clés obligatoires (mandatoryKeys)

Vérifie si la liste des noms de clés spécifiés dans l'entrée est présente dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nom de clé spécifié n'est pas présent dans un instantané.

Arguments d'entrée

- mandatoryKeys
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Validateur de limite de mémoire (memoryLimitValidator)

Vérifie si les ressources affectées à une valeur de clé se trouvent dans les limites spécifiées d'une unité de mémoire. #Compare les valeurs clés non sensibles à la casse des unités de mesure (y compris Ko, Mo et Go) et des unités binaires (y compris Kio, Mio et Gio). Convertit une valeur de clé et ses valeurs d'entrée en octets avant la comparaison.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une valeur de clé ne se trouve pas dans les limites spécifiées ou n'est pas une unité de mémoire.

Argument d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pathAndLimitsArray

- Un tableau des chemins d'accès clés et des valeurs minimales et maximales des limites d'unités de mémoire comme min. et max.
- Type : tableau d'objets
- Obligatoire : vrai

Exemple :

```
[
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "250m",
 max: "500m"
 },
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "1GB",
 max: "8GB"
 }
]
```

Liste de balises obligatoires (mandatoryTagsList)

Vérifie si les nœuds de balises trouvés dans un instantané ont des valeurs autorisées.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une valeur d'un nœud de balise n'est pas incluse dans la liste des balises autorisées.

Arguments d'entrée

- tagsNodeName
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- tagsList
  - Une liste séparée par des virgules des valeurs de balises autorisées.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Valeur obligatoire (mandatoryValue)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'entrée ont une valeur non vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est nulle ou vide, ou entraîne un avertissement lorsque le nom de clé spécifié dans l'entrée est introuvable dans un instantané.

Arguments d'entrée

- keysList
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- stopAtFirstFound
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut vérifier uniquement la première occurrence de la valeur de clé dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- trimValue
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut supprimer des espaces de début ou de fin de la valeur de clé avant la comparaison.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Valeur obligatoire par type (mandatoryValueByType)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'entrée ont une valeur non vide.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesString` n'est pas une valeur de chaîne ou est vide.
- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesInteger` n'est pas une valeur entière ou est vide.
- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesBoolean` n'est pas une valeur booléenne ou est vide.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- keyNamesString
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur de chaîne.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- keyNamesInteger
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur entière.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- keyNamesBoolean
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur booléenne.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune donnée sensible claire (noClearSensitiveData)

Vérifie si les valeurs sont chiffrées pour les noms de clés contenant les mots clés spécifiés.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nom de la clé contenant les mots clés spécifiés n'est pas chiffré.

Cas d'utilisation : DevOps Config est utilisé par les organisations pour gérer et gouverner les données sensibles (mots de passe, clés API et jetons) grâce à ses contrôles d'accès basés sur les autorisations.

Arguments d'entrée

- keyWords
  - Liste de chaînes séparées par des virgules utilisées pour identifier les clés sensibles dans un instantané. La politique utilise la comparaison insensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `pass,pwd,secret`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Pas de clés en double (noDuplicateKeys)

Vérifie s'il n'y a pas de noms de clés en double dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme si un nom de clé a plusieurs occurrences dans un instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation : les outils d'automatisation du déploiement peuvent gérer plusieurs occurrences de paramètres, ce qui entraîne des temps d'arrêt des services.

Argument d'entrée

keyNames

- Une liste de noms de clés séparés par des virgules.
- Valeur par défaut : `dbConnectionString,dbUserName`
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Aucune valeur vide (noEmptyValues)

Vérifie si toutes les clés ont une valeur non vide.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé non incluse dans la liste d'exceptions est nulle ou vide.

Arguments d'entrée

- trimValue
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut supprimer des espaces de début ou de fin de la valeur de clé avant la comparaison.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune valeur interdite (noForbiddenValues)

Vérifie s'il existe des noms de clés avec des valeurs interdites dans un instantané.

Entraîne un statut de non-réclamation lorsqu'une clé trouvée dans un instantané a une valeur interdite comme spécifié dans la liste d'entrées.

Arguments d'entrée

- forbiddenValues
  - Une liste de valeurs interdites séparées par des virgules.
  - Valeur par défaut : `root`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

- excludedKeyNames
  - Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Valeur par défaut : `name,*desc*`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Pas de FTP (noFTP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole FTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient FTP dans un instantané.

Arguments d'entrée

- searchValue
  - Terme de recherche qui ne doit pas être présent dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `FTTP :/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Pas de HTTP (noHTTP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole HTTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient HTTP dans un instantané.

Arguments d'entrée

- searchValue
  - Terme de recherche qui ne doit pas être présent dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `HTTP :/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de clés de nœud (nodeKeysComparator)

Vérifie si toutes les clés du nœud primaire sont identiques dans le nœud secondaire.

Entraîne un statut non conforme si une clé est présente dans le nœud primaire mais pas dans le nœud secondaire et vice versa.

Arguments d'entrée

- fromNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud primaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- toNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud secondaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- includePath
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Aucun LDAP (noLDAP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole LDAPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient LDAP dans un instantané.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- searchValue
  - Terme de recherche qui ne doit pas être présent dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `LDAP :/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de valeurs de nœuds (nodesValueComparator)

Compare toutes les combinaisons clé-valeur entre deux nœuds dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsqu'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `sameValueKeys` a une valeur différente dans deux nœuds.
- Lorsqu'une clé spécifiée dans l'argument `d'entrée diffValueKeys` a la même valeur dans deux nœuds.
- Lorsque l'argument d'entrée `allowMissingKeys` est défini sur `False` et si une clé est présente dans le nœud primaire mais pas dans le nœud secondaire ou vice versa.

Cas d'utilisation : assurez la cohérence entre les nœuds en comparant les valeurs de clés entre deux nœuds.

Arguments d'entrée

- fromNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud primaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- toNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud secondaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : []

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : tableau de chaînes
- Obligatoire : vrai

- includePath
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux
- sameValueKeys
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules ayant les mêmes valeurs.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- diffValueKeys
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules avec des valeurs différentes.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- allowMissingKeys
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut vérifier que toutes les clés du nœud primaire sont les mêmes dans le nœud secondaire.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : faux

Aucun caractère d'espace vide autorisé (noWhiteSpaceAllowed)

Vérifie si les valeurs de clé ne contiennent pas d'espaces, y compris des espaces de début et de fin.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une valeur de clé inclut un caractère d'espace.

Cas d'utilisation : Empêchez les espaces blancs de causer des problèmes pour les outils ou les applications lorsque les paramètres sont appliqués.

Argument d'entrée

excludedKeyNames

- Une liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
- Valeur par défaut : `description`
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur de clé identique (sameKeyValue)

Vérifie que les valeurs d'une clé incluse dans plusieurs composants d'un instantané sont identiques dans tous les composants.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a des valeurs différentes dans plusieurs composants.

Argument d'entrée

keyList

- Une liste de noms de clés séparés par des virgules
- Obligatoire : vrai
- Type : chaîne

Comparateur de valeurs identiques (sameValuesComparator)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'argument d'entrée `keyList` ont la même valeur dans les déployables.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est différente dans plusieurs éléments déployables, ou un avertissement lorsque le nom de la clé spécifié dans l'entrée n'est trouvé dans aucun des éléments déployables.

Cas d'utilisation : Détecter toute dérive de configuration entre les environnements de stockage intermédiaire et de production.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- keysList
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- stopAtFirstFound
  - Valeur booléenne pour indiquer s'il faut vérifier uniquement la première occurrence de la valeur de clé dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `true`
  - Type : true | false
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clés est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `true`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Obligatoire : faux

Valeur de clé unique (uniqueKeyValue)

Vérifie si la valeur de clé est différente pour une clé lorsque la clé a plusieurs occurrences dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a la même valeur dans plusieurs occurrences.

Argument d'entrée

keyList

- Une liste de noms de clés séparés par des virgules.
- Obligatoire : vrai
- Type : chaîne

Valeurs uniques parmi les déployables (checkUniqueKeyValue_crossDeployables)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'argument d'entrée `keyName` ont des valeurs différentes dans les déployables.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est la même dans plusieurs éléments déployables ou un avertissement lorsque le nom de la clé spécifié dans l'entrée n'est trouvé dans aucun des éléments déployables.

Cas d'utilisation : Détecter toute dérive de configuration entre les environnements de stockage intermédiaire et de production.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- keyName
  - Une liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

Variables non résolues (unresolvedVariables)

Vérifie s'il existe des variables non résolues dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une variable utilisée dans une valeur de clé ne peut pas être résolue.

Cas d'utilisation : assurez-vous que toutes les variables utilisées dans les paramètres des données de configuration sont remplacées par une valeur, car toute variable non résolue peut interrompre l'opération de déploiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Kubernetes politiques dans DevOps Config

Par défaut, le DevOps Config pack de contenu Policy contient un ensemble de politiques pour valider votre Kubernetes configuration.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces politiques par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou Administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques .

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez faire une copie de la politique et personnaliser votre copie.

Navigation dans la première lettre des polices sur cette page

Un | B | C | D | J | K | M | N | P | R | L | L

Toujours extraire des images Le module d'extension de contrôle d'admission est activé (container_always_pull_images_plugin_is_enabled)

Vérifie si le module d'extension du contrôleur d'admission `AlwaysPullImages` est activé pour le serveur d'API Kubernetes .

Entraîne un statut non conforme lorsque le module d'extension `AlwaysPullImages` n'est pas spécifié avec l'argument `--enable-admission-plugins` lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

Le fichier d'authentification de base n'est pas défini (container_basic_auth_file_is not_set)

Vérifie si le serveur d'API n'utilise Kubernetes pas le mécanisme d'authentification utilisateur de base.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--basic-auth-file` est spécifié pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

L'adresse de liaison n'est pas définie (container_bind_address_not_set_to_localhost)

Vérifie si l'adresse de liaison du planificateur ou Kubernetes du Kubernetes gestionnaire de contrôleur n'est pas `127.0.0.1`.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--bind-address` est défini sur `127.0.0.1` pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-controller-manager` ou `kube-scheduler` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conteneurs ne s'exécutent pas avec un UID faible (container_uid_minimum_limit)

Vérifie si l'UID de chaque conteneur d'un Kubernetes pod est supérieur ou égal à la valeur d'UID minimum spécifiée.

Entraîne un statut non conforme si l'UID défini pour un conteneur est inférieur à la valeur d'UID minimum. Si l'UID n'est pas défini pour un conteneur, l'UID du pod associé est validé.

Argument d'entrée

min_uid

- La valeur UID minimum requise pour les conteneurs dans un pod.
- Valeur par défaut : `10000`
- Type : entier
- Obligatoire : faux

Les conteneurs nécessitent des options de dépôt (container_requires_drop_capabilities)

Vérifie si les options de dépôt sont définies pour les conteneurs d'un Kubernetes pod.

Entraîne un statut non conforme lorsque les options de dépôt d'un conteneur ne sont pas définies.

Les conteneurs s'exécutent en tant qu'utilisateur non racine (container_run_as_nonroot_user)

Vérifie si les conteneurs d'un Kubernetes pod s'exécutent uniquement en tant qu'utilisateur non racine pour limiter l'exploitabilité d'une mauvaise configuration de sécurité et restreindre les possibilités d'un attaquant en cas de compromission.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `runAsNonRoot` d'un conteneur est définie sur `faux` ou lorsque l'ID d'utilisateur (UID) d'un conteneur est zéro.

Exécution des conteneurs sans accès privilégié (container_is_not_privileged)

Vérifie si les conteneurs dans un Kubernetes pod sont exécutés sans accès privilégié.

Entraîne un statut non conforme lorsque le champ privilégié pour un conteneur est défini sur `vrai`.

Les conteneurs sont exécutés sans la fonctionnalité d'administrateur système (container_is_without_sys_admin_capability)

Vérifie si les conteneurs dans un Kubernetes pod sont exécutés sans la capacité SYS_ADMIN.

Entraîne un statut non conforme lorsque les privilèges de SYS_ADMIN sont affectés à un conteneur.

Les demandes de processeur sont dans les limites (container_cpu_request_within _limits)

Vérifie si les conteneurs d'un Kubernetes pod demandent les ressources de l'unité centrale (CPU) dans la limite de CPU spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé limits.cpu n'est pas définie ou lorsque la valeur de la clé requests.cpu dépasse la valeur de la clé limits.cpu .

Le socket du démon Docker n'est pas exposé (docker_daemon_socket_not_exposed)

Vérifie si le socket démon de Docker n'est pas exposé aux conteneurs.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé hostPath.path pour un volume est définie sur /var/run/docker.sock.

La politique d'extraction d'images est toujours (container_imagePullPolicy_is_always)

Vérifie si le champ imagePullPolicy de chaque conteneur d'un Kubernetes pod est défini sur Toujours.

Entraîne un statut non conforme si le champ imagePullPolicy n'est pas défini ou si le critère Toujours n'est pas respecté.

L'adresse de liaison non sécurisée n'est pas définie (container_insecure_bind_address_is_not_set)

Vérifie si le serveur d'API Kubernetes ne se lie pas à une adresse non sécurisée qui, autrement, pourrait permettre aux attaquants de se connecter au serveur via le port non sécurisé et potentiellement de lire des données sensibles en transit.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument insecure-bind-address est spécifié lors de l'utilisation de la commande kube-apiserver .

Kubelet HTTPS est vrai (container_kubelet_https_is_true)

Vérifie si les connexions entre le serveur d'API Kubernetes et le kubelet utilisent le protocole HTTPS pour sécuriser le transfert de données.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument kubelet-https est défini sur faux lors de l'utilisation de la commande kube-apiserver .

Les demandes de mémoire sont comprises dans les limites (container_memory_request_within _limits)

Vérifie si les conteneurs d'un Kubernetes pod consomment des ressources dans la limite de mémoire spécifiée.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé limits.memory n'est pas définie ou lorsque la valeur de la clé requests.memory dépasse la valeur de la clé limits.memory .

Aucun caractère générique dans la règle RBAC (rbac_no_wildcard_in_rule)

Vérifie que les ressources Rôle et ClusterRole n'utilisent pas de caractères génériques pour désigner des objets ou des actions pour la règle de contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC).

Renvoie un statut non conforme lorsque les caractères génériques sont utilisés dans apiGroups, les ressources ou les verbes pour la règle RBAC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Escalade de privilège non autorisée (container_privilege_escalation_not_allowed)

Vérifie si les conteneurs dans un Kubernetes pod ont des privilèges inférieurs à ceux de leur processus parent.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `allowPrivilegeEscalation` d'un conteneur est définie sur `vrai` ou pas défini.

Conteneurs racines admis (container_read_only_root_file_system)

Vérifie si le système de fichiers racine des conteneurs d'un Kubernetes pod est défini sur lecture seule.

Renvoie un statut non conforme lorsque la clé `readOnlyRootFilesystem` pour un conteneur n'est pas définie ou est définie sur `faux`.

Le profil Seccomp est configuré (container_seccomp_profile_is_configured)

Vérifie si les conteneurs d'un pod Kubernetes sont configurés avec un profil de mode de calcul sécurisé (seccomp) pour restreindre les appels système potentiellement dangereux (syscalls).

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `seccompProfile.type` d'un conteneur n'est pas définie ou est définie sur une valeur autre que `Localhost` ou `RuntimeDefault`.

Le fichier de clé privée du compte de service est spécifié (container_service_account_private_key_file_is_specified)

Vérifie si l'argument `--service-account-private-key-file` est spécifié avec la commande `kube-controller-manager` pour un conteneur.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--service-account-private-key-file` n'est pas spécifié pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-controller-manager` .

Le port sécurisé n'est pas défini sur zéro (container_secure_port_not_set_to_zero)

Vérifie si le serveur d'API n'utilise pas le Kubernetes port `0` pour l'authentification et l'autorisation HTTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--secure-port` est défini sur `0` pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

Le fichier d'authentification de jeton n'est pas défini (token_auth_file_is_not_set)

Vérifie si le serveur d'API n'utilise pas un fichier de jeton statique pour l'authentification Kubernetes utilisateur.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `token-auth-file` est spécifié lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver` .

Red Hat OpenShift politiques dans DevOps Config

Par défaut, le DevOps Config pack de contenu Policy contient un ensemble de politiques pour valider votre Red Hat OpenShift configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces politiques par défaut DevOps Config pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou Administrer le cycle de vie complet de PaCE politiques .

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez faire une copie de la politique et personnaliser votre copie.

Navigation dans la première lettre des polices sur cette page

Un | B | C | H | N | R | L | L

La copie de sauvegarde maximale du journal d'audit est définie (openshift_audit_log_maxbackup_is_set)

Vérifie si le nombre maximum de fichiers journaux d'audit à conserver pour les serveurs d'API est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-maxbackup` n'est pas défini ou n'est pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

- lowerLimit
  - Limite inférieure de l'argument `--audit-log-maxbackup` .
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- upperLimit
  - Limite supérieure de l'argument `--audit-log-maxbackup` .
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux

La taille maximale de fichier du journal d'audit est définie (openshift_audit_log_maxsize_is_set)

Vérifie si la taille de fichier maximum spécifiée comme seuil de déploiement des fichiers journaux d'audit est définie. Une fois qu'un fichier journal d'audit atteint la taille maximale, le fichier journal d'audit d'origine est renommé et un nouveau fichier journal avec le nom d'origine est créé.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-maxsize` n'est pas défini ou ne se trouve pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- lowerLimit
  - Limite inférieure de mémoire de l'argument `--audit-log-maxsize` .
  - Type : entier
  - Obligatoire : vrai
- upperLimit
  - Limite supérieure de mémoire de l'argument `--audit-log-maxsize` .
  - Type : entier
  - Obligatoire : vrai

Le chemin d'accès au journal d'audit n'est pas défini (openshift_audit_log_path_is_not_set)

Vérifie si l'audit est activé OpenShift et si le chemin d'accès au fichier journal d'audit est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-path` pour *`openshift-kube-apiserver`* n'est pas défini sur `/var/log/kube-apiserver/audit.log` ou lorsque l'argument `--audit-log-path` pour *`openshift-apiserver`* n'est pas défini sur `/var/log/openshift-apiserver/audit.log`.

Le fichier d'authentification de base n'est pas défini (openshift_basic_auth_file_is_not_set)

Vérifie si OpenShift n'utilise pas le mécanisme d'authentification de base pour authentifier les demandes au serveur d'API.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--basic-auth-file` est défini.

Exécution des conteneurs sans accès privilégié (openshift_container_is_not_privileged)

Vérifie si les conteneurs dans un OpenShift pod sont exécutés sans accès privilégié.

Entraîne un statut non conforme lorsque le champ privilégié pour un conteneur est défini sur `vrai`.

L'espace de noms du PID de l'hôte est désactivé (openshift_scc_with_hostPID_namespace_disabled)

Vérifie s'il existe au moins une contrainte de contexte de sécurité (SCC) qui n'autorise pas les conteneurs à partager l'espace de nom PID de l'hôte.

Entraîne un avertissement lorsqu'un SCC est défini avec le champ **allowHostPID** défini sur `vrai`.

Le module d'extension NamespaceLifecycle est activé (openshift_namespacelifecycle_plugin_is_enabled)

Vérifie si le module d'extension de contrôle d'admission NamespaceLifecycle est activé.

Entraîne un statut non conforme lorsque le module d'extension NamespaceLifecycle est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le port en lecture seule est désactivé (openshift_read_only_port_disabled)

Vérifie si le serveur d'API Kubelet n'utilise pas le port en lecture seule ou si le port en lecture seule est défini sur 0.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `kubelet-read-only-port` n'est pas défini sur 0.

Le délai d'expiration de la demande est défini (openshift_request_timeout_is_set)

Vérifie si le délai d'expiration de demande globale pour les serveurs d'API est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--min-request-timeout` n'est pas défini ou ne se trouve pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

- lowerLimit
  - Limite inférieure de l'argument `--min-request-timeout` .
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- upperLimit
  - Limite supérieure de l'argument `--min-request-timeout` .
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux

Le délai d'expiration des connexions de diffusion n'est pas désactivé (openshift_streaming_connections_timeout_not_disabled)

Vérifie si les délais d'expiration sont définis sur des connexions de diffusion pour assurer la protection contre les attaques par déni de service, les connexions inactives et l'insuffisance de ports éphémères.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `streamingConnectionIdleTimeout` est défini sur 0 dans le fichier de configuration Kubelet .

Le fichier d'authentification par jeton n'est pas défini (openshift_token_auth_file_is_not_set)

Vérifie s'il OpenShift n'utilise pas un fichier de jeton statique pour authentifier les demandes au serveur d'API.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--token-auth-file` est défini.

Exportateurs par défaut DevOps Config

Le DevOps Config pack de contenu de l'exportateur contient un ensemble d'exportateurs par défaut DevOps Config de données qui peuvent être utilisés comme entrée pour d'autres activités de déploiement et de mise en service.

Important :
DevOps Config est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config Les exportateurs autorisent d'autres outils à utiliser les données des instantanés déployables.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les exportateurs par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de l'exportateur et personnaliser votre copie.

Ces exportateurs sont contenus dans le pack de contenu de l'exportateur DevOps Config .

- returnAllData-now
- returnAllData_noVars maintenant
- returnDataforNodeName-now
- returnDataForNodeNames-now
- returnDataForPath-now
- returnNodeListForLevel-now
- returnNodeListForPath-now
- returnValueForKeyAtNodeName-now
- returnValueForKeyPath-now
- returnValueForUniqueKeyName-now

Renvoyer toutes les données (returnAllData-now)

Renvoie le contenu complet de l'instantané sans aucun filtrage ni modification, y compris le dossier système var.

Remarque :
L'exportateur échoue si l'application/le déployable n'est pas à l'état Actif (supprimé).

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Renvoyer toutes les données sauf les variables (returnAllData_noVars-now)

Renvoie toutes les données de configuration pour le déployable, à l'exception des noms et variables déployables.

La réponse n'inclut pas :

- `vars` au niveau du déployable
- `Vars` dans chacune des collections incluses
- Nom de l'élément déployable au niveau racine de la réponse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cet exportateur ne fonctionne pas pour les applications/déployables supprimés.

Arguments

Arguments (peuvent être fournis sur la ligne de commande ou entrés de manière interactive en mode d'exécution).

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Renvoyer les données d'un nom de nœud (returnDataforNodeName-now)

Renvoie le sous-ensemble de données de l'instantané pour un nom de nœud donné, qui est fourni comme argument. La valeur de l'argument doit être transmise sous forme de texte de chaîne.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeName : nom du nœud (chaîne, entre guillemets)
- includeNodeInOutput : (chaîne, la valeur par défaut est vrai)

Logique spéciale

- Si nodeName est vide, toutes les données sont renvoyées.
- Si includeNodeInOutput est faux, les données du nœud sont renvoyées à l'exclusion du nom du nœud.

Gestion des erreurs

- Si nodeName n'est pas unique, `plusieurs instances de nodeName sont trouvées`.
- Si le nodeName est introuvable, `nœud introuvable : <nodeName>`.
- Si includeNodeInOutput est faux et que les données de nœud sont une paire clé-valeur, une erreur est renvoyée.

Renvoyer les données pour la liste des nœuds (returnDataForNodeNames-now)

Renvoie les données complètes de l'instantané pour une liste de nœuds. Identique à `Renvoyer des données pour un nom de nœud` , mais renvoie un JSON imbriqué avec des données de configuration pour une liste de noms de nœuds donnés (y compris les nœuds enfants).

Arguments

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeNames : noms de nœuds (chaîne, entre guillemets, séparés par des virgules)

Logique spéciale

Si nodeNamesList est vide, renvoie toutes les données de configuration.

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

{"node1 » :{"contentKey » :"contentValue"},"node2 » :{ « error » :"nodeName not found"}}.

Gestion des erreurs

- Si le nodeName n'est pas unique, l'exportateur renvoie une réponse d'erreur indiquant « plusieurs instances de nodeName trouvées » pour ce nodeName spécifique. D'autres nodeNames contiennent les données
- Si un nodeName est introuvable, il doit contenir un message d'erreur pour ce nœud

Renvoyer les données pour le chemin d'accès (returnDataForPath-now)

Renvoie toutes les données de configuration pour un chemin d'accès de nœud donné dans l'instantané.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodePath : chemin d'accès du nœud (chaîne, entre guillemets)

Logique spéciale

Si nodePath est vide, renvoie tout le contenu (comme pour toutes les données de configuration).

Gestion des erreurs

Si nodePath est introuvable, le nom du dernier nœud introuvable est indiqué `chemin d'accès introuvable : <nodeName>`.

Renvoyer la liste de nœuds pour le niveau (returnNodeListForLevel-now)

Renvoie une liste de noms de nœuds enfants du nœud racine au niveau spécifié (profondeur) dans l'instantané. Par exemple, le niveau 1 est un enfant direct du nœud racine, le niveau 2 est un petit-enfant, etc.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ExcludeVarsNode [vrai|faux] : exclut le nœud de variables du résultat (vrai ou faux, la valeur par défaut est vrai)
- nodeLevel : niveau du nœud (nombre entier, la valeur par défaut est 0)

Logique spéciale

Si aucun niveau n'est spécifié, l'exportateur renvoie la valeur du niveau 0 (par exemple, le nom du nœud racine déployable).

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

["node1 », « node2 », « node3"]

Renvoyer la liste de nœuds pour le chemin d'accès (returnNodeListForPath-now)

Renvoie la liste des nœuds pour un chemin d'accès de nœud donné dans l'instantané (sans tenir compte des sous-nœuds).

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [vrai|faux] : exclut le nœud de variables du résultat (vrai ou faux, la valeur par défaut est vrai)
- nodePath : chemin d'accès à suivre avec la liste des nœuds séparés par pathSeparator (chaîne, entre guillemets)
- pathSeparator : caractère séparant la liste des nodePaths (chaîne, la valeur par défaut est « , »)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

["node1 », « node2 », « node3"]

Valeur de retour pour la clé dans un nœud (returnValueForKeyAtNodeName-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique qui fait partie d'un nœud dans l'instantané. La clé peut être soit directement définie sur le nœud, soit plus bas dans le modèle de données sur l'un des enfants du nœud.

La différence entre cette valeur d'exportateur et `la valeur d'exportation pour unique keyName` est que le nom de clé doit uniquement être unique dans la sous-arborescence du nœud.

La combinaison clé/nœud doit être unique dans l'instantané. Si la combinaison clé/nœud est trouvée plusieurs fois, une erreur s'est produite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyName : nom de la clé (chaîne, entre guillemets)
- nodeName : nom du nœud (chaîne, entre guillemets)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion d'erreur

Si la combinaison keyName nodeName est introuvable, une réponse vide est renvoyée.

Valeur de retour pour keyPath (returnValueForKeyPath-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique dans un chemin spécifique.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyPath : liste des noms de nœuds avec le nom de la clé à la fin, séparés par pathSeparator (chaîne, entre guillemets)
- pathSeparator : caractère pour séparer la liste des keyPaths (chaîne, la valeur par défaut est « , »)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

- Si le keyPath n'est pas fourni, `aucun argument keyPath n'est fourni.`
- Si keyPath est introuvable, indique le nom du dernier nœud introuvable `chemin introuvable : <path>/<nodeName>.`
- Si le keyPath est trouvé et qu'il s'agit d'un nœud (et non d'une clé), `le keyPath fourni est un nœud et non une clé.`

Valeur de retour pour unique keyName (returnValueForUniqueKeyName-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique en fonction de son nom dans l'instantané. Contrairement à la `valeur d'exportation pour la clé au sein d'un nœud`, la clé doit être unique dans le modèle de données de l'instantané. Plusieurs clés sont prises en charge.

Remarque :
Les formats xml et ini ne sont pas pris en charge pour cet exportateur.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- requestedFormat : format demandé (json/yaml/raw)
- keyName : nom de la clé (tableau de données)

Logique spéciale

Si la clé est présente plusieurs fois dans l'instantané, l'exportateur renvoie la première valeur trouvée (renvoie une erreur).

Gestion des erreurs

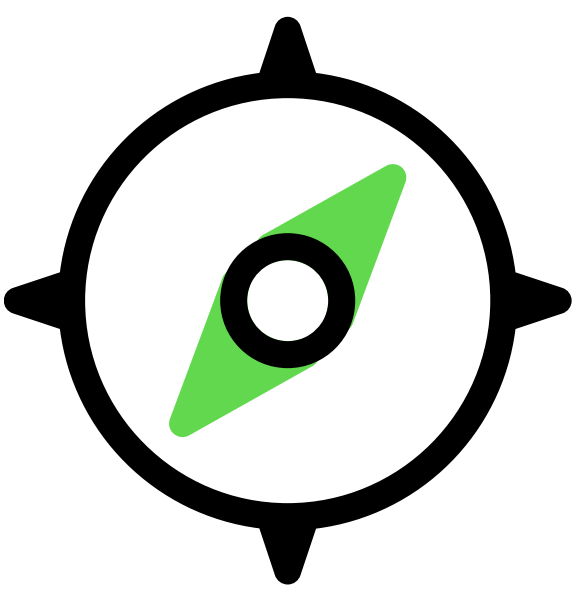
- Si le keyName n'est pas fourni, `aucun argument keyName n'est fourni`.
- Si la clé est introuvable, `clé introuvable : <keyName>`.

Mise en production de produits digitaux

Mise en production de produits digitaux (DPR) est une solution de gestion des mises en production qui aide les gestionnaires de mises en production, les chefs de produit et les gestionnaires de programme à gérer le processus de mise en production.

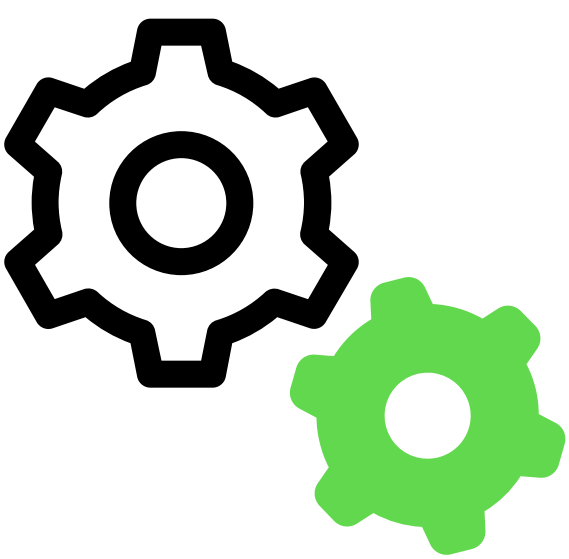
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment Mise en production de produits digitaux vous aider à gérer le processus de mise en production pour la livraison des produits et services.

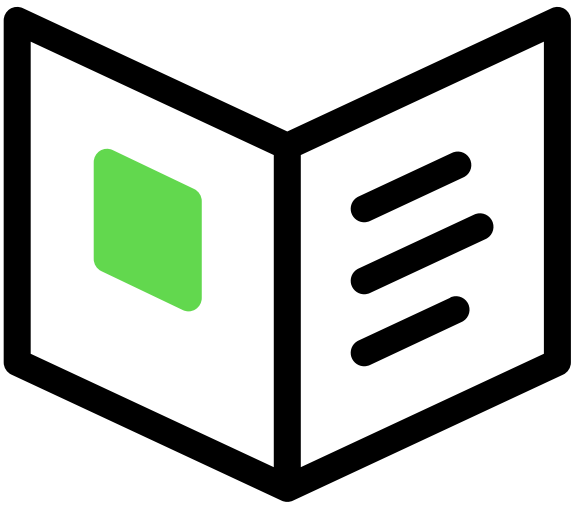
Configurer



Planifiez et configurez votre préparation de la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Gérez et suivez le processus de livraison des produits et services numériques, de la planification à la livraison.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Mise en production de produits digitaux Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Mise en production de produits digitaux

L’application ServiceNow® Mise en production de produits digitaux vous permet de rationaliser le processus de livraison de produits et services digitaux en gérant le processus, de la planification à la livraison.

Vue d'ensemble de Mise en production de produits digitaux

Mise en production de produits digitaux (DPR) est une solution de gestion des mises en production qui aide les gestionnaires de mise en production, les chefs de produit et les gestionnaires de programme à gérer le processus de mise en production. Il peut suivre la progression des mises en production tout en s’assurant que celles-ci respectent les politiques de l’entreprise.

Cette solution automatise les processus qui permettent la collaboration entre les parties prenantes, afin que chacun puisse suivre l’état de la mise en production, du début à la fin.

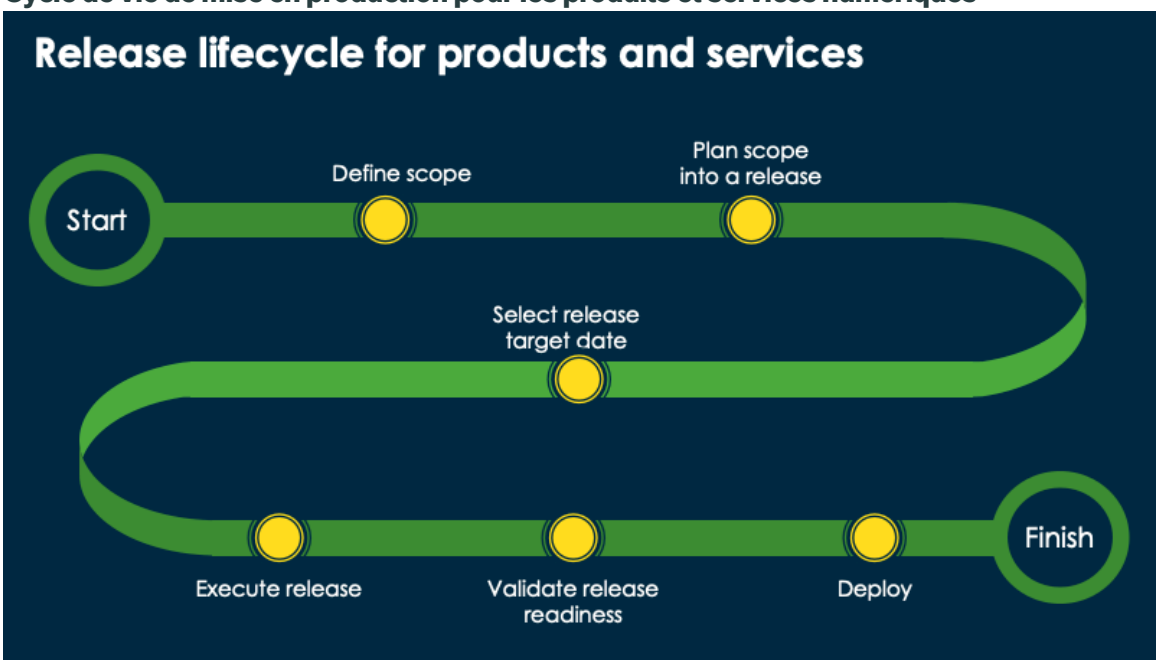
Workflow Mise en production de produits digitaux

Un produit ou service numérique a un cycle de vie de mise en production qui commence par la planification, passe par le développement et se termine par la livraison. Le cycle de vie

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de mise en production comporte de nombreuses phases différentes, et chaque phase peut avoir son propre ensemble d'activités. L'infographie suivante illustre le cycle de vie des produits et servicesnumériques.

Cycle de vie de mise en production pour les produits et services numériques



1. Créez un produit ou service et ajoutez des fonctionnalités, des améliorations de produit et de versions.
2. Planifiez le champ d'application d'une mise en production en déplaçant les fonctionnalités, les améliorations du produit dans les.
3. Lancez une mise en production et définissez sa date cible de préparation de la mise en production.
4. Exécutez la mise en production en suivant sa progression et en achevant des phases et des tâches au sein de chaque phase.
5. Validez la phase de mise en production par rapport aux politiques mappées pour vous assurer que la mise en production respecte les normes organisationnelles.
6. Préparez le produit ou service à la date cible spécifiée pour le rendre disponible pour le déploiement.

Profils

Mise en production de produits digitaux s'adresse aux profils suivants :

Gestionnaire de publication	• Gère un calendrier de mise en production • Établit un processus de mise en production, y compris des portails de politique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coordonnateur de mise en production ou gestionnaire de programme	• Communique les dépendances sur une mise en production • Approuve le champ d'application d'une mise en production • Fournit des mises à jour de l'état à l'équipe de mise en production
Chef de produit	• Publie de nouveaux produits, services, améliorations et fonctionnalités • Communique les mises à jour de l'état de développement • Planifie le champ d'application d'une mise en production • Lance une mise en production
Responsable de l'ingénierie	• Assure le développement de nouveaux produits, services, améliorations et fonctionnalités • Connecte le périmètre de développement à une mise en production

Mise en production de produits digitaux avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Définissez des cibles de préparation de la mise en production pour les calendriers de mise en production uniques ou récurrents.	Cible de préparation à la mise en production	Gestionnaire de publication
Définissez des modèles de mise en production qui incluent des phases, des tâches, des politiques et des tâches d'approbation.	Modèles de mise en production	Gestionnaire de publication
Créez des politiques pour automatiser le processus de mise en production.	Administration des politiques	Gestionnaire de publication
Gérez les produits, les services, les fonctionnalités, les améliorations et les versions des produits, et lancez une mise en production.	Planification de version	Chef de produit
Planifiez et gérez le processus de mise en production du début à la fin.	Exécution de la mise en production	Gestionnaire de publication

Termes clés de Mise en production de produits digitaux

Définition d'approbation

Une définition d'approbation est un ensemble de règles qui spécifient comment les tâches seront approuvées par un ensemble de personnes concernées pour une mise en production. Par exemple, l'équipe de QA peut approuver la qualité du code ou l'équipe de sécurité peut approuver les aspects de sécurité. L'approbation d'une tâche peut être demandée à un utilisateur individuel ou à un groupe d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produits inclus

Les produits inclus vous aident à organiser et à gérer les produits et servicesnumériques connexes. En créant une hiérarchie de produits à l'aide de produits inclus, vous pouvez comprendre les relations entre différents produits et services et prendre des décisions éclairées concernant la gestion des produits.

Ensemble de mise en production

Un ensemble de mises en production vous permet de regrouper plusieurs mises en production pour les suivre et les gérer simultanément à partir d'un seul endroit. Ils vous aident également à identifier les dépendances et les conflits potentiels, et à effectuer les ajustements nécessaires pour assurer un processus de mise en production fluide et coordonné.

Exécution de la mise en production

L'exécution d'une mise en production est un processus continu visant à suivre et à surveiller la progression d'une mise en production. Cela vous permet de vous assurer que tous les produits de la mise en production sont prêts à la date de la cible de préparation de la mise en production.

Calendrier de mise en production

Un calendrier de mise en production vous permet de regrouper plusieurs cibles de préparation de la mise en production. Il peut également contenir des calendriers de proscription, de maintenance et d'autres calendriers définis par l'utilisateur pour éviter le chevauchement des cibles de mise en production à ces dates.

Cible de préparation à la mise en production

Une cible de préparation de mise en production correspond au moment où une mise en production est prête à être publiée. Elle aide les gestionnaires de mise en production à déterminer les dates auxquelles les produits et services doivent être prêts pour le déploiement par l'équipe.

Modèle de mise en production

Un modèle de mise en production est comme un plan pour un processus de mise en production, qui comprend un ensemble prédéfini de phases, de tâches, de politiques et de tâches d'approbation.

Les équipes de mise en production peuvent utiliser ces modèles de mise en production pour créer une mise en production. Toutes les phases, tâches, approbations et portails de phase du modèle seront automatiquement appliqués à la mise en production nouvellement créée. Cela aide les équipes de mise en production à éviter les activités redondantes et à se concentrer sur le suivi et l'exécution de toutes les tâches nécessaires pour terminer la mise en production dans les délais.

Mise en production orientée étape

Une mise en production qui suit un processus orienté étape. Ce processus n'a pas de phases avec des dates de fin prédéfinies. Il convient aux équipes qui travaillent à la réalisation de , d'améliorations de produits et d'objectifs . Les équipes peuvent passer à la phase suivante une fois qu'elles ont terminé des tâches et respecté la conformité aux politiques pour la phase actuelle. Les équipes ont la possibilité de redémarrer n'importe quelle phase terminée si elles rencontrent un problème qui les oblige à revenir en arrière.

Mise en production orientée chronologie

Une mise en production qui suit un processus axé sur la chronologie. Ce processus a défini des dates de fin pour chaque phase de la mise en production. Il convient aux équipes qui travaillent dans le respect des délais prévus et qui ont des phases avec une durée spécifique.

Planification de mise en production

La planification de la de mise en production est une activité qui permet de planifier les des fonctionnalités d'un produit ou servicedans les afin de définir le champ d'application du travail pour chaque de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La mise en production doit être associée à une date cible de préparation de la mise en production, qui détermine les dates de début et de fin des phases et des tâches en fonction de la date cible.

Mise en production de produits digitaux Espace

L'espace Mise en production de produits digitaux de travail fournit un emplacement unique aux administrateurs de mise en production pour définir les processus de mise en production et les cibles de préparation de la mise en production. Les chefs de produit peuvent l'utiliser pour créer et gérer les produits et les fonctionnalités, définir le champ d'application dans les versions, ainsi que planifier et exécuter les mises en production.

Mise en production de produits digitaux Utilisateurs de l'espace de travail

Les utilisateurs suivants peuvent utiliser l'espace de Mise en production de produits digitaux travail. L'espace de travail est personnalisé pour différents rôles.

Mise en production de produits digitaux Utilisateurs de l'espace de travail	
Gestionnaire de publication	• Gère un calendrier de mise en production • Établit un processus de mise en production, y compris des portails de politique
Coordonnateur de mise en production ou gestionnaire de programme	• Communique les dépendances sur une mise en production • Approuve le champ d'application d'une mise en production • Fournit des mises à jour de l'état à l'équipe de mise en production
Chef de produit	• Publie de nouveaux produits, services, améliorations et fonctionnalités • Communique les mises à jour de l'état de développement • Planifie le champ d'application d'une mise en production • Lance une mise en production
Responsable de l'ingénierie	• Assure le développement de nouveaux produits, services, améliorations et fonctionnalités • Connecte le périmètre de développement à une mise en production

Accéder à l'espace de travail

Pour ouvrir l'espace de travail, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination

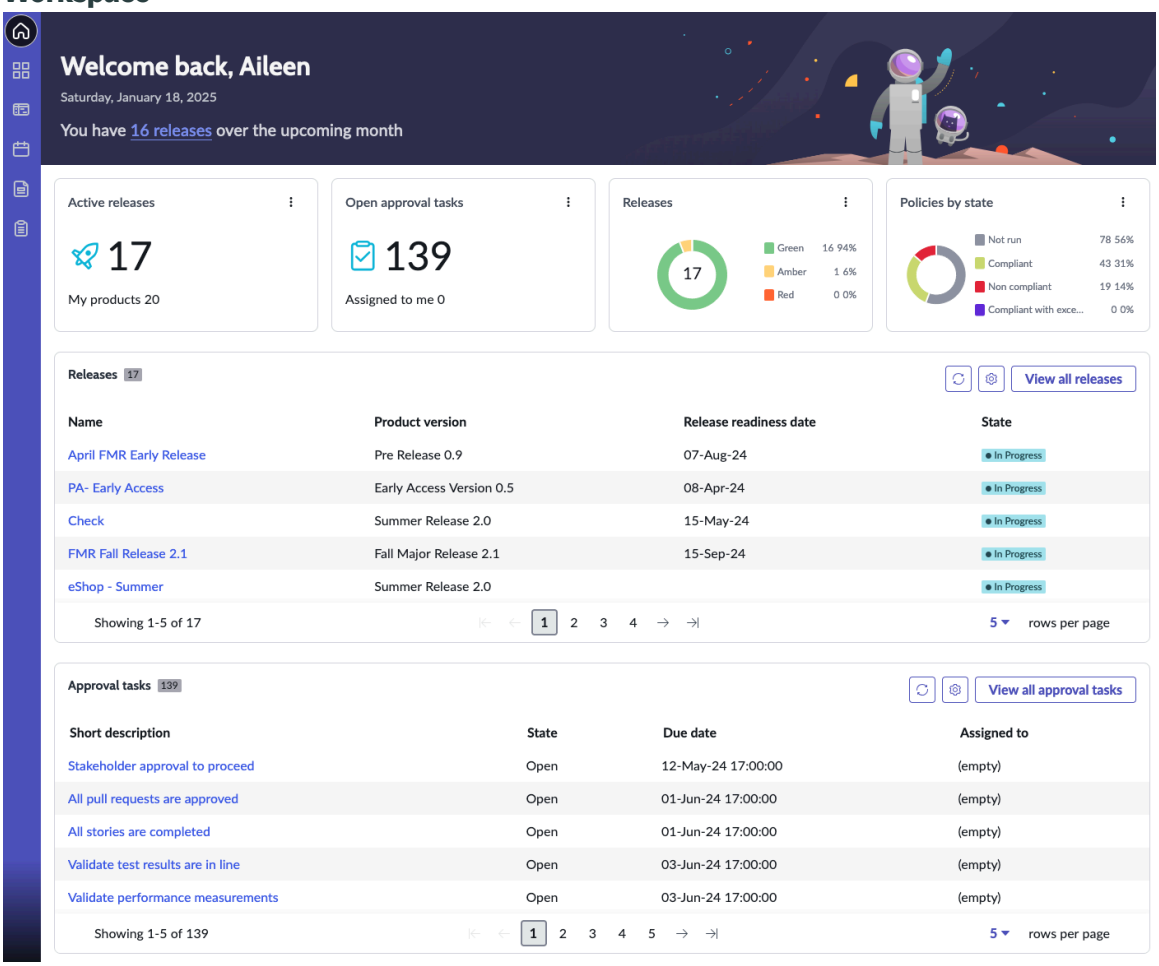
Sur la page de destination de l'espace de travail, obtenez une vue d'ensemble rapide des mises en production actives, des tâches d'approbation ouvertes et de l'état de conformité des politiques.

En tant que gestionnaire de versions, vous pouvez utiliser l'outil d'intégration pour créer et gérer les processus de mise en production.

Remarque :
Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour l'application Mise en production de produits digitaux .

Exemple de page de destination de Mise en production de produits digitaux Workspace



Modèle de mise en production Playbook

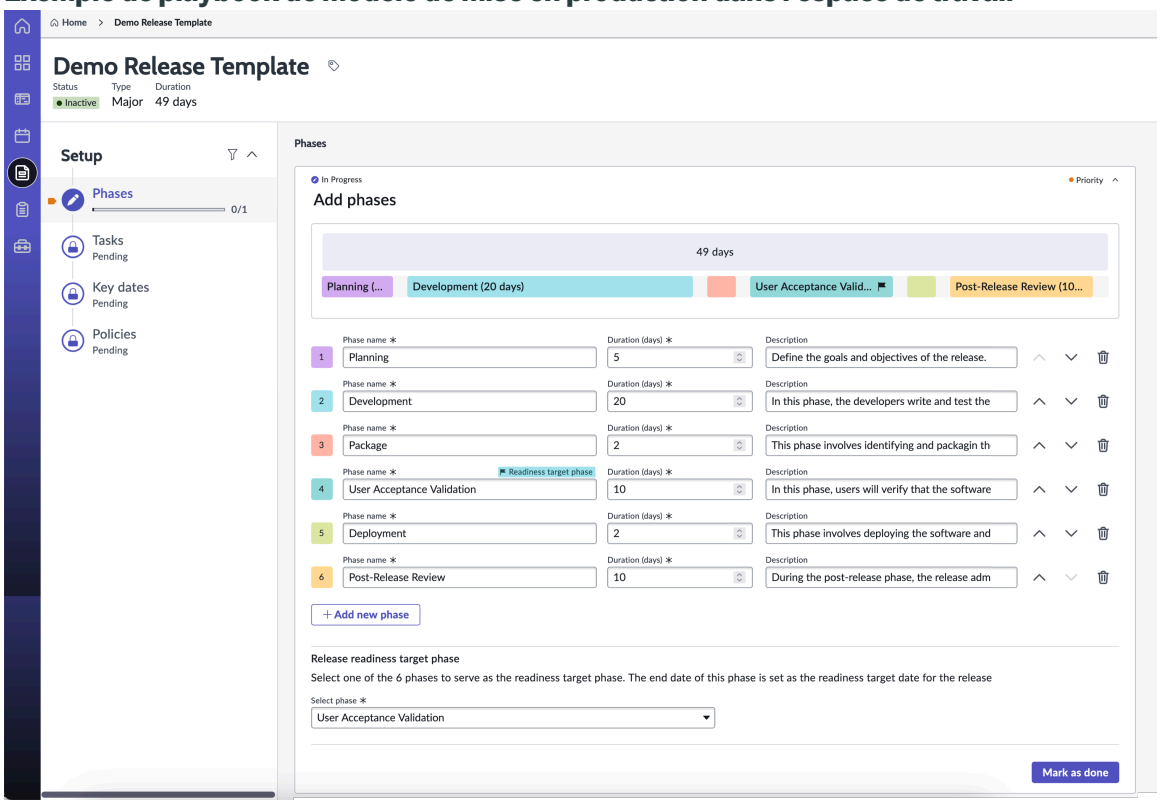
Dans l'espace de travail, vous pouvez utiliser le Playbook pour créer des modèles de mise en production.

Voici un exemple de playbook de modèle de mise en production. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de playbook de modèle de mise en production dans l'espace de travail



Version pour un produit ou un service

Une mise en production regroupe toutes les tâches (projets, épopées, stories, améliorations, défauts, problèmes, incidents, etc.) planifiées pour une version spécifique d'un produit ou service. Mise en production de produits digitaux fournit deux processus différents : orienté chronologie et orienté étape, pour vous aider dans l'exécution de vos mises en production.

Une mise en production est divisée en une série de phases. Au cours de chaque phase, une liste définie de tâches, de processus d'approbation et de politiques doit être remplie.

Un processus de mise en production défini garantit que les éléments de travail des mises en production sont créés, testés et prêts pour le déploiement.

Processus de mise en production axé sur la chronologie

Le processus orienté chronologie convient à la création de mises en production qui ont des échéances fixes et suivent un calendrier strict.

Ce processus vous aide à classer les tâches par ordre de priorité, à allouer des ressources et à suivre la progression par rapport à la chronologie afin que vous puissiez apporter les ajustements nécessaires pour rester sur la bonne voie. Utilisez ce processus de mise en production pour :

- Fixez des délais clairs pour chaque étape de votre déploiement, afin de pouvoir planifier et exécuter votre déploiement en douceur.
- Gardez votre équipe sur la bonne voie en définissant des objectifs clairs, afin de pouvoir gérer efficacement vos ressources.
- Suivez votre progression par rapport aux dates clés et ajustez vos plans si nécessaire pour respecter le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le flux général d'une mise en production orientée chronologie :

- Le flux commence par la première phase à l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsqu'elle commence à la date de début planifiée.

  Les tâches de la phase sont traitées en fonction de la propriété *sn_dpr.sequential_task_execution*système :

  - **vrai** : les tâches de la phase sont traitées dans un ordre séquentiel. Au début d'une phase, la tâche ayant l'ordre le plus bas est définie sur l'état Ouvert. Une fois cette tâche terminée, la tâche suivante de la commande est ouverte. Ce processus se poursuit pour les tâches restantes de la phase. Si la tâche est une tâche d'approbation, l'état passe à l'état Demandé.
  - **false** : les tâches de la phase ne sont pas traitées dans une séquence. Au lieu de cela, toutes ses tâches sont définies sur l'état Ouvert au début de la phase.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que les politiques sont conformes, la phase se termine automatiquement à la date de fin planifiée. L'état de la phase est mis à jour vers l'état Terminé.
- Une fois la phase actuelle terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Réviser.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Processus de mise en production orienté étape

Le processus axé sur l'étape convient à la création de versions qui privilégient l'atteinte des objectifs et des fonctionnalités plutôt que le respect d'une chronologie stricte.

Certains produits ne sont pas limités par un délai spécifique pour la durée pendant laquelle ils doivent rester dans une phase particulière. Les mises en production de ces produits peuvent suivre le processus de mise en production axé sur l'étape. Ce processus vise à s'assurer que le produit est prêt à être commercialisé, plutôt que de suivre un calendrier ou une phase stricte.

Vous pouvez terminer une mise en production dès que le produit répond aux critères définis, au lieu d'attendre la fin d'une chronologie ou d'une phase spécifique. Toutefois, vous devez vous assurer que tous les aspects de la version, y compris le développement, les tests et l'assurance qualité, sont bien exécutés pour maintenir la qualité élevée du produit.

Utilisez ce processus de mise en production pour :

- Définissez des priorités pour les fonctionnalités et les objectifs, plutôt que des échéances, afin de pouvoir ajuster vos plans tout au long du processus de développement.
- Redémarrez la mise en production à partir de l'une des phases précédentes pour ajuster les objectifs et les fonctionnalités en fonction des résultats des tests et des commentaires des utilisateurs.
- Suivez votre progression en vous assurant que les fonctionnalités sont terminées et que les objectifs sont atteints pour un résultat de haute qualité.

Voici le flux général d'une mise en production orientée étape :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le flux commence par la première phase à l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à l'état En cours lorsque vous la démarrez manuellement.

  Les tâches de la phase sont traitées en fonction de la propriété *sn_dpr.sequential_task_execution*système :

  - **vrai** : les tâches de la phase sont traitées dans un ordre séquentiel. Au début d'une phase, la tâche ayant l'ordre le plus bas est définie sur l'état Ouvert. Une fois cette tâche terminée, la tâche suivante de la commande est ouverte. Ce processus se poursuit pour les tâches restantes de la phase. Si la tâche est une tâche d'approbation, l'état passe à l'état Demandé.
  - **false** : les tâches de la phase ne sont pas traitées dans une séquence. Au lieu de cela, toutes ses tâches sont définies sur l'état Ouvert au début de la phase.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que toutes les politiques sont conformes ou conformes avec des exceptions pour la phase actuelle, l'état Terminé est automatiquement passé.
- Une fois la phase actuelle terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Si vous rencontrez des problèmes à un moment donné, vous pouvez redémarrer à partir d'une phase précédemment terminée. Cette phase et les phases ultérieures sont réinitialisées, y compris les tâches et l'état de la politique.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Réviser.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Version de produit ou de service unique

Une mise en production d'un seul produit ou service vous permet de mettre en production un produit ou service à la fois. Cette approche de mise en production peut être utile pour les produits ou servicesplus petits ou moins compliqués, car elle rend le processus de mise en production plus ciblé et plus facile à gérer. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit ou service et Travailler sur une mise en production orientée étape pour un seul produit ou service.

Mise en production de plusieurs produits

Une mise en production de plusieurs produits vous permet de lancer différents produits en même temps. Pour ce faire, vous pouvez inclure plusieurs mises en production individuelles pour chaque produit, toutes liées à une mise en production principale d'un produit ou d'un service primaire. Vous gérez les phases et la préparation de la mise en production à partir de la version principale et suivez la progression collective. Toutefois, vous pouvez définir le champ d'application, suivre les approbations et exécuter les politiques pour chaque version du produit ou service . Cette approche de mise en production diffère des ensembles de mises en production, où vous surveillez la progression de plusieurs mises en production ensemble, mais les gérez indépendamment. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour plusieurs produits et Travailler sur une mise en production orientée étape pour plusieurs produits.

Propriétés système pour contrôler les processus de mise en production

Les propriétés système suivantes contrôlent le lancement d'actions automatisées au cours des différentes étapes du processus de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_dpr.stage_workflow_auto_transition
- sn_dpr.auto_transition_release_to_review
- sn_dpr.auto_transition_release_to_completed

Pour plus d'informations sur ces propriétés, reportez-vous à la section Propriétés du Mise en production de produits digitaux.

Information associée

Créer une version pour un produit ou un service

Gestion des mises en production orientées chronologie

Gérer une mise en production orientée étape

Gestion de plusieurs mises en production via des ensembles de mises en production

Calendriers des jours non ouvrés d'une mise en production

Vous pouvez associer un calendrier des jours non ouvrés à une mise en production afin que les durées de phase et de mise en production soient calculées en tenant compte des jours non ouvrables.

L'exemple suivant d'une mise en production montre comment les calendriers des jours non ouvrés affectent sa chronologie globale afin de conserver les dates importantes les jours ouvrables.

Supposons qu'une version comporte quatre phases : la planification, le développement, les tests et l'implémentation, avec des durées de 10, 25, 15 et 10 jours, respectivement, pour un total de 60 jours ouvrables. La date cible de préparation de la mise en production est fixée au 5 septembre 2025 et est associée à un calendrier de jours fériés publics et de week-ends (Federal américain + jours fériés du week-end en 2025). Ainsi, les dates de début et de fin de chaque phase sont ajustées pour tenir compte des jours non ouvrés (vacances et week-ends au calendrier), afin de conserver intactes les durées des phases. Les dates clés suivent également la même règle d'ajustement.

Considérations :

- Durée totale de mise en production : 60 jours ouvrables
- Phases et durées : Planification : 10 jours ; Développement : 25 jours ; Tests : 15 jours ; Mise en œuvre : 10 jours
- Date cible de préparation à la mise en production : 5 sept. 2025
- Jours ouvrables d'une semaine : du lundi au vendredi (5 jours)
- Jours non ouvrés sur le calendrier associé :
  1. Les week-ends sont des jours non ouvrables, donc ignorés.
  2. Les jours fériés fédéraux en 2025, pertinents pour la période de sortie sont les suivants :
     - 19 juin : Juneteenth (jeu).
     - 4 juillet : Jour de l'indépendance (vendredi).
     - 1er septembre : Fête du Travail (lundi).
- Règles d'ajustement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La date de fin d'origine de la dernière phase est la date cible de préparation de la mise en production, généralement un jour ouvrable, donc aucun ajustement n'est nécessaire. Toutes les phases restantes avant la dernière phase obtiennent leurs dates de fin et de début initiales en comptant tous les jours calendaires, y compris les jours ouvrés et non ouvrés. Leurs dates de fin et de début ajustées sont les dates réelles d'un jour ouvrable, en ignorant les jours non ouvrables.
- La date de début initiale est déterminée en comptant tous les jours calendaires à partir de la date de fin ajustée. La date de début ajustée est la date de début effective d'un jour ouvrable, en excluant les jours non ouvrables.
- Si une date clé ou la date de début ou de fin de phase tombe un jour férié ou un week-end, décalez au jour ouvrable précédent.
- La durée de chaque phase (en jours) reste fixe, mais les jours fériés et les week-ends de la période de phase prolongent la durée du calendrier.

Avec ces considérations, calculons les jours ouvrables de la chronologie de mise en production et ajustons la phase et la durée de mise en production en conséquence.

Calcul des dates de mise en production avec les ajustements des jours fériés

Phase 4 : Mise en œuvre

Option	Description
Phase	Phase 4 : Mise en œuvre
Date de fin d'origine	5 septembre (vendredi) (identique à la date de la cible de préparation de la mise en production)
Date de fin ajustée	5 septembre (vendredi) (Une journée de travail, aucun ajustement nécessaire)
Date de début initiale	27 Août (mercredi) (10 jours décomptés à rebours à partir de la date de fin ajustée de la phase, y compris les week-ends et les jours fériés)
Date de début ajustée	22 août (vendredi) (exclut les week-ends et les jours fériés, voir le calcul de la date de fin)
Dates clés	Préparation du déploiement : Le 5e jour à partir du début ajusté de la phase – 28 août (jeu) (À l'exception des week-ends et des jours fériés. Tombe un jour ouvrable, aucun ajustement nécessaire)
Durée d'origine	10 jours 27 août (mercredi) – 5 septembre (vendredi)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase 4 : Mise en œuvre (suite)

Option	Description
Durée ajustée	15 jours calendaires (10 jours ouvrables + 5 jours non ouvrables) 22 août (vendredi) – 5 septembre (vendredi)
Calcul de la date de fin	Jours ouvrables : 10 • 5-2 septembre (ven-mar) : 4 jours. • 29-25 août (ven-lun) : 5 jours (total 9 jours). • 22 août (vendredi) : 1 jour (total 10 jours). Jours non ouvrés : 5 • 1 jour férié ignoré : 1er septembre (fête du Travail) • 2 week-ends sautés : 30-31 août ; 23-24 août

Phase 3 : Test

Option	Description
Phase	Phase 3 : Test
Date de fin d'origine	21 Août (jeu) (La veille de la date de début de la phase 4)
Date de fin ajustée	21 Août (jeu) (Une journée de travail, aucun ajustement nécessaire)
Date de début initiale	7 Août (jeu) (15 jours décomptés à partir de la date de fin ajustée de la phase, y compris les week-ends et les jours fériés)
Date de début ajustée	1 août (vendredi) (À l'exception des week-ends et jours fériés, voir le calcul de la date de fin)
Dates clés	Approbation du plan de test : Le 5e jour à partir du début ajusté de la phase – Mar 7 août (À l'exception des week-ends et des jours fériés. Une journée de travail, aucun ajustement nécessaire)
Durée d'origine	15 jours 7 août (jeu) – 21 août (jeu)
Durée ajustée	21 jours calendaires (15 jours ouvrables + 6 jours non ouvrables) 1er août (ven.) – 21 août (jeu)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase 3 : Test (suite)

Option	Description
Calcul de la date de fin	Jours ouvrables : 20 • 21-18 août (jeu-lun) : 4 jours. • 15-11 août (ven-lun) : 5 jours (total 9 jours). • 8 août-4 août (ven-lun) : 5 jours (total 14 jours). • 1er août (vendredi) : 1 jour (total 15 jours). Jours non ouvrables : 6 • 0 jour férié ignoré • 3 week-ends sautés : 16-17 août ; 9-10 août ; 2-3 août

Phase 2 : Développement

Option	Description
Phase	Phase 2 : Développement
Date de fin d'origine	31 juil (jeu) (La veille de la date de début de la phase 3)
Date de fin ajustée	31 juil (jeu) (Une journée de travail, aucun ajustement nécessaire.)
Date de début initiale	7 Juil (lundi) (25 jours à partir de la date de fin ajustée de la phase, y compris les week-ends et les jours fériés)
Date de début ajustée	26 Juin (jeu) (exclut les week-ends et les jours fériés, voir le calcul de la date de fin)
Dates clés	Fin du sprint : Tous les 10 jours ouvrables à partir du début ajusté de la phase – 10 juillet (jeu), 24 juillet (jeu) (tous les jours ouvrables, aucun ajustement nécessaire)
Durée d'origine	25 jours 7 juillet (lundi) – 31 juillet (jeu)
Durée ajustée	36 jours (25 jours ouvrables + 11 jours non ouvrables) 26 juin (jeu) – 31 juillet (jeu)
Calcul de la date de fin	Jours ouvrables : 25 • 31-28 juillet (jeu-lun) : 4 jours. • 25-21 juillet (ven-lun) : 5 jours (total 9 jours).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase 2 : Développement (suite)

Option	Description
	• 18-14 juillet (ven-lun) : 5 jours (total 14 jours). • 11-7 juillet (ven-lun) : 5 jours (total 19 jours). • 3 juillet-30 juin (ven-lun) : 4 jours (total 23 jours). • 27-26 juin (ven-jeu) : 2 jours (total 25 jours). Jours non ouvrés : 11 • 1 jour férié sauté : 4 juillet (Jour de l'Indépendance) • 5 week-ends sautés : 26-27 juillet ; 19-20 juillet ; 12-13 juillet ; 5-6 juillet ; 28-29 juin

Phase 1 : Planification

Option	Description
Phase	Phase 1 : Planification
Date de fin d'origine	25 juin (mercredi) (La veille de la date de début de la phase 2)
Date de fin ajustée	25 juin (mercredi) (un jour ouvrable, aucun ajustement nécessaire)
Date de début initiale	16 juin (lundi) (10 jours à partir de la date de fin ajustée de la phase, y compris les week-ends et les jours fériés)
Date de début ajustée	11 Juin (mercredi) (exclut les week-ends et les jours fériés, voir le calcul de la date de fin)
Dates clés	Point médian : Le 5e jour ouvrable à partir du début ajusté de la phase – 17 juin (mardi) (un jour ouvrable, aucun ajustement nécessaire)
Durée d'origine	10 jours 16 juin (mercredi) – 25 juin (mercredi)
Durée ajustée	15 jours (10 jours ouvrables + 5 jours non ouvrables) 11 juin (mercredi) – 25 juin (mercredi)
Calcul de la date de fin	Jours ouvrables : 10 • Du 25 au 23 juin (du mercredi au lundi) : 3 jours. • 20 juin (vendredi) : 1 jour (total 4 jours).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

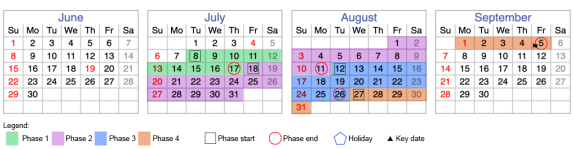
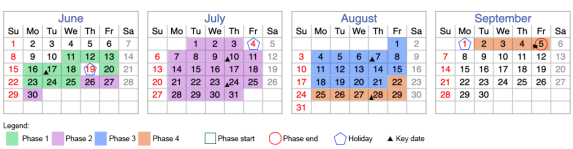
Phase 1 : Planification (suite)

Option	Description
	• Du 18 au 16 juin (mercredi-lundi) : 3 jours (total de 7 jours). • Du 13 au 11 juin (ven-mer) : 3 jours (total de 10 jours). Jours non ouvrés : 5 • 1 jour férié ignoré : 19 juin (Juneteenth) • 2 week-ends sautés : 21-22 juin ; 14-15 juin

Chronologie récapitulative

La chronologie s'étend au-delà de la durée initiale de 70 jours pour tenir compte des week-ends et du calendrier des vacances associé, mais les durées des phases restent fixes en jours ouvrables.

Résumé de la chronologie de la mise en production

Option	Description
Parcours de calendrier d'origine	8 juil. au 5 sept. 
Parcours ajusté, à l'exclusion des jours non ouvrés	Du 11 juin au 5 septembre 
Durée de mise en production d'origine	60 jours ouvrables
Durée de mise en production ajustée	87 jours civils
Jours non ouvrés	87 – 60 = 27 jours (12 week-ends + 3 jours fériés)

Tableaux de bord de mise en production dans Mise en production de produits digitaux

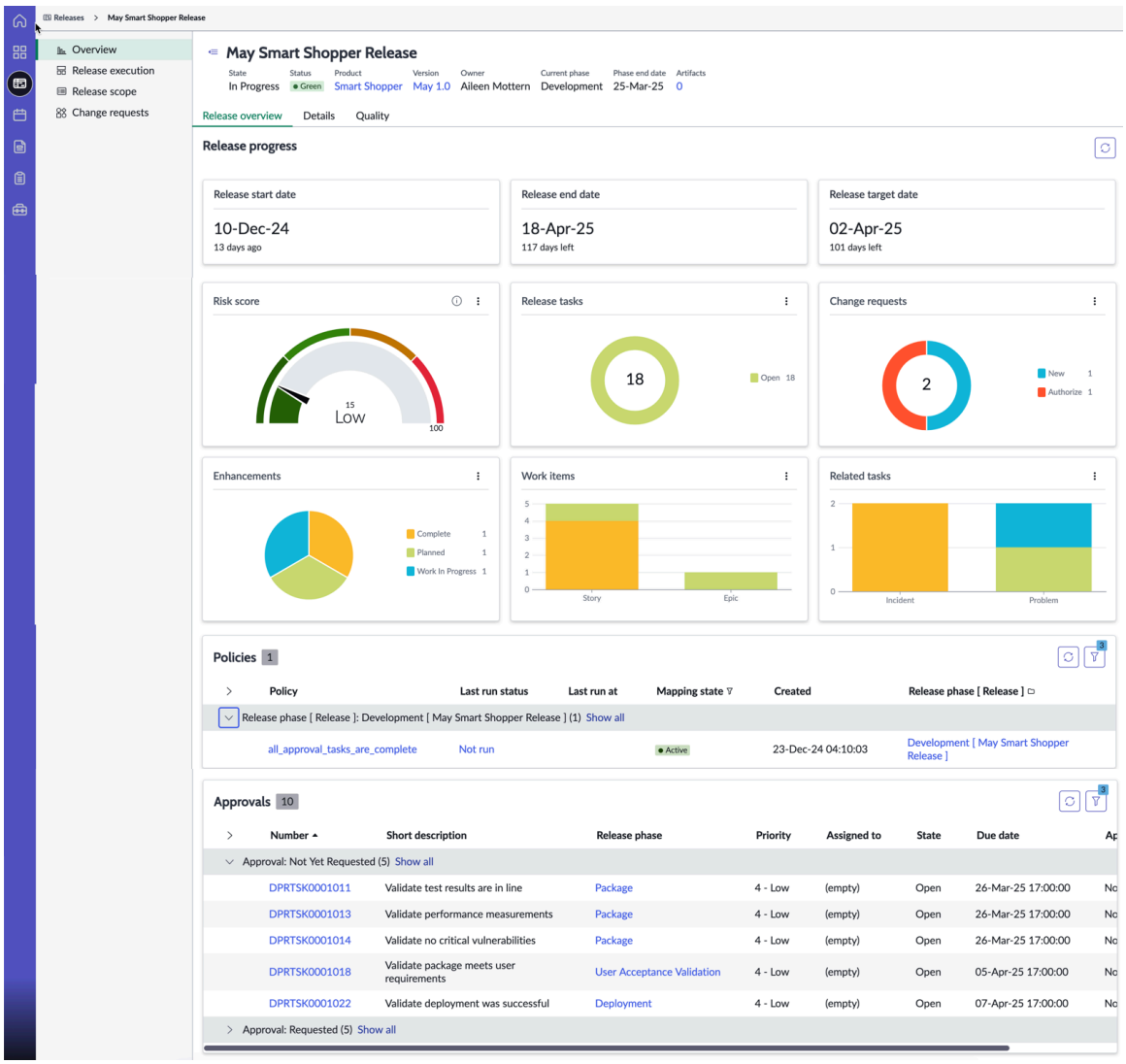
Les tableaux de bord de mise en production fournissent des informations sur vos mises en production. Vous pouvez voir leur progression, identifier les risques potentiels et suivre la qualité de leurs logiciels. Ces informations peuvent vous aider à prendre des décisions éclairées concernant vos mises en production et assurer leur succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de la mise en production

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production fournit une vue d'ensemble de toutes les informations sur une mise en production, que l'équipe produit peut utiliser pour évaluer son état de préparation.



Rôles ServiceNow AI Platform requis

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user avaient besoin de voir le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de vue d'ensemble de la mise en production

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez une mise en production dans la liste Mises en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets

Widget	Description
Date de début de la mise en production	Date de début de la mise en production. Si la mise en production n'est pas démarrée, la date de début prévue s'affiche. Après le démarrage de la mise en production, la date de début réelle s'affiche.
Date de fin de mise en production	Date de fin de la mise en production. Si la mise en production n'est pas fermée, la date de fin prévue s'affiche. Une fois la mise en production fermée, la date de fin réelle s'affiche.
Date de la cible de mise en production	Date cible de préparation de la mise en production.
Score du risque	Niveau de risque d'une mise en production. Ce score est calculé en fonction des tâches en retard et des défaillances de politiques. Pour plus d'informations, consultez le calcul du score de risque dans la section suivante.
de mise en production	Nombre de tâches dans la mise en production, regroupées par état.
Demandes de changement	Nombre total de demandes de changement dans différentes phases de la mise en production, regroupées par état.
Améliorations des	Améliorations apportées aux produits dans la version, regroupées par état.
Éléments de travail	Éléments de travail de la mise en production, regroupés par type et empilés par état.
Tâches connexes	Tâches connexes liées à la mise en production, regroupées par type et empilées selon leur état.
Politiques	Liste de toutes les politiques, regroupées par phases auxquelles elles sont mappées.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation, regroupées par état d'approbation.

Calcul du score de risque d'une mise en production

Le score de risque d'une mise en production combine les scores des tâches en retard et les scores d'échec de politique, pondérés par leur importance respective. Le poids ou la priorité des tâches en retard et de l'échec de la politique détermine leur urgence ou leur impact sur une mise en production. Le score de tâche en retard est classé en fonction du pourcentage de tâches en retard. Le score d'échec de politique est déterminé par le pourcentage de politiques ayant échoué.

Étant donné `overdue_weight + policy_failure_weight = 1`, le score de risque d'une mise en production est calculé selon la formule suivante :

`Score du risque = Arrondi((Score de tâche en retard * overdue_weight + Score d'échec de la politique * policy_failure_weight) * (Nombre de jours écoulés dans la mise en production / Nombre total de jours dans la mise en production))`

Où chaque mesure est calculée comme suit :

Score de tâche en retard :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si <10 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 0.
- Si 10 à 40 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 1.
- Si >40 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 2.

Si une tâche n'a pas de date de fin, la date de fin de la phase est utilisée comme date d'échéance de la tâche.

Score d'échec de la politique :

- Si < 10 % des politiques échouent, le score d'échec de la politique est de 0.
- Si 10 à 40 % des politiques échouent, le score d'échec de la politique est de 1.
- Si >40 % des politiques échouent, le score d'échec de la politique est de 2.

En fonction du score de risque calculé, la mise en production est classée dans l'un des niveaux de risque suivants :

- Faible, si la valeur est 0 ou 1
- Moyenne, si la valeur est 2
- Élevé, si la valeur est 3
- Très élevé, si la valeur est 4

Cette catégorisation peut vous aider à déterminer les risques liés à la mise en production, ce qui vous permet de prendre des mesures pour réduire ces risques en temps opportun.

Tableau de bord de qualité des mises en production

Le tableau de bord de qualité de la mise en production fournit des aperçus de la qualité d'une mise en production en fonction des résumés de l'analyse de la qualité logicielle et des résumés des tests.

Remarque :
Le tableau de bord Qualité de la mise en production n'est disponible que pour les versions du produit.

Les résumés de l'analyse de la qualité logicielle donnent une vue d'ensemble du code, en mettant en évidence les bogues ou vulnérabilités potentiels susceptibles d'avoir un impact sur la publication. Les résumés des tests fournissent une vue complète du processus de test, y compris le nombre de tests exécutés, réussis et échoués.

Configuration requise pour suivre la qualité de la mise en production

Les données affichées dans l'onglet **Qualité** sont extraites de l'exécution du pipeline, de l'exécution des tâches et de leurs résumés de tests et résumés de qualité logicielle associés. Vous devez configurer les pipelines via la configuration des outils externes avant de pouvoir consulter les mesures issues de différentes sources de données sur le tableau de bord Qualité de la mise en production.

Pour plus d'informations, consultez Intégrer des outils externes à partir de l'espace de Mise en production de produits digitaux travail.

Accéder au tableau de bord de qualité des mises en production

Pour ouvrir le tableau de bord Qualité de la mise en production, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez

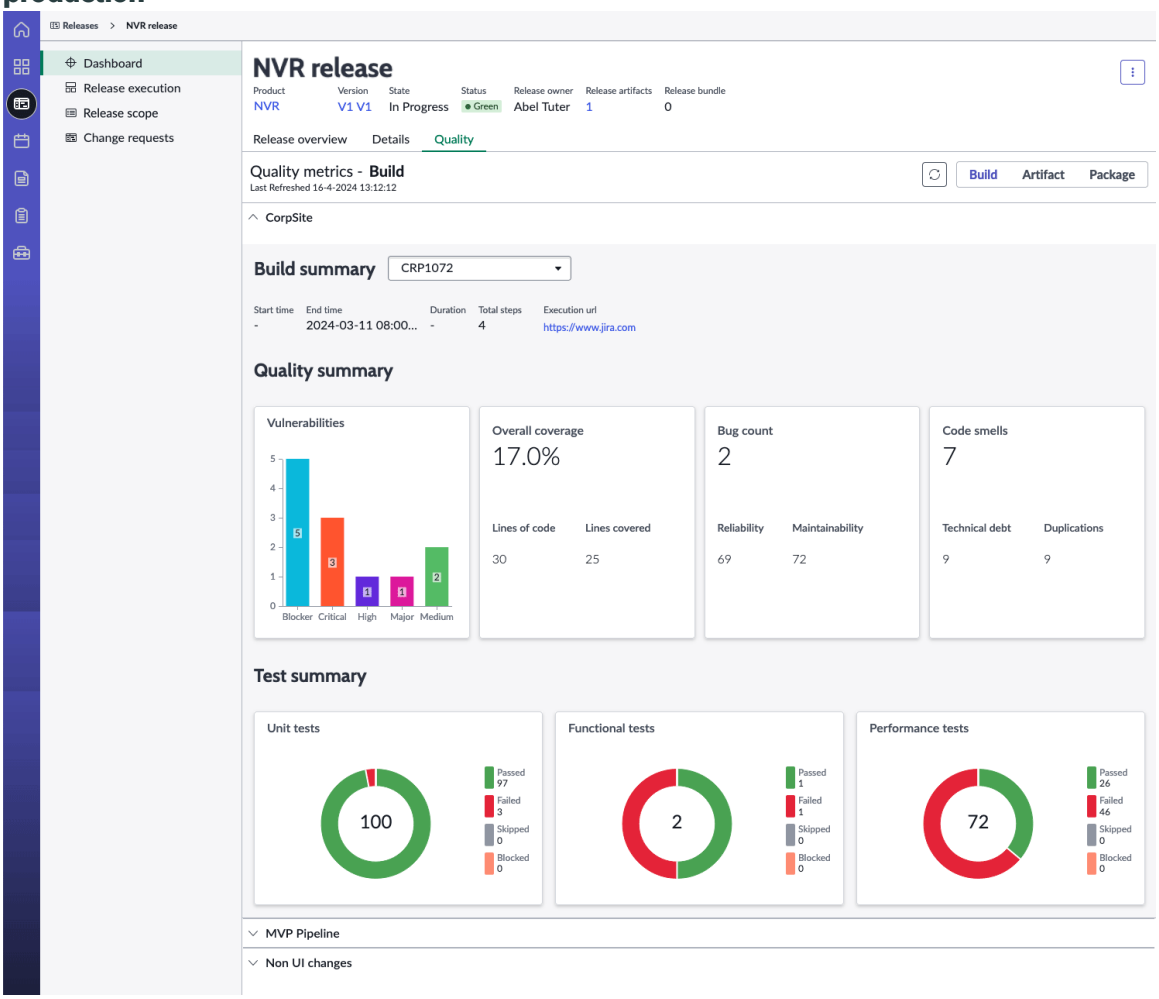
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez une mise en production dans la liste Mises en production. Sélectionnez l'onglet **Qualité** sur l'enregistrement de version.

Remarque :
L'onglet **Qualité** n'apparaît que pour les versions en cours.

Onglets Générer, Artefact et Package sur le tableau de bord Qualité des mises en production



Données dans Mesures de qualité

Les données du tableau de bord Qualité sont organisées en deux sections pour résumer le logiciel, la qualité du code et les résultats des tests. Vous pouvez filtrer la qualité et les résultats des tests à l'aide des options suivantes :

- **Version** : cette option affiche tous les pipelines pour le produit associé à la mise en production à partir de la table sn_devops_pipeline.

  La liste **récapitulative des versions** comprend des numéros de version qui représentent les exécutions de pipeline à partir de la table sn_devops_pipeline_execution_list.

  Pour une mise en production active, le résumé de la **version** affiche toutes les exécutions du pipeline sélectionné au cours des 30 derniers jours. Pour une mise en production terminée, le résumé de la **version** affiche les exécutions de pipeline jusqu'à 30 jours avant la date de fin réelle de la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Artefact** : cette option affiche toutes les données d'artefacts de la table sn_devops_artifact.

  La liste **Version de l'artefact** affiche toutes les versions de l'artefact générées au cours des 30 derniers jours pour l'artefact. Si l'option **Utiliser la dernière version** de l'artefact est sélectionnée, les versions sémantiques sont répertoriées. Pour plus d'informations sur la version de l'artefact, reportez-vous à la section Gérer les artefacts dans une mise en production.

- **Package** : cette option affiche toutes les versions d'artefacts associées au dernier package. Les données de version de l'artefact proviennent de la table sn_devops_m2m_artifact_version_package et les données du package proviennent de la table sn_devops_package. Cependant, si un package est marqué comme release candidate, ce package est utilisé même s'il n'est pas le plus récent.

Remarque :
Les options Artefact et Package s'affichent uniquement lorsqu'un artefact et un package sont associés à la mise en production.

Section du résumé de la qualité

La section Résumé de la qualité vous montre un résumé des analyses exécutées sur les pipelines. La source de données sur ces widgets est le résumé de l'analyse de la qualité logicielle lié à l'exécution des tâches. Cette section contient les mesures suivantes :

Widgets de la section du résumé de la qualité

Widget	Description
Vulnérabilités	Nombre total de vulnérabilités de sécurité pour la version sélectionnée. Ces données proviennent de la catégorie dans les détails de l'analyse de la *`Vulnerabilities`* qualité logicielle. Utilisez la *`VulnerabilitiesTypeMapping`* propriété système pour normaliser chaque type de vulnérabilité, en mappant les valeurs personnalisées avec les valeurs standard. Pour plus d'informations, consultez les propriétés de Digital Product Release.
Couverture globale	Pourcentage de code couvert par vos scénarios de tests. Ces données proviennent de la catégorie dans les détails de l'analyse de la *`Coverage (%)`* qualité logicielle. S'il existe plusieurs résultats récapitulatifs de la qualité logicielle, le pourcentage n'est pas disponible. Le nombre total de lignes de code et de lignes couvertes pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle est affiché sur ce widget.
Nombres de bogues	Nombre total de bogues et évaluations moyennes des données de fiabilité et de maintenabilité pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle. Ces données proviennent de la catégorie dans les détails de l'analyse de la *`Bugs`* qualité logicielle.
Odeurs de code	Nombre total d'odeurs de code et nombre total de dettes techniques et de doublons pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets de la section du résumé de la qualité (suite)

Widget	Description
	Ces données proviennent de la catégorie dans les détails de l'analyse de la *Code Smells* qualité logicielle.

Section de résumé du test

La section Résumé du test affiche un résumé des résultats de l'exécution du test. La source de données sur ces widgets est le résumé du test lié à l'exécution des tâches. La section contient les mesures suivantes :

Widgets de la section de résumé du test

Widget	Description
Tests unitaires	Nombre total de tests unitaires exécutés sur toutes les exécutions de tâches dans une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.
Tests fonctionnels	Nombre total de tests fonctionnels exécutés sur toutes les exécutions de tâches dans une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.
Tests de performances	Nombre total de tests de performances exécutés sur toutes les exécutions de tâches dans une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.

Information associée

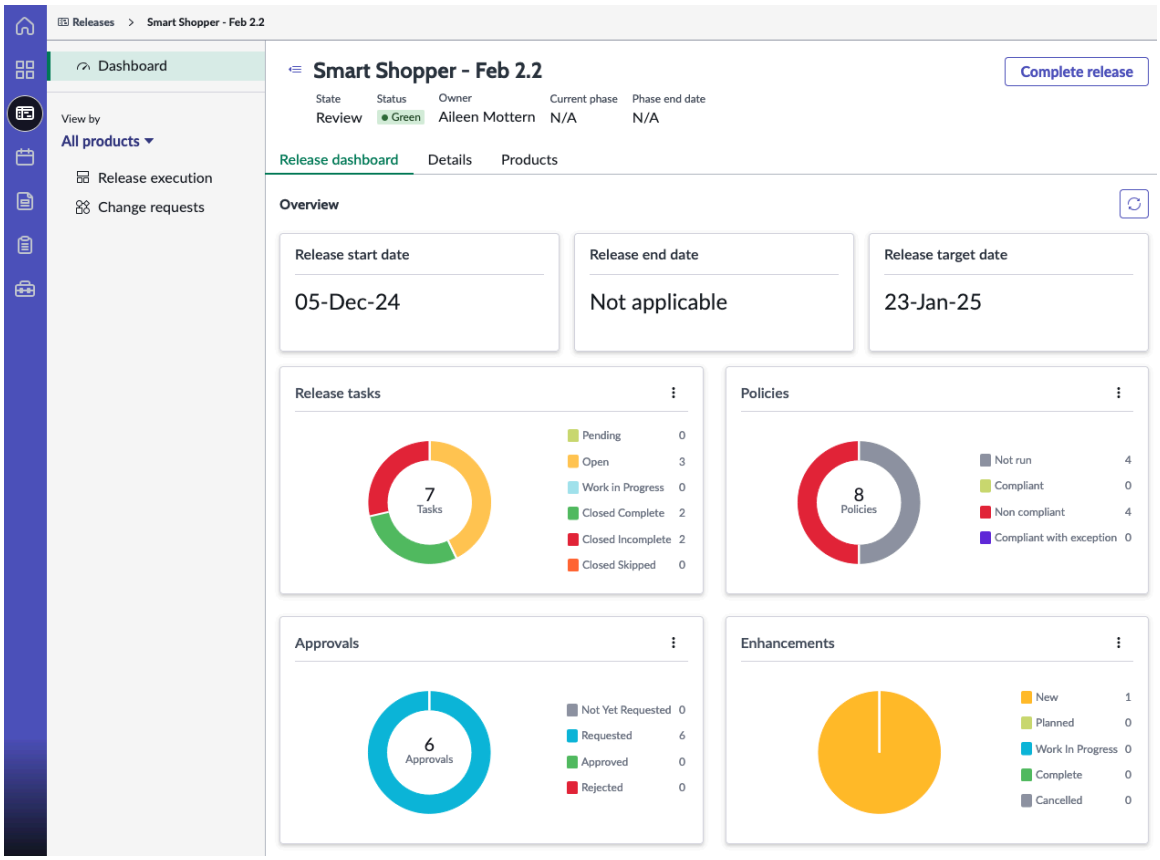
Tableau de bord des mesures de qualité

Tableau de bord de version pour une mise en production multi-produits

Le tableau de bord Vue d'ensemble d'une version multi-produits fournit une vue d'ensemble de toutes les informations sur chaque version du produit, que l'équipe produit peut utiliser pour évaluer la préparation de la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rôles ServiceNow AI Platform requis

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user avaient besoin de voir le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de vue d'ensemble de la mise en production

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône Mises en production (icône puis sélectionnez une mise en production multi-produits dans la liste Versions. Sélectionnez **Tous les produitsdans Afficher par** pour afficher le tableau de bord de la version.

Widgets

Widget	Description
Date de début de la mise en production	Date de début de la mise en production. Si la mise en production n'est pas démarrée, la date de début prévue s'affiche. Après le démarrage de la mise en production, la date de début réelle s'affiche.
Date de fin de mise en production	Date de fin de la mise en production. Si la mise en production n'est pas fermée, la date de fin prévue s'affiche. Une fois la mise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

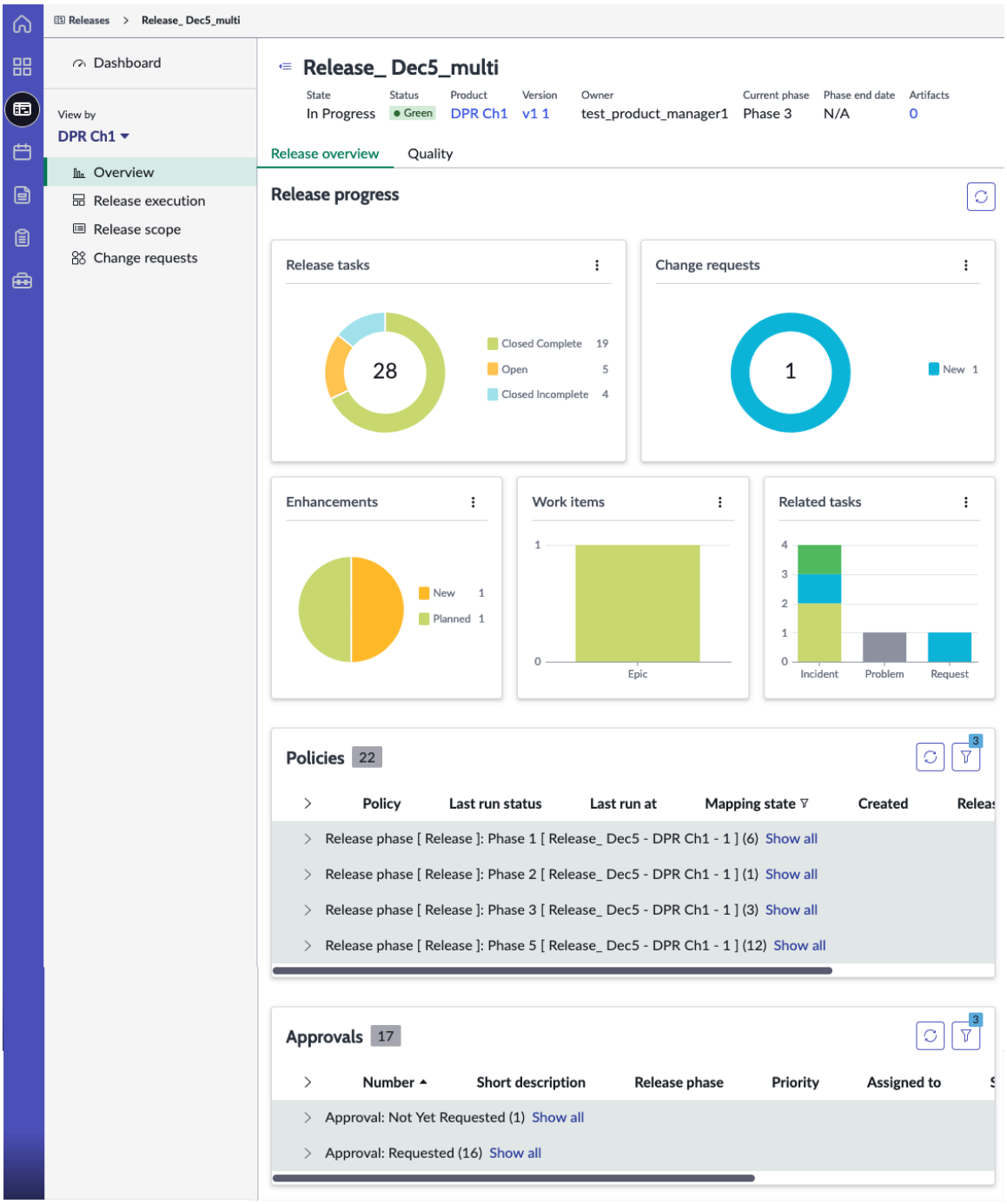
Widget	Description
	en production fermée, la date de fin réelle s’affiche. **Remarque :** Ce widget ne s’applique qu’aux mises en production orientées chronologie.
Date de la cible de mise en production	Date cible de préparation de la mise en production.
Tâches de mise en production	Nombre de tâches dans toutes les mises en production, regroupées par état.
Politiques	Nombre de politiques dans toutes les versions, regroupées par leur état d’exécution.
Approbations	Nombre de tâches d’approbation dans toutes les mises en production, regroupées par état d’approbation.
Améliorations	Nombre d’améliorations dans toutes les versions.

Tableau de bord de vue d’ensemble de la mise en production pour une mise en production multi-produits

Le tableau de bord Vue d’ensemble de la mise en production fournit une vue d’ensemble de toutes les informations sur la mise en production d’un produit individuel dans une version multi-produits, que l’équipe produit peut utiliser pour évaluer son état de préparation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Rôles ServiceNow AI Platform requis

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user avaient besoin de voir le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de vue d'ensemble de la mise en production

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez une mise en production dans la liste Mises en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets

Widget	Description
Tâches de mise en production	Nombre de tâches dans la mise en production, regroupées par état.
Demandes de changement	Nombre de demandes de changement dans la mise en production, regroupées par état.
Améliorations	Nombre d'améliorations apportées au produit dans la version, regroupées par état.
Éléments de travail	Nombre d'éléments de travail dans la version, regroupés par type et empilés selon leur état.
Tâches connexes	Nombre de tâches connexes (incidents, problèmes) liées à la mise en production, regroupées par type et empilées selon leur état.
Politiques	Liste de toutes les politiques, regroupées par phases auxquelles elles sont mappées.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation, regroupées par état d'approbation.

Configurer Mise en production de produits digitaux

Planifiez et configurez l'application Mise en production de produits digitaux .

Vue d'ensemble de la configuration

- Installer Mise en production de produits digitaux
- Intégrer des outils externes à partir de l'espace de Mise en production de produits digitaux travail
- Créer un calendrier de mise en production
- Créer une cible de préparation de la mise en production
- Créer une définition d'approbation dans Mise en production de produits digitaux
- Définir des politiques dans Mise en production de produits digitaux
- Créer un modèle de mise en production

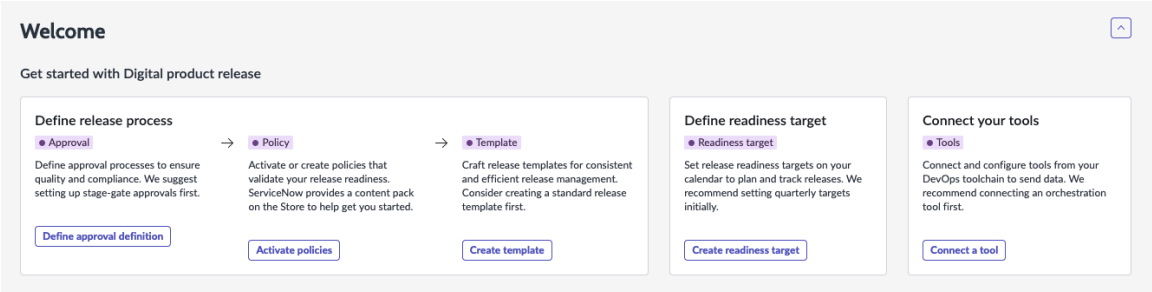
Accéder Mise en production de produits digitaux à la section Intégration

Si vous disposez du rôle sn_dpr_model.release_admin ou admin, la page d'accueil de l'espace Mise en production de produits digitaux de travail affiche une section Intégration qui vous aide à commencer les tâches de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de la section Intégration sur la page d'accueil de l'espace de Mise en production de produits digitaux travail



Installer Mise en production de produits digitaux

Vous pouvez installer l'application Mise en production de produits digitaux (sn_dpr) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Mise en production de produits digitaux dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Mise en production de produits digitaux :

- Modules d'extension :

  Module d'extension Global Ranking Application (com.snc.sdlc.ranking)

- Applications de stockage :
  - Mise en production de produits digitaux Modèle de données (sn_dpr_model) : contient le modèle de données de base pour Mise en production de produits digitaux.
  - Mise en production de produits digitaux Workspace (sn_dpr_workspace) : fournit un emplacement unique pour que les gestionnaires de programme planifient les versions des produits et services digitaux et que les gestionnaires de publication gèrent les processus de mise en production.
  - Mise en production de produits digitaux Policy Content Pack : contient un ensemble de politiques et de collecteurs de données pour activer l'automatisation de la vérification des portes de phase dans votre Mise en production de produits digitaux.
  - Composant de chronologie de mise en production : composant de chronologie permettant Mise en production de produits digitaux de visualiser les phases des mises en production.

  Les applications suivantes sont également installées :

  - Policy as Code Engine (sn_pace)
  - Policy as Code Engine Interface utilisateur (sn_pace_builder)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- CMDB Modèles de classe CI (sn_cmdb_ci_class)
- Composant du générateur d'IU de feuille de route (sn_roadmap)
- Expérience de playbook (sn_playbook_exp)
- Expérience de playbook Composants (now_playbook_exp)
- DevOps (sn_devops)
- DevOps Espace de travail (sn_devops_ws)
- DevOps Intégrations (sn_devops_ints)
- Composant de filtre rapide (sn_quick_filter)
- Popover de filtre rapide (sn_filter_popover)

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Mise en production de produits digitaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Mise en production de produits digitaux (sn_dpr) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Migrer les données de v2 Gestion des mises en production vers Mise en production de produits digitaux

Si l'application Gestion des mises en production v2 (RM v2) est installée, vous pouvez migrer vos données de RM v2 vers Mise en production de produits digitaux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour fournir un accès à des rôles supplémentaires, vous pouvez ajouter les valeurs séparées par des virgules d'autres rôles installés DPR dans la propriété *sn_dpr_model.rmv2.migration_roles*système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Mise en production de produits digitaux.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilitaire de migration effectue les tâches suivantes :

- Migrer le produit RM v2 vers le produit digital : copie les données de rm_product dans les modèles de produits d'application nouvellement créés.
- Créer un modèle de mise en production à partir de la version RM v2 : crée un modèle de mise en production DPR en exploitant les phases et les tâches d'un enregistrement de version RM v2 existant.

Pour plus d'informations sur la migration des données de V2 vers Mise en production de produits digitaux, consultez l'article Migration du produit RMV2 [KB1644412] dans la base de Gestion des mises en production connaissances Now Support.

Procédure

1. Définissez vos mappages de champs personnalisés selon vos besoins.
2. Ajoutez des instructions de post-traitement supplémentaires après la création de l'enregistrement de cmdb_application_product_model.
3. Effectuez la migration à partir de la vue de liste rm_product ou exécutez le script de migration à partir du périmètre de l'application sn_dpr_model.

Intégrer des outils externes à partir de l'espace de Mise en production de produits digitaux travail

Intégrez des outils d'orchestration, de planification, de codage, d'artefact, de qualité logicielle et de sécurité à partir de l'espace Mise en production de produits digitaux de travail pour une traçabilité et une automatisation des changements de bout en bout.

Avant de commencer

Cette intégration avec des outils externes est accessible dans le cadre de .Vélocité de changement DevOps Pour plus d'informations, consultez Intégrations de Vélocité de changement DevOps et Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données provenant des outils externes intégrés vous donnent un aperçu de la répartition des améliorations de du produit en épopées et de leurs stories. Ces données vous permettent également de créer et d'automatiser des politiques et de déterminer si la mise en production répond aux critères de sortie de mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données provenant d'outils externes.

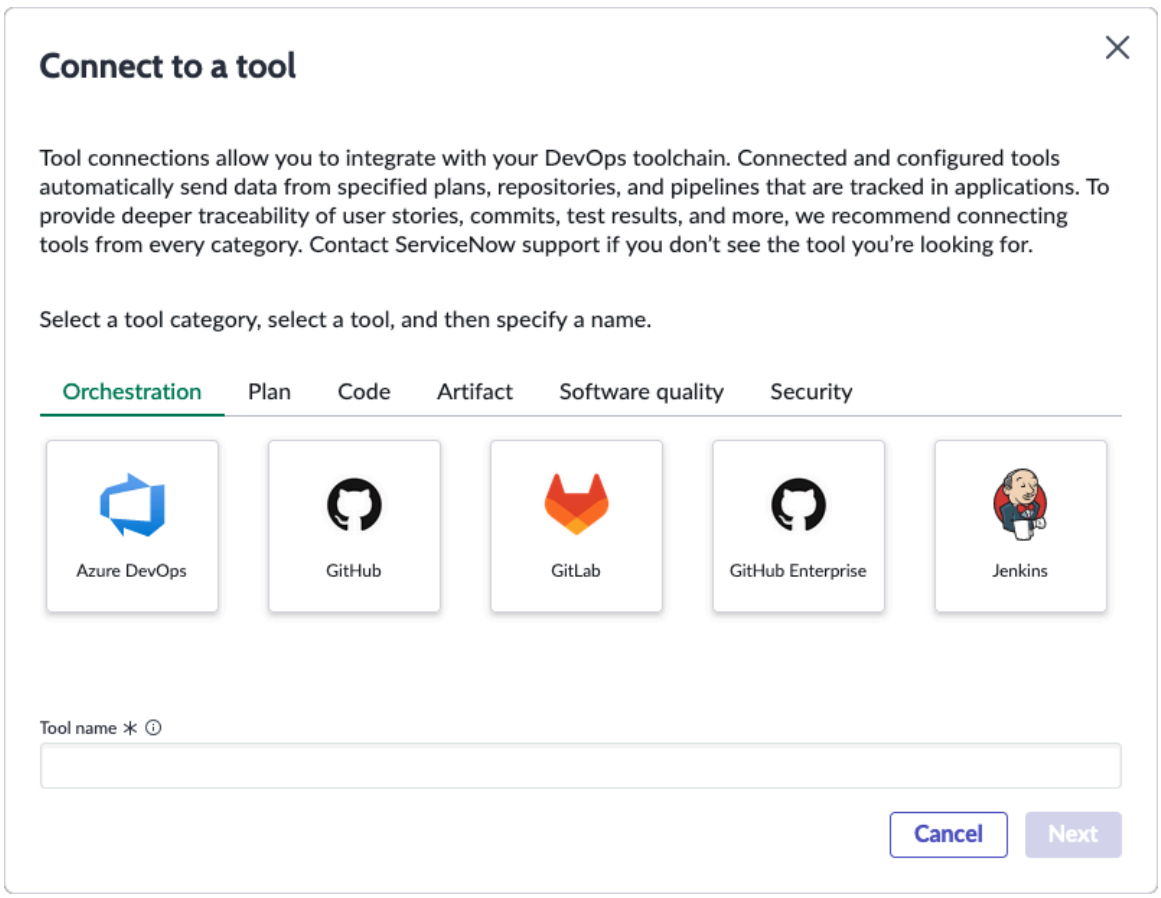
Vous pouvez également suivre la qualité logicielle de vos versions sur qui Tableau de bord de qualité des mises en production utilise ces données pour s'afficher sur différents widgets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Outils (icône
3. Sélectionnez **l'option Connecter un outil**.
   La boîte de dialogue Se connecter à un outil s'affiche.



4. Sélectionnez une catégorie d'outil, sélectionnez un outil, puis donnez-lui un nom.
5. Sélectionnez **Suivant** et suivez l'expérience guidée pour vous connecter et configurer l'outil.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'un outil, reportez-vous à son intégration sous Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Créer un calendrier de mise en production

Créez un calendrier de mise en production pour définir les cibles de préparation de la mise en production qu'il contient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier de mise en production (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez un calendrier de mise en production ou mettez à jour un calendrier existant.
   - Pour créer un calendrier de mise en production, sélectionnez le bouton Actions du calendrier de mise en production (Bouton Actions du), puis sélectionnez **Créer un calendrier de mise en production**.
   - Pour modifier un calendrier de mise en production existant, ouvrez le calendrier de mise en production dans la liste déroulante, sélectionnez le bouton d'actions du calendrier de mise en production, puis sélectionnez **Modifier le calendrier de mise en production**.
4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Boîte de dialogue Calendrier de mise en production

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier de mise en production.
Administrateur de mise en production	Nom de l'administrateur de mise en production qui sera propriétaire du calendrier de mise en production.
Description	Brève description du calendrier de mise en production.
Calendriers d'exclusion	Les calendriers des proscriptions, de la maintenance ou des jours fériés sont des listes de dates pour les fermetures planifiées ou les jours fériés ouvrables. Ajoutez ces calendriers au calendrier de mise en production pour éviter d'avoir des cibles de mise en production pour certaines dates. Les proscriptions et les calendriers de maintenance sont affichés dans la table Calendrier [cmn_schedule]. Pour plus d'informations, consultez Define a schedule . Pour inclure les calendriers d'exclusion définis par l'utilisateur dans la catégorie **Autres** , vous pouvez configurer la propriété `sn_dpr.release_calendar_exclusions`système . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Mise en production de produits digitaux.

5. Enregistrez le calendrier de mise en production.
   - Enregistrez un nouveau calendrier de mise en production en sélectionnant **Créer**.
   - Enregistrez les changements apportés à un calendrier de mise en production existant en sélectionnant **Enregistrer**.

Résultats

Le calendrier de mise en production est enregistré et affiché dans la mise en page du calendrier. Les événements des calendriers d'exclusion ajoutés au calendrier de mise en production sont affichés à des dates spécifiques sur le calendrier.

Que faire ensuite

Créer une cible de préparation de la mise en production

Créer une cible de préparation de la mise en production

Créez des cibles de préparation de la mise en production pour définir les dates auxquelles les mises en production doivent être prêtes pour le déploiement. Ces cibles vous aident à suivre et à gérer la capacité et les conflits tout en assurant une livraison fluide de vos produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les dates cibles de préparation de la mise en production indiquent quand les produits doivent être prêts. Ce ne sont pas les dates de déploiement réelles.
- Vous pouvez définir une cible de préparation de mise en production unique ou récurrente sur un calendrier de mise en production.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier de mise en production (icône
3. Sélectionnez un calendrier sur lequel vous souhaitez créer des cibles de préparation de la mise en production.
4. Créez une cible de préparation de la mise en production ou mettez à jour une cible existante.
   - Pour créer une cible de préparation de la mise en production, sélectionnez **Créer une cible de mise en production**.
   - Pour modifier une cible de préparation de la mise en production existante, ouvrez-la à partir du calendrier ou de la liste.
5. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.
   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs cibles de préparation de la mise en production, reportez-vous à la section Formulaire Cible de préparation de la mise en production.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Si vos dates cibles entrent en conflit avec des événements planifiés, vous verrez une liste de ces dates, et vous pouvez choisir de créer ou non des cibles à ces dates.
   - Pour créer des cibles de mise en production pour les dates en conflit, cochez la case située dans la colonne **Adhésion** en regard des dates.
   - Si vous ne souhaitez pas créer de cibles de mise en production pour ces dates, désactivez **l'option Adhésion**.

   Remarque :
   Par défaut, les cases **d'adhésion** pour toutes les dates conflictuelles sont décochées, ce qui signifie que les dates cibles ne seront pas créées pour ces dates.
8. Sélectionnez **Créer**.

Résultats
Les cibles de préparation de la mise en production sont créées et affichées sur le calendrier sélectionné. Les cibles de mise en production qui chevauchent les dates du calendrier d'exclusion ne sont créées que pour les dates pour lesquelles vous avez choisi de vous inscrire.

Créer une définition d'approbation dans Mise en production de produits digitaux

Créez une définition d'approbation qui peut être utilisée dans les tâches de mise en production pour obtenir des approbations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une définition d'approbation est un ensemble de règles qui spécifient comment les tâches seront approuvées par un ensemble de personnes concernées pour une mise en production. Par exemple, l'équipe de QA peut approuver la qualité du code ou l'équipe de sécurité peut approuver les aspects de sécurité. L'approbation d'une tâche peut être demandée à un utilisateur individuel ou à un groupe d'utilisateurs.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des mises en production (icône
3. Sur la page Administration des mises en production, sélectionnez l'onglet **Définitions d'approbation** .
4. Créez une définition d'approbation ou mettez à jour une définition existante.
   - Pour créer une définition d'approbation, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une définition d'approbation existante, ouvrez la définition d'approbation dans la liste.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs de définition d'approbation, reportez-vous à Formulaire de définition d'approbation.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir des politiques dans Mise en production de produits digitaux

Définissez des politiques pour automatiser le workflow de la mise en production en fonction des différents états de la mise en production.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les stratégies sont définies à l'aide ServiceNow® Policy as Code Engine de (PaCE), alors assurez-vous de bien connaître les notions de base. Pour plus d'informations, consultez Understanding PaCE .

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration de la politique (icône
3. Créez une politique ou mettez à jour une politique existante.
   - Pour créer une politique, sélectionnez **Nouveau**.

     Pour plus d'informations sur la création d'une stratégie, reportez-vous à Create a PaCE policy .
   - Pour modifier une politique existante, ouvrez la politique à partir de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une politique est créée à l'état inactif et une version brouillon de la politique est ajoutée.

4. Sélectionnez l'onglet **Version** et ouvrez la version brouillon.
5. Sur le formulaire d'enregistrement de version, sélectionnez l'onglet **Créateur de politique** pour écrire la politique .

   a. Dans le volet **Définir les variables** , utilisez les variables API, les paramètres de configuration, les références d'enregistrement et les collecteurs de données pour écrire votre politique.

   b. Traitez les données du modèle de données de l'application DevOps liées au produit à l'aide des collecteurs de données du système de base.
   Les collecteurs de données collectent les entrées en traitant les données provenant d'une source de ServiceNow données externe pour fournir une sortie. Le résultat peut être utilisé dans la logique de politique pour prendre une décision. Pour plus d'informations, consultez Mise en production de produits digitaux collecteurs de données.

6. Testez votre stratégie dans l'onglet **Terrain de jeu de test** .
   Pour plus d'informations, consultez Use the Test Playground for PaCE policies .
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la version de stratégie.
   Vous pouvez également enregistrer la version en tant que modèle en sélectionnant **Enregistrer comme modèle**.
8. Sélectionnez **Publier** pour publier la version de stratégie et permettre son utilisation.
9. Dans la boîte de dialogue Publier le brouillon, sélectionnez **Activer cette stratégie** pour activer également la stratégie ainsi que la publication de la version.

Résultats

La version de stratégie est mise à jour en tant que version actuelle et est utilisée la prochaine fois que la stratégie est invoquée.

Pour plus d'informations, consultez Manage PaCE policy versions .

Créer un modèle de mise en production

Créez un modèle de mise en production pour prédéfinir le processus de mise en production. Le modèle contient des modèles pour les phases de mise en production, les tâches, les critères de sortie pour chacune des phases , les dates clés et les approbations.

Avant de commencer

Identifiez les phases, les tâches de chaque phase, les critères de sortie de chaque phase , les dates clés et les approbations requises pour une mise en production. Si différents processus sont suivis pour chaque type de mise en production ou de produit, vous devez créer plusieurs modèles de mise en production.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les équipes de mise en production peuvent utiliser ces modèles pour créer une mise en production. L'ensemble des phases, tâches, dates clés, approbations et critères de sortie des phases du modèle sont appliqués à la nouvelle version. Le modèle de mise en production permet à l'équipe de mise en production de suivre et d'effectuer toutes les tâches requises pour terminer la mise en production à temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Une fois que vous avez marqué une activité comme terminée, vous ne pouvez pas ajouter ou modifier de phases, de tâches ou de stratégies de mappage. Assurez-vous donc d'examiner et de vérifier tous les détails de l'activité avant de marquer comme terminé.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des mises en production (icône
3. Sur la page Administration des mises en production, sélectionnez l'onglet **Modèles de mise en production** .
4. Créez un modèle de mise en production ou mettez à jour un modèle existant.
   - Pour créer un modèle de mise en production, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un modèle de mise en production existant, ouvrez le modèle de mise en production dans la liste.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un modèle de mise en production, ajoutez des détails tels que le nom et la description courte.
6. Dans la liste **Type** , sélectionnez un type de mise en production.
7. Sélectionnez **Activer la mise en production pour valider les versions du produit** afin de déterminer si une mise en production créée à partir de ce modèle peut valider une nouvelle version du produit.
8. Sélectionnez **Créer**.
   Un modèle de mise en production est créé et s'ouvre dans la page Playbook de configuration du modèle de mise en production pour définir le modèle.
9. Dans l'activité Processus de mise en production, choisissez entre un processus de mise en production orienté chronologie ou orienté étape.
10. Dans l'activité Phases, ajoutez des phases au modèle de mise en production.
    a. Entrez un nom de phase unique, la durée de la phase en jours et une brève description.
    Le champ **Durée** s'affiche uniquement pour le processus orienté chronologie. La durée totale de toutes les phases dans le modèle doit être inférieure à la durée définie dans la `sn_dpr.max_template_duration` propriété système.
    b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle phase** pour ajouter une autre phase.
    Répétez les étapes pour ajouter d'autres phases si nécessaire.
    c. Dans la section **Phase de la cible de préparation** de la mise en production, choisissez une phase dans la liste **Sélectionner une phase** pour l'aligner sur la préparation de la mise en production.
    La date de fin de la phase sélectionnée est considérée comme la date de la cible de préparation de la mise en production.
    d. Dans la section **Calendrier** , choisissez un calendrier dans la liste **Sélectionner un calendrier** comme calendrier par défaut.
    La liste affiche les entrées de calendrier de la table Calendrier [cmn_schedule] qui sont du type Exclu.

    L'ajout d'un calendrier tient compte des jours fériés et des week-ends et ajuste la durée de la phase et de la mise en production en conséquence. Cela permet d'améliorer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la précision de la planification des mises en production en incluant les jours ouvrables réels. Pour plus d'informations, consultez Calendriers des jours non ouvrés d'une mise en production.

Remarque :
Cette option n'est disponible que pour le processus de mise en production orienté chronologie.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé pour** terminer l'ajout de toutes les phases requises au modèle de mise en production.
L'activité Phases est marquée comme terminée et ne peut pas être modifiée davantage. L'activité Tâches devient modifiable, affichant chaque phase dans des onglets distincts.

11. Dans l'activité Tâches, ajoutez des tâches à chaque phase.

a. Sélectionnez un onglet de phase dans lequel vous souhaitez ajouter une tâche.

b. Dans le champ Nom de la **tâche** , saisissez un nom unique pour la tâche.

c. Dans le champ **Approbation requise** , indiquez si la tâche nécessite une approbation.

d. Si une approbation est requise pour la tâche, sélectionnez une définition d'approbation dans la liste **Définition d'approbation** .
Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'approbation dans Mise en production de produits digitaux.

e. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle tâche** pour ajouter une autre tâche à la phase.

f. Une fois que toutes les tâches sont ajoutées à la phase actuelle, sélectionnez **Phase suivante**.
Les tâches que vous avez ajoutées à la phase actuelle sont enregistrées. L'onglet de phase disponible suivant est sélectionné afin que vous puissiez ajouter des tâches pour cette phase.

Répétez les étapes pour ajouter d'autres tâches au besoin pour chaque phase.

g. Une fois que toutes les tâches ont été ajoutées à toutes les phases disponibles, sélectionnez **Enregistrer** dans l'onglet de la dernière phase.

h. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de tâches aux phases selon les besoins.
L'activité Tâches est marquée comme terminée et ne peut pas être modifiée davantage. L'activité suivante devient modifiable.

12. Dans l'activité Dates clés, ajoutez des dates clés selon vos besoins.

Remarque :
Cette activité est disponible uniquement pour le processus de mise en production orienté chronologie.

a. Sélectionnez un onglet de phase dans lequel vous souhaitez ajouter une date clé.

b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle date clé** pour ajouter une date clé à la phase.
Vous pouvez également sélectionner n'importe où dans la section de la chronologie. Cette action crée une date clé avec le nombre de jours calculés et ajoutés à la nouvelle entrée de date clé.

c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type d'événement à mapper à la phase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le champ Date **clé** , décrivez votre date clé.

e. Définissez votre date clé en sélectionnant le nombre de jours à partir du début ou avant la fin de la phase sélectionnée.

f. Une fois toutes les dates clés ajoutées, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de dates clés si nécessaire.
L'activité Dates clés est marquée comme terminée et ne peut plus être modifiée. L'activité Politiques devient modifiable, affichant chaque phase dans des onglets distincts.

Lorsque vous créez une mise en production à l'aide du modèle, ces dates clés vous aident à suivre la progression des événements importants de la mise en production.

13. Dans l'activité Politiques, mappez les stratégies à chaque phase selon les besoins.

a. Sélectionnez un onglet de phase auquel vous souhaitez mapper les stratégies.

b. Sélectionnez **les stratégies de carte**.

c. Dans la boîte de dialogue Mapper les stratégies, sélectionnez les stratégies dans la liste à mapper à la phase, puis sélectionnez **Mapper les stratégies**.

d. Sélectionnez **Phase suivante** pour enregistrer les politiques mappées pour la phase actuelle et passer à la phase suivante.

e. Une fois les politiques mappées aux phases disponibles, sélectionnez **Enregistrer** dans l'onglet de la dernière phase.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'activité Politiques.
L'activité Politiques est marquée comme terminée et ne peut pas être modifiée davantage.

14. Dans la fenêtre contextuelle Publier le modèle, indiquez si vous souhaitez publier le modèle.

- Sélectionnez **Oui** pour publier et activer le modèle.
- Sélectionnez **Non** pour conserver la publication du modèle. Vous pouvez le publier et l'activer ultérieurement à partir du formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production.

Résultats

- Le modèle de mise en production est créé et s'ouvre dans le formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production.
- Un modèle de mise en production publié peut être utilisé pour créer des mises en production.

Que faire ensuite

Sur le formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production, vous pouvez le mettre à jour, le publier, le supprimer ou le dupliquer dans un nouveau modèle.

Action	Étapes
Publier le modèle de mise en production	Sélectionnez **Publier le modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	Remarque : L'option de publication du modèle n'est disponible que si vous n'avez pas choisi de le publier dans la fenêtre contextuelle Publier le modèle.
Modifier le modèle de mise en production	1. Sélectionnez le bouton Actions) et sélectionnez **Modifier**. 2. Dans la fenêtre contextuelle Modifier le modèle, sélectionnez **Oui** pour confirmer la modification. Le modèle de mise en production devient inactif et ne peut pas être utilisé pour créer une mise en production. Le modèle de mise en production s'ouvre dans le Playbook pour modification. 3. Mettez à jour le modèle pour ajouter ou modifier les phases, les tâches , les dates clés et les politiques selon les besoins. 4. Pour enregistrer tous les changements apportés au modèle, sélectionnez **Marquer comme terminé** dans l'activité Politiques.
Dupliquer le modèle de mise en production	1. Sélectionnez **Cloner le modèle**. 2. Dans la fenêtre contextuelle Créer un modèle de mise en production, saisissez le nom, le type et la description du modèle en double, puis sélectionnez **Créer**. Un nouveau modèle de mise en production identique au modèle de mise en production actuel est créé et ouvert dans le Playbook pour modification. 3. Mettez à jour le modèle pour ajouter ou modifier les phases, les tâches , les dates clés et les politiques selon les besoins. 4. Sélectionnez **Marquer comme terminé** dans l'activité Politiques pour enregistrer tous les changements apportés au modèle.
Supprimer le modèle de mise en production	Sélectionnez le bouton Actions) et sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Version pour un produit ou un service
- Créer une version avec un assistant
- Créer une version pour un produit ou un service
- Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit ou service
- Gestion de plusieurs mises en production via des ensembles de mises en production

Utiliser Mise en production de produits digitaux

Mise en production de produits digitaux vous aide à rationaliser le processus de livraison de produits et services digitaux en gérant l'ensemble du cycle de vie de la mise en production, de la planification à la livraison.

Utilisez Mise en production de produits digitaux l'espace de travail pour effectuer ces tâches afin de gérer le cycle de mise en production de vos produits et services numériques.

Demander un nouveau produit ou service

Demandez un nouveau produit ou service pour gérer les fonctionnalités et les améliorations.

Avant de commencer

- Identifiez, classez par ordre de priorité et créez un backlog des fonctionnalités et des améliorations requises pour le produit ou service.
- Définissez une feuille de route des fonctionnalités et des améliorations à inclure dans plusieurs . .

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les enregistrements de produits sont enregistrés dans la table Modèles d'application [cmdb_application_product_model].

  Si le modèle d'application dispose d'une application d'entreprise correspondante, le lien connexe **Afficher l'application d'entreprise** s'affiche sur le formulaire Produit. Sélectionnez **Afficher l'application d'entreprise** pour afficher les détails de l'application d'entreprise correspondante.

- Les enregistrements de service sont enregistrés dans la table Modèles de service [cmdb_service_product_model].

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez **Demander nouveau** pour un nouveau produit ou service.
4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Demander un nouveau produit ou service.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande est soumise pour créer un produit ou service.
- Le flux **d'approbation de demande de Catalogue de services DPR** est déclenché qui approuve automatiquement la demande, puis déclenche le flux **de demande de produit** qui crée le produit ou service.

> **Remarque :**
> Vous pouvez modifier ces flux en Studio de workflow fonction de vos besoins professionnels.

- Le nouveau produit ou service est répertorié dans la liste Produits et services .
- Une application DevOps correspondant au produit ou service est également créée.

Que faire ensuite

- Gérer la hiérarchie de produits à l'aide des produits inclus.
- Sélectionnez le nom du produit ou service dans la liste pour afficher les détails, planifier les versions et gérer les données à partir d'outils externes.

Gérer la hiérarchie de produits à l'aide des produits inclus

Ajoutez des produits que vous gérez en tant que produits inclus dans un produit ou service pour créer une hiérarchie de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La hiérarchie de produits créée à l'aide des produits inclus vous aide à visualiser les relations entre les différents produits et services et à prendre des décisions éclairées concernant leur développement, leur gestion et leurs versions.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez un produit ou service dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Produits inclus** .
5. Afficher et gérer les produits inclus.
   - Pour ajouter des produits existants, sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez des produits dans la liste, puis sélectionnez **Confirmer**.
   - Pour ajouter un nouveau produit, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) en regard du bouton **Ajouter** , puis sélectionnez **Demander un nouveau produit**. Dans la boîte de dialogue Demander un nouveau produit, renseignez les champs et sélectionnez **Soumettre**. Le nouveau produit apparaît dans la liste après sa création.
   - Pour supprimer un produit existant de la hiérarchie, sélectionnez-le dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour afficher les détails d'un produit, sélectionnez-le dans la liste pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Demander un nouveau produit ou service

Créer une version avec un assistant

Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour plusieurs produits

Travailler sur une mise en production orientée étape pour plusieurs produits

Créer une version pour un produit ou un service

Créez une version du produit ou service lorsque toutes les améliorations prévues et toutes les fonctionnalités sont prêtes.

Avant de commencer

- Définir le champ d'application de la mise en production à l'aide des , des améliorations du produit
- Terminez la planification de version en déplaçant les améliorations des dans différentes versions

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mises en production peuvent suivre un processus de mise en production orienté chronologie et étape. Pour plus d'informations, consultez Version pour un produit ou un service.

Pour créer une mise en production pour plusieurs produits à l'aide de l'assistant, reportez-vous à la section Créer une version avec un assistant.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Créez une mise en production pour une version de produit à partir de la page Planification de mise en production ou de la vue de liste Mises en production.
3. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.
   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs de mise en production, reportez-vous à la section Formulaire de mise en production.
4. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

- Une mise en production est créée à l'état Brouillon ou En attente en fonction des conditions suivantes :
  - Si tous les champs du formulaire sont renseignés, la mise en production est créée avec l'état En attente et s'ouvre dans la page Tableau de bord de la mise en production.
  - Si les champs **Modèle de mise en production** ou Cible de préparation de la **mise en production** sont vides, la mise en production est créée à l'état Brouillon.

    Vous pouvez terminer la création de la mise en production ultérieurement à partir de la page Planification de mise en production ou de la liste Mises en production.
- Si vous avez sélectionné un modèle de mise en production orienté chronologie, les options suivantes peuvent s'appliquer telles que définies dans le modèle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S’il est disponible, le calendrier du modèle est appliqué à la mise en production. Les jours ouvrables réels de la phase et de la mise en production sont calculés en tenant compte des jours fériés et des week-ends dans le calendrier. Lorsque l’on tient compte des jours fériés pour le calcul des durées de phase ou de mise en production, une mise en production n’est pas créée si :
  - La date de début de la mise en production ou sa phase se situe dans le passé.
  - La durée dépasse la durée maximale définie dans la propriété système.

  Dans ce cas, vous devez sélectionner un autre horaire ou ajuster les vacances. Pour plus d'informations, consultez Calendriers des jours non ouvrés d’une mise en production.
- Toutes les dates clés du modèle sont ajoutées à la mise en production. La date de chaque date clé est calculée à l’aide du nombre de jours à partir du début ou de la fin de la phase spécifiée dans le modèle de mise en production.

  Remarque :
  Si la mise en production a un calendrier de jours non ouvrés et qu’une date clé du modèle tombe un jour férié, le dernier jour ouvrable avant ou après le jour férié est considéré comme la date clé révisée.

- Si une mise en production hors bande est créée à une date qui a déjà une cible de mise en production, elle utilise cette cible. Toutefois, s’il n’y a aucune cible de mise en production pour cette date, une cible est créée, lorsque la propriété *sn_dpr.out_of_band_release_allowed* système est définie sur vrai. L’administrateur de mise en production pour cette nouvelle cible de mise en production est le même que celui du calendrier de mise en production sélectionné.
- Tous les artefacts associés au produit ou à la mise en production sont ajoutés à la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données provenant d’outils externes.

  Vous pouvez ajouter ou supprimer des artefacts d’une mise en production selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

Créer une version avec un assistant

Créez une mise en production pour un ou plusieurs produits ou services à l’aide d’un assistant. L’assistant vous guide tout au long du processus de création de la mise en production.

Avant de commencer

- Définir le champ d’application de la mise en production à l’aide des , des améliorations du produit
- Terminez la planification de version en déplaçant les améliorations des dans différentes

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mises en production peuvent suivre un processus de mise en production orienté chronologie et étape. Pour plus d'informations, consultez Version pour un produit ou un service.

Remarque :
Lorsque vous modifiez des mises en production à l’état Brouillon, elles s’ouvrent dans l’assistant où vous pouvez terminer leur création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez **Créer une mise en production**.
4. Dans l'étape Détails de la **mise** en production, fournissez des informations de base sur la mise en production, notamment son nom, son propriétaire et une brève description.
5. Sélectionner **Mise en production valide une nouvelle version du produit** pour déterminer si la mise en production valide une version.
   Les versions et modèles de l'étape suivante sont déterminés par ce champ.
   - Si cette option est sélectionnée, la liste **Versions** affiche uniquement les versions qui ne sont pas validées par d'autres versions. Si cette option est décochée, la liste affiche toutes les versions du produit, qu'elles soient déjà validées ou non.
   - Les modèles avec le paramètre Valider la version activé ne peuvent être sélectionnés que dans les modèles.
6. Dans l'étape Détails de la **version** du , sélectionnez un produit ou service à partir du **produit ou du service primaire** et sélectionnez une version existante ou saisissez un nouveau numéro de version.
   Les versions existantes répertoriées pour un produit ou un service sont basées sur le champ **La mise en production valide une nouvelle version du produit** .

   Remarque :
   Si un nouveau numéro de version a été saisi, il est automatiquement créé et associé à la mise en production.

   Tous les produits inclus associés au produit ou service sélectionné sont répertoriés.

   Vous pouvez ajouter d'autres produits connexes ou supprimer tous les produits connexes répertoriés et leurs versions.

   - Pour ajouter d'autres produits, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez **+ Ajouter un produit**.
     b. Sélectionnez un ou plusieurs produits connexes dans la liste selon les besoins.
     c. Sélectionnez **Ajouter**.
     d. Si l'un des produits sélectionnés possède également ses propres produits inclus, vous pouvez choisir de les inclure ou de les exclure de l'ajout à la mise en production.
        - Pour ajouter les produits sélectionnés et leurs produits inclus, sélectionnez **Oui, ajouter également des produits inclus**.
        - Pour ajouter uniquement les produits sélectionnés sans produits inclus, sélectionnez **Non, ajouter les produits sélectionnés**.
   - Pour supprimer un produit inclus existant de la liste, sélectionnez l'icône Supprimer le en regard du produit.

     Remarque :
     Le nombre de produits inclus qui peuvent être ajoutés à une mise en production dépend de la propriété `sn_dpr.multi_product.included_products_limit`système. Un administrateur de mise en production peut mettre à jour la valeur de cette propriété pour augmenter ou diminuer la limite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans l'étape **Modèle de mise en production** , sélectionnez un modèle de mise en production à appliquer à la mise en production.
   Les modèles répertoriés sont basés sur le champ **La mise en production valide une nouvelle version du produit** . Si cette option est sélectionnée, les modèles avec le paramètre Valider la version activé sont uniquement disponibles.
   Une structure de mise en production est générée en fonction du modèle de mise en production sélectionné.
   Pour plus d'informations sur un modèle de mise en production, reportez-vous à la section Créer un modèle de mise en production.
8. Dans l'étape Cible de mise en **production** , sélectionnez une cible de préparation de la mise en production pour déterminer quand la mise en production doit être prête.
   Une cible de mise en production est nécessaire pour les mises en production orientées chronologie, mais elle n'est pas requise pour les mises en production orientées étape.

   a. Sélectionnez un calendrier de mise en production.

   b. Sélectionnez une date cible de mise en production sur le calendrier.
      - Si des cibles de mise en production sont disponibles à la date sélectionnée, sélectionnez une cible à appliquer à la mise en production.
      - Si les cibles de mise en production ne sont pas disponibles à la date sélectionnée, une nouvelle cible est créée et appliquée à la mise en production.

9. Sélectionnez **Créer une mise en production**.

Résultats

- Une ou plusieurs versions sont créées en fonction du nombre de produits ou services sélectionnés :
  - Si vous sélectionnez un seul produit ou service, une mise en production est créée. La mise en production s'ouvre dans la page Tableau de bord de la mise en production.
  - Si vous avez sélectionné un produit ou un service primaire et ajouté des produits inclus, les mises en production sont créées en fonction de la valeur définie dans la `sn_dpr.multi_product.create_independent_releases` propriété système :
    - Lorsque la propriété est définie sur false, une mise en production principale est créée pour le produit ou service primaire et des mises en production individuelles pour chaque produit inclus sont créées et ajoutées à la mise en production principale en tant que mises en production dépendantes.
    - Lorsque la propriété est définie sur vrai, un ensemble de mises en production est créé. Il contient toutes les mises en production individuelles créées pour le produit ou service primaire et chaque produit inclus. L'ensemble de mise en production est ouvert dans la page Vue d'ensemble de l'ensemble de mise en production.

  Dans les deux cas, les mises en production sont créées à l'état En attente.
- Si vous avez sélectionné un modèle de mise en production orienté chronologie, les options suivantes peuvent s'appliquer telles que définies dans le modèle :
  - S'il est disponible, le calendrier du modèle est appliqué à la mise en production. Les jours ouvrables réels de la phase et de la mise en production sont calculés en tenant compte des jours fériés et des week-ends dans le calendrier. Lorsque l'on tient compte des jours fériés pour le calcul des durées de phase ou de mise en production, une mise en production n'est pas créée si :
    - La date de début de la mise en production ou sa phase se situe dans le passé.
    - La durée dépasse la durée maximale définie dans la propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans ce cas, vous devez sélectionner un autre horaire ou ajuster les vacances. Pour plus d'informations, consultez Calendriers des jours non ouvrés d'une mise en production.

- Toutes les dates clés du modèle sont ajoutées à la mise en production. La date de chaque date clé est calculée à l'aide du nombre de jours à partir du début ou de la fin de la phase spécifiée dans le modèle de mise en production.

  Remarque :
  Si la mise en production a un calendrier de jours non ouvrés et qu'une date clé du modèle tombe un jour férié, le dernier jour ouvrable avant ou après le jour férié est considéré comme la date clé révisée.

- Tous les artefacts associés au produit ou à la mise en production sont ajoutés à la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données provenant d'outils externes.

  Vous pouvez ajouter ou supprimer des artefacts d'une mise en production selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

Définir le champ d'application de la mise en production à l'aide des , des améliorations du produit

Définissez le champ d'application de la mise en production des produits et services en ajoutant des fonctionnalités, des améliorations, et des éléments de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Lorsqu'une version de plan du modèle de données DevOps est mappée sur un modèle logiciel dans DPR, tous les éléments de travail associés à cette version du plan sont automatiquement répertoriés dans la page Champ d'application de la mise en production. Si un élément de travail est associé à l'amélioration d'une du produit, il s'affiche dans la liste en tant qu'enfant sous cette du produit. Vous pouvez suivre ces éléments de travail sur la page Champ d'application de la mise en production de la mise en production.

Cette option est disponible lorsque vous avez sélectionné Créer Créez **automatiquement des versions de produits à partir des versions de plan** tout en associant le produit à un plan de ServiceNow® Agile Development 2.0, Jira ou GitLab.

Les mappages entre les versions de plan et les modèles logiciels sont stockés dans la table Version de plan aux modèles logiciels (sn_devops_m2m_plan_version_software_model). Les mappages entre les éléments de travail et les versions de plan sont stockés dans la table Élément de travail pour les versions de mise en production (sn_devops_m2m_work_item_plan_version).

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez un produit ou service dans la liste pour l'ouvrir.
4. Ajoutez des fonctionnalités et des améliorations au produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter une fonctionnalité de produit à un produit ou à un service
- Ajouter une amélioration à un produit ou à un service
- Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée

Ajouter une fonctionnalité de produit à un produit ou à un service

Ajoutez une fonctionnalité à un produit ou service pour vous aider à planifier et à gérer le champ d'application d'une mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez un produit ou service dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités du produit** .
5. Ajoutez ou modifiez une fonctionnalité du produit.
   - Pour ajouter une nouvelle fonctionnalité de produit, sélectionnez **Ajouter une fonctionnalité**.
   - Pour modifier une fonctionnalité existante du produit, sélectionnez-la dans la liste.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajouter une fonctionnalité.

Formulaire Ajouter une fonctionnalité

Champ	Description
Nom de la fonctionnalité	Nom de la fonctionnalité du produit.
Priorité	Niveau de priorité pour la fonctionnalité. Le niveau détermine la quantité d'efforts nécessaires pour atteindre les objectifs de la fonctionnalité.
Description	Description brève et de haut niveau de la fonctionnalité du produit.

7. Sélectionnez **Confirmer**.
   La fonctionnalité du produit est créée et ouverte dans la page d'enregistrement Fonctionnalité du produit.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Détails** , mettez à jour les détails de la fonctionnalité, y compris son état, le nom du propriétaire et le groupe d'affectation.
9. **Facultatif :** Sous l'onglet **Améliorations du produit** , gérez les améliorations pour planifier la fonctionnalité du produit dans plusieurs versions du produit.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez les détails de l'amélioration dans l'onglet **Détails** .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. **Facultatif :** Ajoutez des artefacts pour la fonctionnalité du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône dans le menu contextuel pour ouvrir le volet **Pièces jointes** .

b. Sélectionnez le bouton **Sélectionner** pour charger et joindre un fichier.

Ajouter une amélioration à un produit ou à un service

Ajoutez une amélioration de produit à un produit ou service pour vous aider à planifier et à gérer le champ d'application de sa mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également ajouter une amélioration à partir d'une épopée. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez un produit ou service dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Améliorations du produit** .
5. Sélectionnez **Ajouter une amélioration**.
   Vous pouvez également ajouter des améliorations ou gérer les améliorations existantes à partir de la page Planification de version du produit ou du service. Pour plus d'informations, consultez Planifier les améliorations du produit dans différentes versions.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajouter une amélioration.

Formulaire Ajouter une amélioration

Champ	Description
Nom	Nom de l'amélioration du produit.
Fonctionnalité du produit	Nom de la fonctionnalité du produit à laquelle cette amélioration sera associée.
	à laquelle l'amélioration est associée. La liste affiche les versions du produit dont la version valide est définie sur vrai et qui sont à l'état En attente. **Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas une , l'amélioration est ajoutée au backlog du produit.
Priorité	Niveau de priorité pour l'amélioration. Le niveau détermine la quantité d'efforts nécessaires pour atteindre les objectifs de l'amélioration.
Description	Brève description de l'amélioration.

7. Sélectionnez **Confirmer**.
   L'amélioration du produit est créée et ouverte dans la page d'enregistrement d'amélioration du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Détails** , mettez à jour les détails de l'amélioration, y compris son état, le nom du propriétaire, le groupe d'affectation, la personne affectée ainsi que les dates de début et de fin.
9. Sélectionnez **Lier des épopées** pour associer toutes les épopées de niveau supérieur sur lesquelles l'équipe de développement travaille.
10. Dans la boîte de dialogue Lier des épopées, sélectionnez les épopées dans la liste, puis sélectionnez le bouton **Lier des épopées** .
    Les épopées sélectionnées sont associées à l'amélioration du produit et sont répertoriées dans l'onglet **Éléments de travail** .
11. **Facultatif :** Dans l'onglet **Éléments de travail** , sélectionnez une épopée pour examiner ses détails et les enregistrements connexes.
12. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône pour ouvrir le volet **Pièces jointes afin de** charger et de joindre un fichier lié à la fonctionnalité.

Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée

Ajoutez manuellement une amélioration du produit d'une épopée à un produit ou service .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les améliorations du produit peuvent également être générées automatiquement à partir des épopées principales importées dans l'instance ServiceNow via le modèle de DevOps données si les paramètres suivants ont été remplis :

- L'intégration à l'outil de planification externe est terminée.
- L'option Validation de la version de la mise en production est définie sur vrai.
- Un projet de l'outil de planification est lié au produit ou service. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données provenant d'outils externes.
- La propriété `sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic` système est définie sur **true**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Mise en production de produits digitaux.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez un produit ou service dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Améliorations du produit** .
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du bouton **Ajouter une amélioration** , puis sélectionnez **Ajouter une amélioration à partir de l'épopée**.

La boîte de dialogue Ajouter des améliorations à partir d'épopées s'affiche. Elle contient une liste de toutes les épopées de niveau supérieur du projet lié qui n'ont pas d'amélioration du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la boîte de dialogue Ajouter des améliorations à partir d'épopées, sélectionnez les épopées dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter des améliorations**.
   Les améliorations du produit sont créées pour les épopées sélectionnées et répertoriées dans la liste des améliorations du produit.

Information associée

Ajouter une amélioration à un produit ou à un service

Ajouter une fonctionnalité de produit à un produit ou à un service

Afficher et gérer les données provenant d'outils externes

Affichez et gérez les données provenant de l'application DevOps correspondant à votre produit qui a été importé via des outils externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces données provenant d'outils externes vous fournissent des informations sur la répartition des fonctionnalités du produit en épopées et leurs stories. Ces données vous permettent également de créer et d'automatiser des politiques et de déterminer si la mise en production répond aux critères de sortie de mise en production.

Les données fournissent également une vue d'ensemble de la qualité logicielle de vos versions dans le tableau de bord Qualité de la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de qualité des mises en production.

Cette intégration avec des outils externes est accessible dans le cadre de .Vélocité de changement DevOps Pour plus d'informations, consultez Intégrations de Vélocité de changement DevOps et Intégration Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez un produit ou service dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Outils externes** .
5. Associez des plans, des référentiels et des pipelines à partir des onglets **Plans**, **Référentiels** et **Pipelines** respectivement.
   Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications : espace de travail.

   Remarque :
   Seul l'onglet **Plans** est disponible pour les services.

6. Pour créer automatiquement des versions de produits pour DPR chaque version importée depuis ServiceNow® Agile Development 2.0, version de correctif importée depuis Jira ou jalons importés depuis GitLab , sélectionnez l'option **Créer automatiquement des versions de produits à partir des versions du plan lors de** l'association de plans à partir de ces outils de planification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette option n'est disponible que lorsque vous sélectionnez un seul enregistrement (version, plan ou jalon) à associer. Assurez-vous d'avoir terminé le mappage entre les applications et les produits dans DevOpsDPR. Pour toutes les nouvelles mises en production créées dans Agile Development 2.0, les versions de correctifs créées dans Jira ou les jalons créés dans GitLab pour le plan associé, une version du produit et une mise en production correspondante sont automatiquement créées dans DPR.

7. Sélectionnez l'onglet **Référentiels d'artefacts** pour associer un référentiel d'artefacts au produit.
8. Sélectionnez l'onglet **Artefacts** pour établir une relation entre les artefacts et le produit.
   Lorsque vous créez une mise en production pour le produit, une relation est établie entre la version de l'artefact et la mise en production afin que des politiques puissent être exécutées par rapport à la mise en production.

Planifier les améliorations du produit dans différentes versions

Déplacez les du produit et les améliorations dans différentes versions du produit ou service pour planifier le champ d'application de votre mise en production.

Avant de commencer

Vous ne pouvez planifier que les mises en production dont l'option de validation de la version est définie sur vrai.

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La planification de la mise en production se fait à l'aide du tableau Kanban. Les voies verticales représentent les , les mises en production qui sont à l'état Brouillon ou En attente. Les cartes de chaque voie de mise en production représentent les améliorations des du produit associées à la mise en production.

Lorsque vous associez une version de plan à partir de ServiceNow® Agile Development 2.0, Jira ou GitLab, vous pouvez sélectionner l'option **Créer automatiquement des versions de produits à partir des versions de plans** . La sélection de cette option crée automatiquement une de mise en production associée à l'un des éléments suivants, en fonction de l'outil que vous sélectionnez :

- Une version du correctif créée dans Jira.
- Un jalon créé dans GitLab.
- Une mise en production créée dans Agile Development 2.0.

Lorsqu'une est créée à partir d'une version de l'un de ces outils de planification, les améliorations du produit sont également planifiées pour la appropriée. Cette option vérifie que la planification de mise en DPR production dans reflète l'état de planification de l'outil de planification.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits et services (icône
3. Sélectionnez un produit ou service dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez **Planification de version**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Planification de version affiche un tableau Kanban avec des voies pour le backlog et chaque version du produit. Seules les mises en production qui valident les versions et qui sont à l'état Brouillon ou En attente sont affichées. Vous pouvez identifier les brouillons de mise en production par la couleur de l'en-tête de voie ou par le mot (Brouillon) à la fin du nom de la mise en production. Les voies de mise en production sont triées par ordre de la date de création de la mise en production, de la plus récente à la plus ancienne.

Les améliorations sont affichées sous forme de cartes dans la voie de mise en production à laquelle elles sont associées.

5. Affichez une mise en production à l'état En attente en sélectionnant l'icône de d'une voie de mise en production et sélectionnez l'option **Afficher la mise en production** .
6. Sur le tableau Kanban, terminez votre planification de mise en production.

Gérer les versions des produits et services numériques

Suivez la progression de vos mises en production et travaillez dessus pour publier des produits et des services plus rapidement et plus efficacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.

Gestion des mises en production orientées chronologie

La gestion d'une mise en production axée sur la chronologie implique de suivre une série d'échéances et d'étapes et d'ajuster si nécessaire pour maintenir votre mise en production sur la bonne voie.

Processus de mise en production axé sur la chronologie

Le processus orienté chronologie convient à la création de mises en production qui ont des échéances fixes et suivent un calendrier strict.

Voici le flux général d'une mise en production orientée chronologie :

- Le flux commence par la première phase à l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsqu'elle commence à la date de début planifiée.

  Les tâches de la phase sont traitées en fonction de la propriété *sn_dpr.sequential_task_execution*système :

  - **vrai** : les tâches de la phase sont traitées dans un ordre séquentiel. Au début d'une phase, la tâche ayant l'ordre le plus bas est définie sur l'état Ouvert. Une fois cette tâche terminée, la tâche suivante de la commande est ouverte. Ce processus se

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

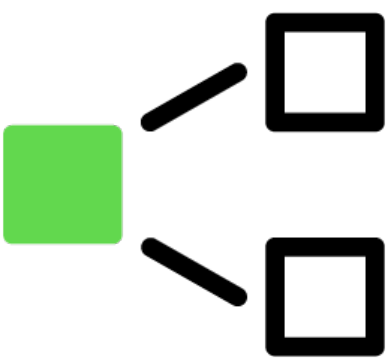
poursuit pour les tâches restantes de la phase. Si la tâche est une tâche d'approbation, l'état passe à l'état Demandé.

- **false** : les tâches de la phase ne sont pas traitées dans une séquence. Au lieu de cela, toutes ses tâches sont définies sur l'état Ouvert au début de la phase.

- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que les politiques sont conformes, la phase se termine automatiquement à la date de fin planifiée. L'état de la phase est mis à jour vers l'état Terminé.
- Une fois la phase actuelle terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Réviser.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Pour plus d'informations, consultez Version pour un produit ou un service.

Travailler sur une mise en production orientée chronologie

Travailler sur une mise en production pour un seul produit ou service	Travailler sur une mise en production pour plusieurs produits
	
Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée chronologie pour livrer un seul produit ou service.	Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée chronologie pour livrer plusieurs produits.

Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit ou service

Surveillez et travaillez sur une mise en production qui suit le processus de mise en production orienté chronologie pour publier un seul produit ou service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Détails** et ajoutez ou mettez à jour le calendrier dans la liste **Calendrier** pour tenir compte des jours fériés pendant la période de mise en production.

   (Optional) La liste affiche les entrées de calendrier du type Exclu de la table Calendrier [cmn_schedule].

   Remarque :
   Le calendrier sélectionné doit être compris dans la durée de mise en production (date cible de mise en production).

   Les dates de début et de fin de phase sont mises à jour et la durée de la mise en production est recalculée en tenant compte des jours non ouvrés du calendrier. Pour en savoir plus sur l'impact des calendriers sur les dates des phases et la cible de mise en production, reportez-vous à la section Calendriers des jours non ouvrés d'une mise en production.
5. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
6. Sélectionnez la section **Vue d'ensemble** pour examiner et modifier les détails de la mise en production, obtenir une vue d'ensemble de son état ou modifier sa date cible de préparation.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour les détails de la mise en production et Recibler une mise en production.
7. Sélectionnez la section **Champ d'application** de la mise en production pour examiner et mettre à jour le champ d'application de la mise en production en ajoutant ou en supprimant les fonctionnalités et les améliorations du produit.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le champ d'application d'une mise en production.
8. Sélectionnez la section **Éléments de configuration** pour examiner et gérer les éléments de configuration de la mise en production.
   Vous pouvez ajouter d'autres éléments de configuration ou supprimer les éléments existants selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer les éléments de configuration dans une mise en production.
9. Sélectionnez la section **Demandes de changement** pour examiner et gérer les demandes de changement dans la mise en production.
   Vous pouvez ajouter des demandes de changement nouvelles ou existantes ou supprimer celles existantes si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Gérer les demandes de changement dans une mise en production.
10. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous Artefacts pour gérer les artefacts ajoutés à la mise en production.
    Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

Exécuter la mise en production

Affichez l'état de la mise en production et travaillez sur ses phases, ses tâches et ses politiques.

Avant de commencer

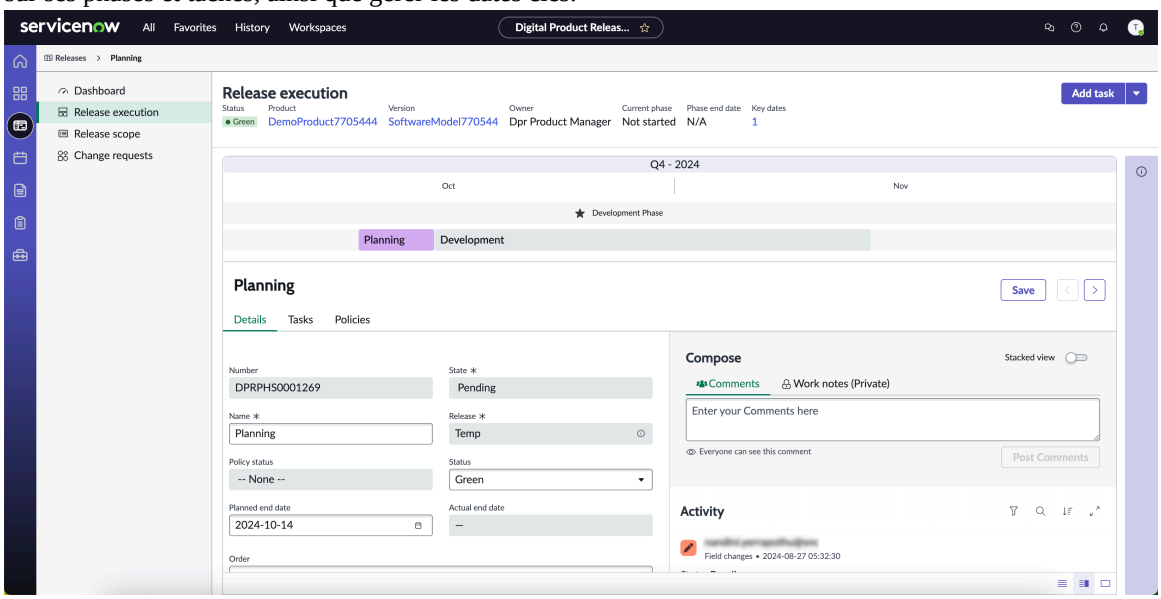
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez **Exécution de la mise en production** pour afficher l'état de la mise en production, travailler sur ses phases et tâches, ainsi que gérer les dates clés.



2. Mettre à jour une phase de mise en production.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Lorsque toutes les tâches de la phase actuelle sont terminées et que les stratégies mappées sont conformes, marquez la phase comme terminée en sélectionnant **Terminer la phase**.

   > **Remarque :**
   > Seul un administrateur de mise en production peut terminer manuellement la phase.

   L'état de la phase actuelle est mis à jour et la phase suivante est lancée. La date de fin réelle de la phase en cours est mise à jour vers la date actuelle.

3. **Facultatif :** Ajoutez une tâche à une phase de mise en production.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

   c. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche, ajoutez des détails pour la tâche, tels que son nom, la phase à laquelle elle appartient, la date de fin et la description.

   d. Si la tâche nécessite une approbation, procédez comme suit :

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez indiquer si la tâche doit être approuvée lors de sa création. Cette option ne peut pas être modifiée une fois enregistrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez **Oui** dans le champ **Approbation requise** .

Les champs **Affecté à** et **Définition de l'approbation** s'affichent.

ii. Dans la liste **Affecté à** , sélectionnez l'utilisateur qui approuverait la tâche.

iii. Dans la liste **Définition d'approbation** , sélectionnez une définition d'approbation pour déclencher l'approbation en fonction de la condition prédéfinie.

e. Sélectionnez **Créer une tâche**.

La tâche est créée à l'état En attente et ajoutée à la phase sélectionnée.

Pour une tâche d'approbation, un enregistrement d'approbation est créé pour que l'approbateur l'examine et prenne des mesures. Pour plus d'informations, consultez Approuver ou rejeter une tâche de mise en production.

4. Suivez et gérez la progression des tâches pour la phase sélectionnée.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Sélectionnez l'onglet **Tâches** pour afficher toutes les tâches de la phase.
Vous pouvez appliquer des filtres pour afficher des tâches spécifiques ou modifier le type de vue en sélectionnant l'option **Kanban** ou **Liste** .

c. Sélectionnez une tâche à ouvrir dans le volet Détails de la tâche.

d. Examinez la tâche dans le volet Détails de la tâche ou sélectionnez **Détails complets** pour ouvrir l'enregistrement de tâche dans la vue de formulaire.

e. Affectez la tâche dans le champ **Affecté à** à l'utilisateur qui travaillera dessus.

f. Examinez l'état d'approbation d'une tâche d'approbation dans le champ **Approbation** .

g. Mettez à jour le champ **État** avec l'état de la tâche qui ne requiert aucune approbation.
L'état d'une tâche d'approbation est automatiquement mis à jour lorsqu'elle est approuvée.

h. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.
Si vous terminez la tâche actuelle et que la propriété `sn_dpr.sequential_task_execution` système est définie sur vrai, la tâche suivante de l'ordre passe à l'état Ouvert.

5. Facultatif : Mappez les politiques à une phase de mise en production pour le valider.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

Remarque :
Les politiques ne peuvent pas être mappées à une phase terminée ou annulée.

b. Sélectionnez l'onglet **Politiques** , puis **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

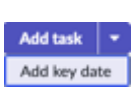
c. Dans la boîte de dialogue Mapper les stratégies, sélectionnez une ou plusieurs stratégies dans la liste à mapper à la phase.

d. Sélectionnez **les stratégies de carte**.

6. Sélectionnez **Exécuter les politiques** pour exécuter les politiques sur la phase actuelle.
Toutes les politiques mappées sont exécutées en arrière-plan pour la phase actuelle (état **En cours**). Vous pouvez vérifier l'état d'exécution en actualisant la liste dans l'onglet **Politiques** .

   Une tâche planifiée s'exécute quotidiennement pour exécuter les politiques qui sont mappées à la phase. La colonne État d'exécution de la liste Politiques pour chaque phase est mise à jour pour afficher l'état de conformité après chaque exécution.

7. **Facultatif :** Ajoutez ou mettez à jour des dates clés dans une mise en production orientée chronologie qui doivent être par rapport à la date cible de mise en production.
Ces dates clés vous aident à définir et à suivre les événements importants qui peuvent se produire pendant la période de mise en production.
   - Ajoutez une nouvelle date clé à la mise en production :
     a. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du bouton **Ajouter une tâche** , puis sélectionnez **Ajouter une date clé**.

     b. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajouter une date clé.

     (Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de date clé de mise en production.

     c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   - Mettez à jour les dates clés existantes dans la version :
     a. Sélectionnez une date clé dans la barre de chronologie pour ouvrir le formulaire Détails de la date clé dans le panneau latéral.

     (Optional) Vous pouvez également sélectionner le nombre sous **Dates clés** dans l'en-tête du formulaire pour afficher une liste des dates clés de la mise en production, puis ouvrir une date clé.

     b. Sur le formulaire de date clé, mettez à jour les champs.

     c. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Fermez une mise en production après avoir vérifié qu'elle est complète.
Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour plusieurs produits

Surveillez et travaillez sur une mise en production qui suit le processus de mise en production orienté chronologie pour plusieurs produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur une mise en production de plusieurs produits, vous pouvez choisir d'utiliser la mise en production principale (pour le produit ou service principal) ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une mise en production spécifique (pour un produit inclus). La version principale contrôle et exécute toutes les activités pour chaque version du produit qui lui est associée.

- Effectuer des activités primaires, comme le démarrage de la mise en production et la gestion des phases et des tâches dans la mise en production principale.
- Définissez le champ d'application de la mise en production et gérez les demandes de changement dans chaque version du produit.
- Exécutez des politiques pour la phase actuelle à partir du niveau de mise en production principal ou d'une version de produit individuelle. Les états de politique des versions de produit individuelles sont agrégés dans l'état de politique de la version principale. Pour en savoir plus sur la façon dont l'état agrégé est dérivé, reportez-vous à la section Agrégation de l'état de la politique.

Vous pouvez surveiller la progression d'une version de produit individuelle ou suivre la progression globale au niveau de la version principale.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Détails** et ajoutez ou mettez à jour le calendrier dans la liste **Calendrier** pour tenir compte des jours fériés pendant la période de mise en production.

   (Optional) La liste affiche les entrées de calendrier du type Exclu de la table Calendrier [cmn_schedule].

   Remarque :
   Le calendrier sélectionné doit être compris dans la durée de mise en production (date cible de mise en production).

   Les dates de début et de fin de phase sont mises à jour et la durée de la mise en production est recalculée en tenant compte des jours non ouvrés du calendrier. Pour en savoir plus sur l'impact des calendriers sur les dates des phases et la cible de mise en production, reportez-vous à la section Calendriers des jours non ouvrés d'une mise en production.
5. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
6. Sélectionnez le **tableau de bord** pour surveiller l'état général de la mise en production, afficher les détails et tous les produits qui ont leurs versions individuelles.
   - Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** de la mise en production pour afficher les dates importantes de la mise en production, les tâches de mise en production, les politiques, les tâches connexes et les approbations par état pour toutes les mises en production ensemble.

     Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de version pour une mise en production multi-produits.
   - Sélectionnez l'onglet **Détails** pour apporter les modifications nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom de la mise en production, le propriétaire, l'état ou la description.
   - Sélectionnez l'onglet **Produits** pour afficher une liste de tous les produits, y compris leurs versions et états de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez un produit ou service sur lequel travailler sa mise en production dans la liste **déroulante Afficher par** .
   En fonction de l'option sélectionnée, vous pouvez voir différentes sections comme suit :

Afficher par option	Description
Tous les produits ou services	Vous pouvez voir les sections suivantes : ○ Exécution de la **mise en production** : travaille sur la mise en production principale, ce qui implique le démarrage de la mise en production, le reciblage de la mise en production et l'exécution de la mise en production pour gérer les phases, les tâches, les dates clés, les politiques et les approbations. Toutes ces actions s'appliquent à toutes les mises en production. ○ **Demandes de changement** : affichez une liste de toutes les demandes de changement entre les versions pour tous les produits ou service.
Produits inclus	Vous pouvez voir les sections suivantes pour la version du produit sélectionné : ○ **Vue d'ensemble** : affichez la progression et la qualité de la mise en production sur les tableaux de bord respectifs. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de vue d'ensemble de la mise en production pour une mise en production multi-produits et Tableau de bord de qualité des mises en production. ○ **Exécution** de la mise en production : affichez les détails des phases de la mise en production ou exécutez des politiques mappées à ses phases pour les vérifications de conformité. Pour plus d'informations, consultez Exécuter la mise en production. **Remarque :** Dans l'onglet **Détails** , le champ État de la **politique** affiche un état de conformité combiné pour toutes les mises en production. ○ **Champ**d'application de la mise en production : affichez et mettez à jour le champ d'application de la mise en production, y compris les améliorations de produit, les éléments de planification et les tâches connexes telles que les incidents et les problèmes associés à la mise en production. ○ **Éléments de configuration** : affichez et gérez les éléments de configuration associés à la mise en production. ○ **Demandes de changement** : affichez et gérez les demandes de changement associées à la mise en production. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous l'étiquette **Artefacts** pour gérer les artefacts de la mise en production. L'étiquette **Artefacts** est disponible dans les sections **Vue d'ensemble**, **Champ d'application** de la mise en production, **Éléments de configuration** et **Demandes de changement** . Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

8. Fermez une mise en production après avoir vérifié qu'elle est complète.
   Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer une mise en production orientée étape

La gestion d'une mise en production orientée étape implique d'atteindre des objectifs et de fermer la mise en production lorsque le travail est terminé et répond aux critères de mise en production définis, plutôt que d'attendre la date de fin planifiée.

Processus de mise en production orienté étape

Le processus axé sur l'étape convient à la création de versions qui privilégient l'atteinte des objectifs et des fonctionnalités plutôt que le respect d'une chronologie stricte.

Voici le flux général d'une mise en production orientée étape :

- Le flux commence par la première phase à l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à l'état En cours lorsque vous la démarrez manuellement.

  Les tâches de la phase sont traitées en fonction de la propriété *sn_dpr.sequential_task_execution*système :

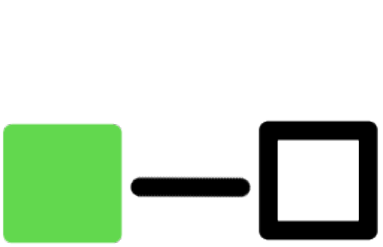
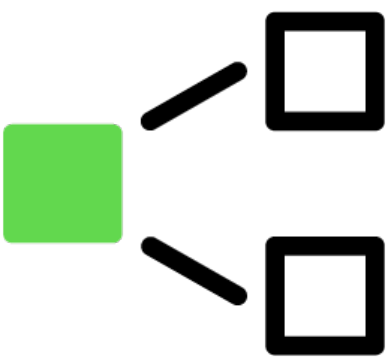
  - **vrai** : les tâches de la phase sont traitées dans un ordre séquentiel. Au début d'une phase, la tâche ayant l'ordre le plus bas est définie sur l'état Ouvert. Une fois cette tâche terminée, la tâche suivante de la commande est ouverte. Ce processus se poursuit pour les tâches restantes de la phase. Si la tâche est une tâche d'approbation, l'état passe à l'état Demandé.
  - **false** : les tâches de la phase ne sont pas traitées dans une séquence. Au lieu de cela, toutes ses tâches sont définies sur l'état Ouvert au début de la phase.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que toutes les politiques sont conformes ou conformes avec des exceptions pour la phase actuelle, l'état Terminé est automatiquement passé.
- Une fois la phase actuelle terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Si vous rencontrez des problèmes à un moment donné, vous pouvez redémarrer à partir d'une phase précédemment terminée. Cette phase et les phases ultérieures sont réinitialisées, y compris les tâches et l'état de la politique.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Réviser.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Pour plus d'informations, consultez Version pour un produit ou un service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur une mise en production orientée étape

Travailler sur une mise en production pour un seul produit ou service	Travailler sur une mise en production pour plusieurs produits
	
Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée étape pour livrer un seul produit ou service.	Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée étape pour livrer plusieurs produits.

Travailler sur une mise en production orientée étape pour un seul produit ou service

Surveillez et travaillez sur une mise en production qui suit le processus de mise en production orienté étape pour publier un seul produit ou service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
5. Sélectionnez la section **Vue d'ensemble** pour examiner et modifier les détails de la mise en production, obtenir une vue d'ensemble de son état ou modifier sa date cible de préparation.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour les détails de la mise en production et Recibler une mise en production.
6. Sélectionnez la section **Champ d'application** de la mise en production pour examiner et mettre à jour le champ d'application de la mise en production en ajoutant ou en supprimant les fonctionnalités et les améliorations du produit.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le champ d'application d'une mise en production.
7. Sélectionnez la section **Éléments de configuration** pour examiner et gérer les éléments de configuration de la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter d'autres éléments de configuration ou supprimer les éléments existants selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer les éléments de configuration dans une mise en production.

8. Sélectionnez la section **Demandes de changement** pour examiner et gérer les demandes de changement dans la mise en production.
   Vous pouvez ajouter des demandes de changement nouvelles ou existantes ou supprimer celles existantes si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Gérer les demandes de changement dans une mise en production.
9. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous Artefacts pour gérer les artefacts ajoutés à la mise en production.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

Redémarrer la phase de mise en production

Vous pouvez recommencer une mise en production orientée étape à partir d'une phase précédemment terminée si vous rencontrez un problème qui vous oblige à revenir en arrière.

Avant de commencer

Remarque :
Lorsque vous redémarrez une mise en production à partir d'une phase terminée, cette phase et toutes les phases ultérieures sont réinitialisées jusqu'à la phase en cours. Il réinitialise également l'état des tâches, des demandes d'approbation et des politiques liées à chaque phase affectée.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En redémarrant une phase, vous pouvez réévaluer et ajuster le plan pour surmonter les nouveaux problèmes, en vous assurant que la mise en production reste sur la bonne voie et atteint ses objectifs globaux. Par exemple, si une certaine version d'un artefact est en cours de certification pendant le processus de mise en production et qu'elle ne passe pas la validation, une nouvelle version de l'artefact peut être choisie. Ensuite, vous pouvez redémarrer la mise en production à partir d'une phase antérieure pour répéter les mêmes tâches, stratégies mappées, éléments de configuration et approbations de ces phases.

Procédure

1. Sur la page Exécution de la mise en production, sélectionnez le bouton d'action Phase de mise en production (icône ⋮ puis sélectionnez **Phase de redémarrage**.
2. Dans la boîte de dialogue Redémarrer la phase, sélectionnez une phase à partir de laquelle vous souhaitez redémarrer.
   La liste affiche les phases terminées.
3. Sélectionnez **Redémarrer**.

Résultats

- L'état de la phase sélectionnée est mis à jour sur En cours et de toutes les phases ultérieures mises à jour sur En attente.
- L'état de la phase actuelle est mis à jour et indique Redémarré.
- L'état de toutes les tâches dans les phases affectées est mis à jour sur Ouvert.
- Les éléments de configuration associés aux phases affectées sont réassociés aux phases correspondantes nouvellement créées.
- L'état de la dernière exécution des politiques mappées à ces phases est mis à jour sur Non exécuté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter la mise en production

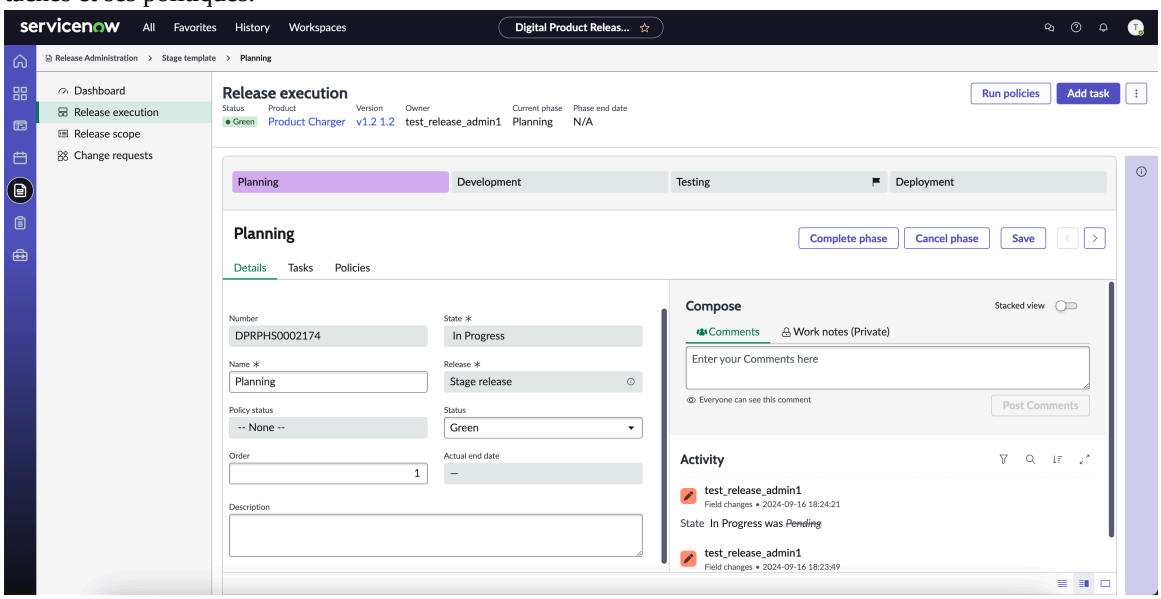
Affichez l'état de la mise en production et travaillez sur ses phases, ses tâches et ses politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Sélectionnez **Exécution** de la mise en production pour afficher son état et travailler sur ses phases, ses tâches et ses politiques.



2. Mettre à jour une phase de mise en production.

> **Remarque :**
> Si la `stage_workflow_auto_transition` propriété système est définie sur true, les phases sont automatiquement fermées lorsque toutes les tâches qu'elle contient sont fermées et que les politiques sont conformes.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Lorsque toutes les tâches de la phase actuelle sont terminées et que les stratégies mappées sont conformes, marquez la phase comme terminée en sélectionnant **Terminer la phase**.

> **Remarque :**
> Si l'une des stratégies mappées n'est pas conforme, vous ne pouvez terminer une phase que si vous disposez du rôle sn_dpr_model.release_admin ou de l'un des rôles définis dans la propriété système`sn_dpr.complete_phase_override`.

   L'état de la phase actuelle est mis à jour et la phase suivante est lancée. La date de fin réelle de la phase en cours est mise à jour vers la date actuelle.

3. **Facultatif :** Ajoutez une tâche à une phase de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

c. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche, ajoutez des détails pour la tâche, tels que son nom, la phase à laquelle elle appartient, la date de fin et la description.

d. Si la tâche nécessite une approbation, procédez comme suit :

> **Remarque :**
> Vous pouvez indiquer si la tâche doit être approuvée lors de sa création. Cette option ne peut pas être modifiée une fois enregistrée.

i. Sélectionnez **Oui** dans le champ **Approbation requise** .

Les champs **Affecté à** et **Définition de l'approbation** s'affichent.

ii. Dans la liste **Affecté à** , sélectionnez l'utilisateur qui approuverait la tâche.

iii. Dans la liste **Définition d'approbation** , sélectionnez une définition d'approbation pour déclencher l'approbation en fonction de la condition prédéfinie.

e. Sélectionnez **Créer une tâche**.

La tâche est créée à l'état En attente et ajoutée à la phase sélectionnée.

Pour une tâche d'approbation, un enregistrement d'approbation est créé pour que l'approbateur l'examine et prenne des mesures. Pour plus d'informations, consultez Approuver ou rejeter une tâche de mise en production.

4. Suivez et gérez la progression des tâches pour la phase sélectionnée.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Sélectionnez l'onglet **Tâches** pour afficher toutes les tâches de la phase.
Vous pouvez appliquer des filtres pour afficher des tâches spécifiques ou modifier le type de vue en sélectionnant l'option **Kanban** ou **Liste** .

c. Sélectionnez une tâche à ouvrir dans le volet Détails de la tâche.

d. Examinez la tâche dans le volet Détails de la tâche ou sélectionnez **Détails complets** pour ouvrir l'enregistrement de tâche dans la vue de formulaire.

e. Affectez la tâche dans le champ **Affecté à** à l'utilisateur qui travaillera dessus.

f. Examinez l'état d'approbation d'une tâche d'approbation dans le champ **Approbation** .

g. Mettez à jour le champ **État** avec l'état de la tâche qui ne requiert aucune approbation.
L'état d'une tâche d'approbation est automatiquement mis à jour lorsqu'elle est approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.
Si vous terminez la tâche actuelle et que la propriété *sn_dpr.sequential_task_execution* système est définie sur vrai, la tâche suivante de l'ordre passe à l'état Ouvert.

5. Facultatif : Mappez les politiques à une phase de mise en production pour le valider.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les boutons fléchés pour accéder à la phase précédente ou suivante.

Remarque :
Les politiques ne peuvent pas être mappées à une phase terminée ou annulée.

b. Sélectionnez l'onglet **Politiques** , puis **Ajouter**.

c. Dans la boîte de dialogue Mapper les stratégies, sélectionnez une ou plusieurs stratégies dans la liste à mapper à la phase.

d. Sélectionnez **les stratégies de carte**.

6. Sélectionnez **Exécuter les politiques** pour exécuter les politiques sur la phase actuelle.
Toutes les politiques mappées sont exécutées en arrière-plan pour la phase actuelle (état **En cours**). Vous pouvez vérifier l'état d'exécution en actualisant la liste dans l'onglet **Politiques** .

7. Fermez une mise en production après avoir vérifié qu'elle est complète.
Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Travailler sur une mise en production orientée étape pour plusieurs produits

Surveillez et travaillez sur une mise en production qui suit le processus de mise en production orienté étape pour plusieurs produits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous travaillez sur une mise en production de plusieurs produits, vous pouvez choisir d'utiliser la mise en production principale (pour le produit ou service principal) ou une mise en production spécifique (pour un produit inclus). La version principale contrôle et exécute toutes les activités pour chaque version du produit qui lui est associée.

- Effectuer des activités primaires, comme le démarrage de la mise en production et la gestion des phases et des tâches dans la mise en production principale.
- Définissez le champ d'application de la mise en production et gérez les demandes de changement dans chaque version du produit.
- Exécutez des politiques pour la phase actuelle à partir du niveau de mise en production principal ou d'une version de produit individuelle. Les états de politique des versions de produit individuelles sont agrégés dans l'état de politique de la version principale. Pour en savoir plus sur la façon dont l'état agrégé est dérivé, reportez-vous à la section Agrégation de l'état de la politique.

Vous pouvez surveiller la progression d'une version de produit individuelle ou suivre la progression globale au niveau de la version principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
5. Sélectionnez **Tableau de bord** pour surveiller l'état général de la mise en production, afficher les détails et tous les produits qui ont leurs versions individuelles.
   - Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** de la mise en production pour afficher les dates importantes de la mise en production, les tâches de mise en production, les politiques, les tâches connexes et les approbations par état pour toutes les mises en production ensemble.

     Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de version pour une mise en production multi-produits.
   - Sélectionnez l'onglet **Détails** pour apporter les modifications nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom de la mise en production, le propriétaire, l'état ou la description.
   - Sélectionnez l'onglet **Produits** pour afficher une liste de tous les produits, y compris leurs versions et états de mise en production.
6. Sélectionnez un produit ou service sur lequel travailler la mise en production dans la liste **déroulante Afficher par** .
   En fonction de l'option sélectionnée, vous pouvez voir différentes sections comme suit :

Afficher par option	Description
Tous les produits ou services	Vous pouvez voir les sections suivantes : ○ **Exécution** de la mise en production : travail sur la mise en production principale, ce qui implique le démarrage de la mise en production, le reciblage de la mise en production,l'exécution de la mise en production pour gérer les phases, les tâches, les politiques et les approbations, et le redémarrage de la mise en production à partir d'une phase précédemment terminée. Toutes ces actions s'appliquent à toutes les mises en production. ○ **Demandes de changement** : affichez une liste de toutes les demandes de changement entre les versions pour tous les produits ou service.
Produits inclus	Vous pouvez voir les sections suivantes pour la version du produit sélectionné : ○ **Vue d'ensemble** : affichez la progression et la qualité de la mise en production sur les tableaux de bord respectifs. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de vue d'ensemble de la mise en production pour une mise en production multi-produits et Tableau de bord de qualité des mises en production. ○ **Exécution** de la mise en production : affichez les détails des phases de la mise en production ou exécutez des politiques mappées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher par option	Description
	à ses phases pour les vérifications de conformité. Pour plus d'informations, consultez Exécuter la mise en production. **Remarque :** Dans l'onglet **Détails** , le champ État de la **politique** affiche un état de conformité combiné pour toutes les mises en production. ○ **Champ**d'application de la mise en production : affichez et mettez à jour le champ d'application de la mise en production, y compris les améliorations de produit, les éléments de planification et les tâches connexes telles que les incidents et les problèmes associés à la mise en production. ○ **Éléments de configuration** : affichez et gérez les éléments de configuration associés à la mise en production. ○ **Demandes de changement** : affichez et gérez les demandes de changement associées à la mise en production. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous l'étiquette **Artefacts** pour gérer les artefacts dans la version du produit. L'étiquette **Artefacts** est disponible dans les sections **Vue d'ensemble**, **Champ d'application** de la mise en production, **Éléments de configuration** et **Demandes de changement** . Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

7. Fermez une mise en production après avoir vérifié qu'elle est complète.
   Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Gestion de plusieurs mises en production via des ensembles de mises en production

Les ensembles de mises en production vous aident à regrouper plusieurs mises en production pour les suivre et les gérer simultanément à partir d'un seul endroit.

Les coordinateurs de mise en production et les chefs de produit peuvent facilement suivre la progression de chaque mise en production à l'aide de bundles de mises en production. Les ensembles de mise en production permettent d'identifier les dépendances et les conflits potentiels et d'apporter les ajustements nécessaires pour assurer un processus de mise en production fluide et coordonné. Ils permettent également la communication et la collaboration entre les membres de l'équipe, car chacun peut accéder aux mêmes informations et rester informé de l'état de chaque version.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de mises en production qui se trouvent à l'état de brouillon à un ensemble de mises en production.

Vous pouvez inclure une mise en production dans plusieurs ensembles de mises en production, ce qui peut être utile pour les projets plus importants. Cela peut aider à améliorer la coordination entre plusieurs équipes travaillant sur différentes fonctionnalités. Il peut également aider à gérer et à hiérarchiser les mises à jour.

Caractéristiques et avantages

Les ensembles de mise en production offrent les fonctionnalités et avantages suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion centralisée

Permet aux coordinateurs de mise en production et aux chefs de projet de gérer plusieurs mises en production simultanément à partir d'un seul endroit.

Suivi de l'avancement et de la qualité

Surveillez la progression des mises en production dans plusieurs équipes et projets et assurez-vous de la qualité des mises en production au sein de l'ensemble.

Suivi des demandes de changement

Suivez toutes les demandes de changement dans les versions.

Créer un ensemble de mise en production

Créez un ensemble de mises en production pour gérer et suivre plusieurs mises en production à partir d'un seul endroit. Ces mises en production peuvent avoir différentes cibles de préparation de la mise en production. Cependant, les regrouper en lots vous aide à les gérer tous efficacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez **Lots**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ensemble de mises en production, indiquez le nom, le propriétaire et la description de l'ensemble de mises en production.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Ajoutez des mises en production à l'ensemble ou ignorez cette étape pour les ajouter ultérieurement.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de mises en production à l'état Brouillon à un ensemble de mises en production.

   - Pour ajouter des mises en production à l'ensemble, sélectionnez-les dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour ajouter ultérieurement des mises en production à l'ensemble, sélectionnez **Ignorer**.

Suivre plusieurs mises en production à partir d'un ensemble de mises en production

Suivez simultanément la progression des mises en production dans un ensemble de mises en production afin d'améliorer l'efficacité et de rationaliser le processus de gestion des mises en production. Vous pouvez également identifier les dépendances et les conflits potentiels dans vos mises en production et vous coordonner avec les membres de l'équipe travaillant sur différentes mises en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez **Lots**.
3. Sélectionnez un ensemble de mises en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sous l'onglet **Vue d'ensemble** , passez en revue les mesures clés de toutes les versions de l'ensemble.

Widget	Description
Mises en production par état	Nombre total de versions dans l'ensemble, regroupées par état.
Tâches	Nombre total de tâches dans toutes les versions de l'ensemble, regroupées par état.
Politiques	Nombre total de politiques sur toutes les versions de l'ensemble, regroupées par leur état de conformité.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation dans toutes les versions de l'ensemble, regroupées par leur état d'approbation.
Améliorations des	Nombre total d'améliorations des du produit dans toutes les versions de l'ensemble, regroupées par état.

5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Détails** , affichez et modifiez les détails de l'ensemble de mise en production.
6. Sous l'onglet **Mises en production** , affichez et gérez les mises en production de l'ensemble.
   - Pour ajouter une mise en production à l'ensemble, sélectionnez **Ajouter** , puis sélectionnez dans la liste des mises en production.
   - Pour supprimer une mise en production existante de l'ensemble, sélectionnez-la dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour afficher les détails d'une mise en production, sélectionnez-la comme nom dans la liste.
7. Sous l'onglet **Demandes de changement** , affichez les demandes de changement sur toutes les versions de l'ensemble.
   Pour afficher les détails d'une demande de changement, sélectionnez-la dans la liste.

Examiner et mettre à jour les détails de la mise en production

Examinez et modifiez les détails d'une mise en production. Vous pouvez également recibler la date de préparation de la mise en production selon vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Vue d'ensemble** pour examiner d'un coup d'œil la progression et la qualité de la mise en production, prendre les mesures nécessaires ou examiner et modifier ses détails.
5. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble** de la mise en production pour passer en revue les dates importantes, les demandes de changement, les scores de risque, les tâches et les états des politiques et des approbations. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de vue d'ensemble de la mise en production.
6. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour apporter les modifications nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom de la mise en production, le propriétaire, l'état ou la description.
7. Sélectionnez l'onglet **Qualité** pour passer en revue les résumés de qualité des logiciels et des tests pour une version en cours.
   Cet onglet n'est disponible que pour la sortie d'un produit. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de qualité des mises en production.

Remarque :
Vous devez configurer des pipelines pour suivre la qualité logicielle de votre mise en production. Pour plus d'informations sur la configuration des pipelines à l'aide de la configuration d'outils externes, reportez-vous à la section Intégrer des outils externes à partir de l'espace de Mise en production de produits digitaux travail.

Mettre à jour le champ d'application d'une mise en production

Examinez et mettez à jour le champ d'application de la mise en production en ajoutant ou en supprimant des améliorations de produit, des éléments de planification et des tâches connexes telles que des incidents et des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez **le champ d'application** de la mise en production pour gérer les améliorations du produit, les éléments de travail, les éléments de planification et les tâches de la mise en production.

Remarque :
Les onglets des types de tâches que vous voyez dépendent des autorisations requises pour afficher ces enregistrements de type de tâche et de la propriété `sn_dpr.release_related_record_types`système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Mise en production de produits digitaux.

5. Sélectionnez l'onglet **Améliorations du produit et Éléments de travail** pour gérer les améliorations du produit et les éléments de travail dans la version.
   - Ajouter une amélioration à un produit ou à un service
   - Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée

   Les améliorations apportées à la version sont répertoriées dans l'onglet Améliorations du produit et Éléments de travail .
6. Sélectionnez l'onglet **Éléments de planification** pour afficher les éléments de planification associés aux améliorations du produit dans la version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'onglet **Éléments de planification** n'est disponible que lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Vous disposez de l'un des rôles suivants requis pour afficher ces éléments
  - sn_dpr_model.product_enhancement_read
  - sn_dpr_model.release_admin
  - sn_dpr_model.release_user
  - sn_dpr_model.product_manager
  - sn_dpr_model.release_coordinator
- ServiceNow® Espace de travail de la planification stratégique est installé avec l'approche de produit digital configurée

  Pour en savoir plus sur les lentilles et les planifications de portefeuille, consultez Lenses in Strategic Planning et Portfolio plans in Strategic Planning.

a. Sélectionnez un numéro d'élément de planification pour en afficher les détails.
Une liste des éléments de planification associés aux améliorations du produit s'affiche.

7. Gérez les tâches connexes dans la mise en production.

- Pour ajouter une tâche connexe, sélectionnez **Ajouter**.

  a. Sélectionnez l'onglet dans lequel vous souhaitez ajouter une tâche.

  Une liste des enregistrements du type de tâche sélectionné s'affiche.

  b. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.

  Les enregistrements de tâches sélectionnés sont ajoutés à la mise en production.
- Pour supprimer une tâche associée, sélectionnez-la dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.

Gérer les éléments de configuration dans une mise en production

Affichez et gérez les éléments de configuration (CI) dans une phase de mise en production pour gérer efficacement la mise en production. Ces CI associés peuvent être utilisés pour gérer les demandes de changement et les tâches futures via la mise en production.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez ajouter un élément de configuration spécifique à une phase qu'une seule fois, bien qu'il puisse être ajouté à plusieurs phases de la mise en production.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.

2. Sélectionnez l'icône Mises

3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **des éléments de configuration** pour gérer les éléments de configuration dans la mise en production.
   La liste affiche tous les CI associés à la phase sélectionnée.
5. Sélectionnez une phase **dans la liste** Phase pour ajouter ou supprimer des éléments de configuration d'une classe CI.

Gérer les demandes de changement dans une mise en production

Affichez et gérez les demandes de changement dans une mise en production. Vous pouvez créer et ajouter de nouvelles demandes de changement à la mise en production ou ajouter des demandes existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez associer une demande de changement à une phase qu'une seule fois, bien qu'elle puisse être ajoutée à plusieurs phases dans la mise en production.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez **Demandes de changement** pour gérer les demandes de changement dans la mise en production.
   La liste Demandes de changement affiche toutes les demandes de changement associées à la phase sélectionnée de la mise en production.
5. Sélectionnez une phase dans la liste **Phase** .
6. Créez des demandes de changement et ajoutez-les à la phase, ajoutez des demandes de changement existantes à la phase ou supprimez celles qui sont déjà associées à la phase.
7. Importez les éléments de configuration (CI) des phases associées dans la demande de changement en tant que CI affectés.
   a. Sélectionnez l'onglet **CI affectés** .
   b. Sélection **de l'option Ajouter des CI à partir des phases de mise en production**.

Résultats

- Si la demande de changement est associée à une seule phase, la section **Attaché à des phases** dans la section d'en-tête de l'enregistrement de demande de changement affiche le nom de cette phase. Sélectionnez le lien pour ouvrir la phase.
- Si la demande de changement est associée à plus d'une phase de la mise en production, la valeur **Joint à phases** indique le nombre de ces phases. Sélectionnez le lien pour ouvrir la liste de ces phases.

Gérer les artefacts dans une mise en production

Ajoutez ou supprimez des artefacts d'une mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

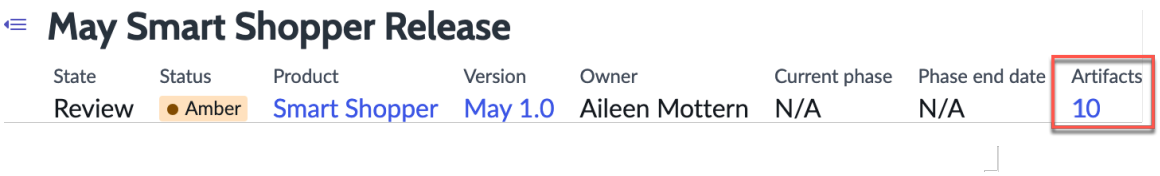
Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir associé un référentiel d'artefacts au produit. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données provenant d'outils externes.

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous l'étiquette **Artefacts** . L'étiquette **Artefacts** est disponible lorsque vous sélectionnez **Vue d'ensemble**, **Champ d'application de la mise en production** ou **Demandes de changement**.



5. Dans la vue de liste Artefacts de mise en production, ajoutez ou supprimez des artefacts.

Approuver ou rejeter une tâche de mise en production

Examinez une tâche de mise en production et approuvez-la ou rejetez-la.

Avant de commencer

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services** > **Mes approbations**.
2. Dans la liste Mes approbations, cliquez sur un enregistrement pour l'ouvrir pour son approbation.
3. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver l'enregistrement, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'enregistrement, saisissez des commentaires liés au rejet dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

La table suivante présente le résultat des actions d'approbation et de rejet sur l'enregistrement d'approbation d'une tâche de mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'une tâche de mise en production

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Approuvé. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Le champ **État** de la tâche de mise en production passe d'Ouvert à Fermé terminé. • Le champ **Approbation** de la tâche de mise en production passe de Demandé à Approuvé.	• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Rejeté. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Le champ **État** de la tâche de mise en production reste ouvert. • Le champ **Approbation** de la tâche de mise en production passe de Demandé à Rejeté. • Les commentaires de rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la section Activités de la tâche de mise en production.

Recibler une mise en production

Modifiez la cible de préparation de la mise en production pour replanifier la période de mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Dans le formulaire Mise en production, sélectionnez **Vue d'ensemble**.
5. Sélectionnez l'icône Action de mise en production ( ), puis sélectionnez **Recibler la mise en production**.
6. Dans la boîte de dialogue Recibler la mise en production, sélectionnez une cible de préparation de la mise en production différente de celle de la **cible de préparation de la mise en production**.

   Remarque :
   La nouvelle date cible de préparation de la mise en production doit être comprise dans le calendrier défini de la mise en production.

7. Vous pouvez également créer la mise en production en tant que mise en production hors bande en sélectionnant **Hors bande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette option dépend des propriétés système —*out_of_band_release_allowed* et *out_of_band_release_roles*de . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Mise en production de produits digitaux.

8. Si vous avez sélectionné l'option hors bande, sélectionnez un calendrier de mise en production dans le **calendrier de mise en production** pour baliser la mise en production et utiliser sa cible de mise en production.
9. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

- La date cible de préparation de la mise en production est mise à jour vers la nouvelle date.
- Pour les mises en production orientées chronologie, les dates clés impactées sont ajustées en fonction de la date reciblée. Cet ajustement est effectué après avoir recalculé le nombre de jours qui ont changé par rapport au calendrier initial.

Remarque :
Si un calendrier de jours non ouvrés est associé à la mise en production et que les dates clés révisées tombent un jour férié, le dernier jour ouvré avant le jour férié est considéré comme la date clé révisée.

Que faire ensuite
Mettez à jour manuellement les dates planifiées sur les demandes de changement associées, car elles ne sont pas automatiquement mises à jour lorsque vous reciblez la mise en production.

Fermer une mise en production

Terminez une mise en production une fois que toutes les tâches ont été accomplies et que toutes les phases sont en conformité avec les stratégies mappées.

Avant de commencer
Une mise en production doit être à l'état de révision pour la marquer comme terminée.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Une mise en production qui suit un processus axé sur l'étape passe automatiquement à l'état Terminé lorsqu'elle est conforme, à condition que la *stage_workflow_auto_transition* propriété système soit définie sur vrai.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Vérifiez que la mise en production est complète pour déterminer si toutes les tâches de mise en production sont terminées.
5. Fermez la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans une version de produit ou service unique, sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Terminer la mise en production**.
- Dans une mise en production multi-produits, sur la page Tableau de bord, sélectionnez **Terminer la mise en production**.

Résultats
La mise en production est fermée et son état est défini sur Terminé.

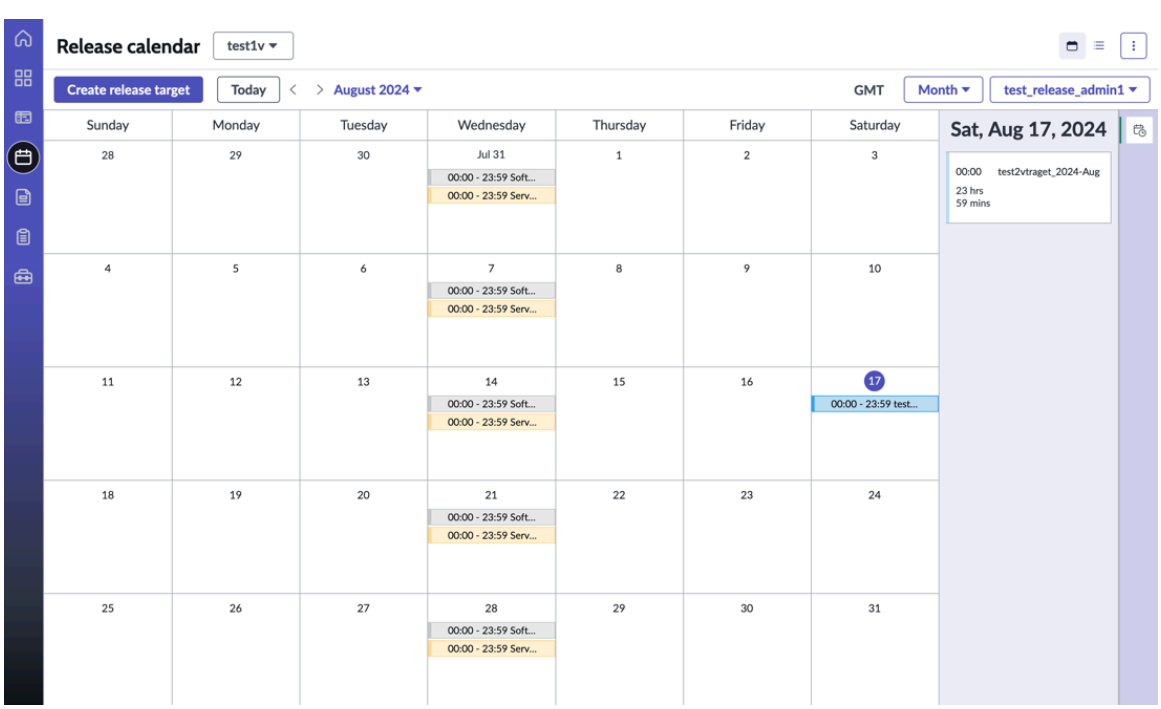
Afficher les mises en production planifiées dans une cible de préparation de mise en production

Affichez et suivez toutes les versions de produits planifiées dans une cible de préparation de la mise en production et suivez leur progression.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier de mise en production (icône)
   Le calendrier de mise en production s'affiche.



3. Sélectionnez un calendrier de mise en production sur lequel vous souhaitez afficher les mises en production.
4. **Facultatif :** Filtrez les calendriers de mise en production en sélectionnant un gestionnaire de mise en production dans la liste de filtres.
   Les cibles de mise en production sont affichées par défaut pour tous les gestionnaires de mises en production.
5. Sélectionnez une cible de préparation de la mise en production dans le volet de la vue Calendrier, Liste ou Ordre du jour, pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le formulaire Cible de mise en production, sélectionnez l'onglet **Mises** en production pour afficher toutes les mises en production planifiées dans la cible de préparation.
   La liste affiche toutes les mises en production associées à cette cible de préparation.
7. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour examiner son état et d'autres détails.

Mise en production de produits digitaux Pack de contenu de stratégie

Le Mise en production de produits digitaux pack de contenu de politique comprend des collecteurs de données et des politiques pour automatiser la vérification de la porte de phase dans Mise en production de produits digitaux.

- Les collecteurs de données vous permettent de créer des politiques low-code pour l'application de modèle DevOps de données.

  Pour plus d'informations, consultez Mise en production de produits digitaux collecteurs de données.

- Les politiques vous permettent d'automatiser la vérification des portes de phase et l'évaluation continue des artefacts logiciels pour vous assurer qu'ils répondent aux normes et aux exigences de l'entreprise.

  Pour plus d'informations, consultez Politiques Mise en production de produits digitaux.

Mise en production de produits digitaux collecteurs de données

Le Mise en production de produits digitaux pack de contenu de stratégie contient un ensemble de collecteurs de données pour collecter des données DevOps à valider par rapport aux politiques.

Achèvement de la tâche d'approbation

Le collecteur de données d'exhaustivité de la tâche d'approbation vérifie si toutes les tâches de mise en production d'approbation associées à une phase de mise en production sont terminées.

Entrée : phase de mise en production.

Sortie :

- vrai : toutes les tâches d'approbation sont approuvées.
- faux : une ou plusieurs tâches d'approbation ne sont pas approuvées ou il n'existe aucune tâche d'approbation pour la phase de mise en production.

Story de l'artefact terminée

Le collecteur de données Artefact Story terminée renvoie le pourcentage de stories terminées associées à un artefact de mise en production. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de stories terminées = (Nombre de stories terminées / (Nombre total de stories - Nombre de stories à l'état Annulé - Nombre de stories à l'état Supprimé)) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de stories terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validation de l'état de la demande de changement

Le collecteur de données Validation de l'état de la demande de changement renvoie le nombre de demandes de changement dans les états spécifiés. Il peut vérifier les demandes de changement dans une phase ou toutes les phases d'une mise en production, en fonction de l'entrée.

Entrée : liste des états à valider, Valide toutes les phases, ID de la version et ID de phase.

Sortie : nombre total de demandes de changement dans les états donnés.

Couverture du code

Le collecteur de données Couverture du code renvoie la couverture du code actuelle calculée en fonction des versions d'artefacts.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de couverture du code.

Validations sans élément de travail

Le collecteur de données Validations sans élément de travail renvoie le pourcentage de validations qui n'ont pas d'élément de travail associé. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : Pourcentage de validations sans élément de travail = (Nombre de validations sans élément de travail / Nombre total de validations dans l'artefact) * 100.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de validations sans élément de travail.

Achèvement planifié des stories

Le collecteur de données Achèvement planifié des stories renvoie le pourcentage de stories planifiées marquées comme terminées. Les stories des épopées associées à la mise en production sont prises en compte. Le collecteur de données vérifie également si la version du produit est associée à la version du plan. S'il est associé à la version du plan, il prend également en compte toutes les stories associées à la version du plan.La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : Pourcentage de stories terminées = (Nombre de stories terminées / (Nombre total de stories - Nombre de stories à l'état Annulé - Nombre de stories à l'état Supprimé)) * 100 ;.

Entrée : liste des épopées associées à une mise en production.

Sortie : % de stories planifiées marquées comme terminées.

Vulnérabilité de sécurité

Le collecteur de données de vulnérabilité de sécurité renvoie le nombre de vulnérabilités de sécurité associées à une catégorie particulière. Les vulnérabilités de sécurité sont identifiées en fonction des versions d'artefacts et de la catégorie de vulnérabilité comme suit :

- Bloqueur : renvoie la somme des problèmes de blocage. Valide uniquement pour les données DevOps.
- Problèmes de priorité critique : pour les données DevOps, renvoie la somme des problèmes critiques. Pour les données SecOps, renvoie la somme des problèmes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

priorité très élevée. Pour les données DevOps et SecOps, renvoie le cumul des problèmes de priorité critique et très élevée.

- Problèmes de priorité élevée : renvoie la somme des problèmes de priorité élevée à partir des données DevOps et SecOps.
- Problèmes de priorité moyenne : renvoie la somme des problèmes de priorité moyenne à partir des données DevOps et SecOps.
- Problèmes majeurs : renvoie la somme des problèmes majeurs de tous les artefacts. Valide uniquement pour les données DevOps.
- Problèmes mineurs : renvoie la somme des problèmes mineurs de tous les artefacts. Valide uniquement pour les données DevOps.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : nombre total de vulnérabilités.

Réussite du test

Le collecteur de données Réussite au test renvoie le pourcentage de tests réussis en fonction des versions d'artefacts. Si le type de test est fourni, il renvoie les résultats de test uniquement pour le type de test donné, sinon pour tous les types de test pour la version de l'artefact. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de tests réussis = (Nombre de tests réussis / (Nombre total de tests - Nombre de tests ignorés)) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production et un type de test (facultatif).

Sortie : % de tests réussis.

Les éléments de travail ont des validations

Le collecteur de données Les éléments de travail ont des validations renvoie si tous les éléments de travail ont une validation connexe. Les éléments de travail sont identifiés en fonction des épopées associées à la mise en production. Le collecteur de données vérifie également si la version du produit est associée à la version du plan. S'il est associé à la version du plan, il prend également en compte toutes les stories associées à la version du plan. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de stories sans validation = (Nombre de stories terminées sans validation / Nombre total de stories à l'état Terminé) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de validations sans élément de travail.

Information associée

Politiques Mise en production de produits digitaux

Passing parameters to PaCE policies

Politiques Mise en production de produits digitaux

Le Mise en production de produits digitaux Policy Content Pack contient un ensemble de politiques pour automatiser la vérification des portes de phase et l'évaluation continue des artefacts logiciels.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces stratégies par défaut DPR pour valider la conformité du contenu de vos données de configuration ou pour gérer le cycle de vie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

complet des PaCE stratégies. Pour plus d'informations, consultez Policy as Code Engine (PaCE) .

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les politiques du système de base. Toutefois, vous pouvez créer une copie de la politique et la personnaliser.

Ces politiques s'appliquent à la fois aux versions de produit et de service. Cependant, quelques-unes ne s'appliquent pas aux versions de service. Pour plus d'informations sur ces stratégies, reportez-vous à la section Politiques non applicables aux versions de service.

Toutes les stories terminées ont des validations associées (all_completed_stories_have_associated_commits)

Cette politique vérifie si toutes les stories terminées d'une mise en production ont des validations associées.

La politique entraîne un statut non conforme lorsqu'une story terminée d'une mise en production n'a aucune validation associée.

Toutes les stories planifiées sont terminées (all_planned_stories_are_completed)

Cette politique vérifie si toutes les stories planifiées d'une mise en production sont terminées. Cette politique vérifie également si la version du produit est associée à la version du plan. S'il est associé à la version du plan, il vérifie toutes les stories associées à la version du plan en plus des stories associées aux épopées dans les fonctionnalités ou les améliorations.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage d'achèvement des stories planifiées n'est pas de 100 %. Le pourcentage d'achèvement des stories planifiées est calculé comme suit : `(Total des stories terminées/Total des stories planifiées) * 100`.

La couverture du code dépasse le seuil (code_coverage_threshold)

Cette politique vérifie si le pourcentage de couverture du code dépasse la valeur de seuil.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de couverture du code est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de couverture du code pour une mise en production est la couverture du code moyenne calculée pour toutes les versions d'artefacts incluses dans la mise en production.

Remarque :
Les versions d'artefacts sans données de couverture du code sont exclues du calcul de la couverture du code moyenne.

Arguments d'entrée

minCodeCoverageThreshold

- La valeur minimum acceptée pour la couverture du code d'une mise en production.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : entier
- Utilisation : obligatoire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La réussite du test d'intégration dépasse le seuil (integration_test_pass_threshold)

Cette politique vérifie si le pourcentage de tests d'intégration réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests d'intégration réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests d'intégration réussis est calculé comme suit (Total des tests d'intégration réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests d'intégration pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests d'intégration réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite du test de charge dépasse le seuil (load_test_pass_threshold)

Cette politique vérifie si le pourcentage de tests de charge réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de charge réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de charge réussis est calculé comme suit (Total des tests de charge réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de charge pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests de charge réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : entier
- Utilisation : obligatoire

Aucune vulnérabilité critique trouvée (no_critical_vulnerabilities)

Cette politique vérifie si aucune vulnérabilité critique n'a été détectée dans une mise en production.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le nombre total de vulnérabilités catégorisées comme bloquantes, critiques, élevées ou majeures est supérieur à zéro.

La réussite au test de régression dépasse le seuil (regression_test_pass_threshold)

Cette politique vérifie si le pourcentage de tests de régression réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de régression réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de régression

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réussis est calculé comme suit (Total des tests de régression réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de régression pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests de régression réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite du test de fumée dépasse le seuil (smoke_test_pass_threshold)

Cette politique vérifie si le pourcentage de tests de fumée réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de fumée réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de fumée réussis est calculé comme suit (Total des tests de fumée réussis pour toutes les versions d'artefacts/ Total des tests de fumée pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests de fumée réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite au test du système dépasse le seuil (system_test_pass_threshold)

Cette politique vérifie si le pourcentage de tests système réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests système réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests système réussis est calculé comme suit (Total des tests système réussis pour toutes les versions d'artefacts/ Total des tests système pour toutes les versions d'artefacts) * 100.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests système réussis.
- Valeur par défaut : 100
- Type : entier
- Utilisation : obligatoire

La réussite du test d'acceptation de l'utilisateur dépasse le seuil (user_acceptance_test_pass_threshold)

Cette politique vérifie si le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La politique entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis est calculé comme suit `(Total des tests d'acceptation utilisateur réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests d'acceptation utilisateur pour toutes les versions d'artefacts) * 100`.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- La valeur minimum acceptée pour le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : entier
- Utilisation : obligatoire

Valider les demandes de changement (validate_change_requests)

Cette politique vérifie si toutes les demandes de changement se trouvent dans les états donnés, dans toutes les phases ou dans une seule phase d'une mise en production.

La politique entraîne un statut non conforme lorsqu'au moins une demande de changement n'est dans aucun des états donnés.

Arguments d'entrée

Valider toutes les phases : détermine s'il convient de vérifier l'état des demandes de changement dans toutes les phases ou dans une seule phase d'une mise en production.

- Valeur par défaut : `faux`
- Type : booléen
- Utilisation : obligatoire

États à valider : tableau des états des demandes de changement à valider. Il accepte les valeurs numériques séparées par des virgules correspondant aux états.

- Valeur par défaut : vide
- Type : tableau de données
- Utilisation : obligatoire

Politiques non applicables aux versions de service

Les politiques suivantes ne s'appliquent pas aux versions de service.

- all_completed_stories_have_associated_commits
- integration_test_pass_threshold
- regression_test_pass_threshold
- system_test_pass_threshold
- code_coverage_threshold
- no_critical_vulnerabilities
- load_test_pass_threshold
- smoke_test_pass_threshold
- user_acceptance_test_pass_threshold

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Mise en production de produits digitaux collecteurs de données

Référence Mise en production de produits digitaux

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Mise en production de produits digitaux (DPR).

Composants installés avec Mise en production de produits digitaux

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les tables et les Mise en production de produits digitaux rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Amélioration du produit en lecture [sn_dpr_model.product_enhancement_read]	Lit les améliorations apportées au produit dans un produit ou service.	Aucun
Création d'une fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_create]	Crée des fonctionnalités dans un produit ou service.	Aucun
Suppression de fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_delete]	Supprime les fonctionnalités d'un produit ou service.	Aucun
Lecture des fonctionnalités du produit [sn_dpr_model.product_feature_read]	Lit les caractéristiques d'un produit ou service. Impossible de créer ou de modifier une fonctionnalité du produit.	Aucun
Écriture des fonctionnalités du produit [sn_dpr_model.product_feature_write]	Met à jour les fonctionnalités d'un produit ou service.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Chef de produit digital [sn_dpr_model.product_manager]	Gère les produits et servicesdigitaux.	• asset • pd_operator • model_manager • sn_devops.app_propriétaire • sn_change_write • sn_dpr_model.création_fonctionnalité_pro • sn_dpr_model.product_feature_delete • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_model.product_feature_write • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • lecteur_code sn_pace.code • sn_pace.lecteur_exécution • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.lecteur_politique • task_editor • template_read_global
Administrateur de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model.release_admin]	Définit le processus de mise en production et surveille la mise en production.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.propriétaire_outil_ • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.admin • sn_pace.mapping_admin • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_editor_global
Coordinateur de mise en production de produits digitaux	Aide les équipes produit	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_dpr_model.release_coordinator]	dans leurs responsabilités.	• sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • lecteur_code sn_pace.code • sn_pace.lecteur_exécution • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.lecteur_politique • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_read_global
Utilisateur de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model.release_user]	Accède à l'espace de travail de mise en production de produits digitaux pour afficher les détails de la mise en production et mettre à jour et approuver les tâches de mise en production. Impossible de créer ou de modifier des mises en production.	• sn_change_read • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.lecteur_politique • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor
Utilisateur de l'espace de travail pour la mise en production de produits digitaux [sn_dpr_workspace.workspace_user]	Accède à l'espace de travail de mise en production de produits digitaux.	cmdb_read

Traduction automatique

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Nettoyer la cible de mise en production inutilisée vieille de 6 mois	Supprime les enregistrements de cible de mise en production datant de plus de six mois et inutilisés. Exécutions : quotidien

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
DPR : exécuter des politiques pour toutes les phases de mise en production actives	Exécute des politiques mappées aux phases actuellement en cours pour toutes les versions. Exécutions : quotidien
Transition d'état de phase de mise en production	Gère l'état des phases pour les mises en production en cours. Cette tâche vérifie toutes les mises en production en cours et leurs phases. Si une phase est en cours et que sa date de fin prévue est aujourd'hui, et que son état de politique est conforme, elle sera marquée comme terminée et la phase suivante commencera. Exécutions : Toutes les heures
Transition d'état de mise en production	Gère les états des mises en production en attente ou en cours. • Si une mise en production est à l'état En attente et que sa date de début prévue est aujourd'hui, son état est mis à jour sur En cours. • Si une mise en production est à l'état En cours et que toutes ses phases sont terminées, son état passe à Revue. Exécutions : Toutes les heures

Tables installées

Table	Description
Définition d'approbation [sn_dpr_model_approval_definition]	Définitions d'approbation utilisées pour diriger les demandes d'approbation des tâches de mise en production vers un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs.
Date clé [sn_dpr_model_release_key_date]	Dates clés de mise en production qui définissent les jalons, les événements clés, les échéances et les dates importantes pour les mises en production uniques ou récurrentes.
de stratégie [sn_dpr_pace_policy_mapping]	Politiques mappées à une mise en production. Étend la table de mappage de stratégie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	[sn_pace_policy_mapping] à partir de PaCE.
Amélioration du produit [sn_dpr_model_product_enhancement]	Améliorations d'une fonctionnalité de produit Utilisez ces améliorations de produit pour publier une fonctionnalité de produit par phases sur plusieurs versions.
Fonctionnalité du produit [sn_dpr_model_product_feature]	Une fonctionnalité d'un produit est une fonction ou une aptitude qui ajoute de la valeur à un produit ou service pour le client. Vous pouvez décomposer une fonctionnalité de produit en améliorations de produit pour la publier en plusieurs phases sur plusieurs versions.
Tâches associées [sn_dpr_model_release_related_task_m2m]	Mappage entre les enregistrements de la table Tâches (tâche) et les enregistrements de version de la table Mise en production (sn_dpr_model_release).
Mise en production [sn_dpr_model_release]	Une version de produit ou service est le processus de publication d'une nouvelle version d'un produit ou service. Elle implique plusieurs phases, tâches, politiques et approbations.
Artefact de mise en production [sn_dpr_model_release_artifact]	Artefacts dans une mise en production d'un produit.
Association de mises en production [sn_dpr_release_association]	Relations entre une mise en production et le modèle de mise en production associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Ensemble de mise en production [sn_dpr_model_release_bundle]	Les ensembles de mises en production sont des regroupements de mises en production qui peuvent être suivies simultanément.
Ensemble de mise en production M2M [sn_dpr_model_release_bundle_m2m]	Relations des mises en production regroupées en différents ensembles de mises en production.
Calendrier de mise en production [sn_dpr_model.release_calendar]	Calendriers pouvant contenir des cibles de préparation de la mise en production connexes. Des calendriers d'exclusion peuvent être associés aux calendriers de mise en production afin qu'aucune cible de mise en production ne soit créée aux dates qui s'inscrivent dans ces calendriers d'exclusion.
Phase de mise en production [sn_dpr_model_release_phase]	Phases d'une mise en production d'un produit ou service.
CI de phase de mise en production [sn_dpr_model_release_phase_ci_m2m]	Mappage des éléments de configuration et des phases d'une mise en production.
CR de phase de mise en production [sn_dpr_model_release_phase_cr]	Mappage des demandes de changement et des phases d'une mise en production.
Phase de mise en production M2M [sn_dpr_release_phase_m2m]	Mappage des mises en production et des phases aux politiques mappées à chaque phase.
Exécution de la politique de mise en production [sn_dpr_policy_execution]	Résultats des politiques exécutées sur une phase d'une mise en production.
Cible de préparation à la mise en production [sn_dpr_model_release_target]	Cible de préparation de la mise en production qui définit les planifications pour une mise en production unique ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	récurrente. Les cibles de mise en production sont ajoutées à un calendrier de mise en production.
Tâche de mise en production [sn_dpr_model_release_task]	Tâches par phases pour une mise en production.
Rétablir le modèle [sn_dpr_model_release_template]	Modèles de mise en production contenant des phases, des tâches, des approbations et des politiques prédéfinies. Lors de la création d'une mise en production, vous pouvez appliquer un modèle de mise en production pour préremplir ces phases, tâches, approbations et politiques.
Élément de travail [sn_dpr_model_product_enhancement_work_item_mapping]	Mappage entre les améliorations de produits et les éléments de travail (enregistrements dans la table Élément de travail (sn_devops_work_item))).

Propriétés du Mise en production de produits digitaux

Configurez les propriétés système afin de personnaliser diverses fonctionnalités en fonction des besoins de Mise en production de produits digitaux votre organisation.

Ces propriétés sont disponibles pour le Mise en production de produits digitaux.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Mise en production de produits digitaux

Propriété	Description
sn_dpr.auto_transition_release_to_completed	Détermine si une mise en production automatiquement passée de l'état de r Terminé lorsque sa revue est terminée • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : tru

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Mise en production de produits digitaux (suite)

Propriété	Description
sn_dpr.auto_transition_release_to_review	Détermine si une mise en production automatiquement passée de l'état En Examen lorsque toutes ses phases son • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : fal
sn_dpr.remplacement_phase_complète	Permet aux utilisateurs ayant des rôles de terminer une phase de mise en proc par défaut, sn_dpr_model.release_adm dans le champ **Valeur** . Vous pouvez supplémentaires disposant d'un accès l'état de phase de mise en production, virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_model.release_admin • Autres valeurs possibles : rôl en écriture à l'état de phase production.
sn_dpr.max_template_duration	Spécifie le nombre maximal de jours modèle de mise en production. Il s'ag de toutes les phases incluses dans le m • Type : entier • Valeur par défaut : 730 jours • Autres valeurs possibles : un
sn_dpr.multi_product.create_independent_releases	Détermine s'il convient de crée en production individuelles qui gérées indépendamment pour sélectionné lors de la création production. • Lorsque la valeur est définie une version principale est cré produit ou service primaire, qu mises en production individue produit en tant que mises en dépendantes. • Lorsque la valeur est définie un ensemble de mises en pro créé qui inclut des mises en indépendantes pour chaque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Mise en production de produits digitaux (suite)

Propriété	Description
	Pour plus d'informations, consu version avec un assistant. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : false • Autres valeurs possibles : fal
sn_dpr.limite_produits_inclus_multi-produits	Indique le nombre maximal de p peuvent être ajoutés en tant qu inclus lors de la création d'une produits. Pour plus d'informatio Créer une version avec un assistant. **Remarque :** Cette propriété est applicable uni sn_dpr.multi_product.create_ind est défini sur vrai. • Type : entier • Valeur par défaut : 10 • Autres valeurs possibles : un
sn_dpr.out_of_band_release_allowed	Détermine si une mise en production une date donnée, sans cible de mise en • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : fal
sn_dpr.out_of_band_release_roles	Spécifie la liste séparée par des virgul peuvent créer une mise en production • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_model.release_admin
sn_dpr.release_calendar_exclusions	Restreint les calendriers affiche cadre du calendrier de mise en l'aide de la requête codée. Vous pouvez utiliser une requê la table cmn_schedule pour filtr des calendriers spécifiques dan **Calendriers d'exclusion** de la bo Calendrier de mise en production . Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Mise en production de produits digitaux (suite)

Propriété	Description
	de proscription et de maintena par défaut. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_model.release_admin
sn_dpr.release_kanban_lanes	Affiche les voies sur le tableau Kanba Exécution de la mise en production. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 1,2,3
sn_dpr.exécution_tâche_séquentielle	Détermine si les tâches d'une phase d production sont traitées les unes après Lorsque cette propriété est dé vrai, les tâches sont traitées da séquentiel. Au début d'une pha ayant l'ordre le plus pas est dé Ouvert. Une fois cette tâche te tâche suivante de la commande Ce processus se poursuit pour restantes de la phase. Si la tâc tâche d'approbation, l'état pas Demandé. Lorsque cette propriété est dé les tâches ne sont pas traitées séquentiel. Au lieu de cela, tou sont définies sur l'état Ouvert phase. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : fal
sn_dpr.stage_workflow_auto_transition	Détermine si une mise en production ses phases peuvent passer automatiqu l'autre via la tâche planifiée. Si cette propriété est définie su phases de la mise en productio pas d'un état à l'autre, même s conformes aux stratégies mapp

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Mise en production de produits digitaux (suite)

Propriété	Description
	• Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : fal
sn_dpr. Mappage du type de vulnérabilités	Personnalise les niveaux mappés à dif vulnérabilités afin qu'ils puissent être le widget Vulnérabilités dans le Table qualité des mises en production.
sn_dpr_model.types_de_tâches_connexes de la mise en production	Spécifie la liste, séparée par des virgu d'enregistrements de tâches qui peuve une mise en production. Chaque entré table et le type de vue par défaut, ains liste qui s'affiche sur la page Champ mise en production d'une mise en pro • Type : chaîne • Valeur par défaut : `[ {"table":"incident", "view": "d "Incidents"}, {"table":"problem", "view": "d "Problems"}, {"table":"sc_request", "view": "label": "Catalog requests"} ]` • Autres valeurs possibles : au d'enregistrements de tâche a que celui fourni dans la valeu
sn_dpr_workspace.allowed_states_for_create_auto_product_enhancement	États des épopées primaires qui sont p la création automatique d'amélioratio • Type : chaîne • Valeur par défaut : créé, plan terminé, proposé, actif, conc • Autres valeurs possibles : vo fournir de nouveaux états ou liste des états existants.
sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic	Détermine si les améliorations des du être créées automatiquement pour les • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : tru

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Mise en production de produits digitaux (suite)

Propriété	Description
sn_dpr_workspace.cmdb_model_creation.supported_ci_types	Spécifie la liste, séparée par des virgu d'éléments de configuration (CI) qui p associés à des produits ou des service demande. Pour plus d'informations, co un nouveau produit ou service.

Notifications par e-mail dans Mise en production de produits digitaux

Liste des notifications par e-mail installées avec Mise en production de produits digitaux.

Le tableau suivant répertorie les notifications par e-mail installées avec Mise en production de produits digitaux. Ces notifications sont utilisées pour informer les destinataires tels que les propriétaires et les approbateurs clés de la gestion des mises en production.

Notifications par e-mail dans Mise en production de produits digitaux

Nom	Description	Période d'envoi	Qui envoyer
Politiques ayant échoué pour une phase de mise en production	Notifie si l'une des politiques mappées à cette phase n'est pas conforme.	À la date de fin de phase	Propriétaire de la mise en production
Rappel d'échéance de la tâche de mise en production dans les 2 jours	Notifie pour approuver toutes les tâches de mise en production en attente.	2 jours avant la date d'échéance de la tâche de mise en production	Délégataire de la tâche
Rappel de préparation de la mise en production	Notifie de terminer toutes les activités restantes dans la mise en production.	1 jour avant la date de préparation de la mise en production	Propriétaire de la mise en production
Phase de mise en production fermée	Notifie l'achèvement d'une phase de mise en production.	Changement d'état de phase	Propriétaire de la mise en production
Les politiques ne sont pas conformes pour une phase de mise en production	Notifie lorsque les politiques mappées à une phase de mise en production ne sont pas conformes.	Politique exécutée avec un statut non conforme	Propriétaire de la mise en production
Tâche de mise en production rejetée	Notifie lorsque la demande d'approbation de tâche de mise en production est rejetée.	La demande d'approbation de tâche est rejetée	Propriétaire de la mise en production
Demande d'approbation de tâche de mise en production	Notifie pour examiner et approuver ou rejeter la demande de tâche de mise en production.	Demande d'approbation de tâche soumise	Approbateur

Formulaire de définition d'approbation

Les administrateurs de mise en production peuvent créer des définitions d'approbation pour obtenir l'approbation des tâches de phase d'une mise en production.

Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'approbation dans Mise en production de produits digitaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'approbation. Fournir un nom significatif qui aide à identifier l'objectif de l'approbation.
Actif	Option permettant de marquer la définition d'approbation comme active. Seules les définitions d'approbation actives peuvent être sélectionnées lors de la création d'une tâche ou d'un modèle de tâche.
Source de l'approbateur	Source de l'utilisateur ou du groupe qui approuve les tâches. • **Définition d'approbation** : sélectionne un utilisateur ou un groupe spécifique. • **Produit digital** : sélectionne l'utilisateur ou le groupe déterminé dynamiquement via un champ de référence utilisateur dans la table Modèles d'application [cmdb_application_product_model]. • **Service** : sélectionne l'utilisateur ou le groupe déterminé dynamiquement via un champ de référence utilisateur dans la table Modèles de service [cmdb_service_product_model].
Action d'approbation	Options permettant d'adresser l'approbation à : • Un utilisateur individuel basé sur le rôle • Un groupe d'utilisateurs
Champ d'utilisateur	Champs de la table Utilisateur [sys_user]. Sélectionnez un champ d'utilisateur. Lorsqu'une approbation est initiée à partir d'une tâche, la demande d'approbation est dirigée vers la personne dont le nom figure dans ce champ **Utilisateur** . Par exemple, si vous sélectionnez le champ d'utilisateur **Gestionnaire** , l'enregistrement de l'approbation est affecté au gestionnaire de la personne affectée à la tâche. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'utilisateur** est sélectionné à partir de **l'action d'approbation**.
Champ de groupe	Champs de la table Groupes [sys_user_group]. Sélectionnez un champ de groupe. Lorsqu'une approbation est initiée à partir d'une tâche, la demande d'approbation est adressée aux membres du groupe répertoriés dans le champ **Groupe** . Ce champ apparaît uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné dans **l'action d'approbation**.
Attendre	Option permettant de déterminer quand une demande d'approbation doit être considérée comme approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition d'approbation (suite)

Champ	Description
	• Toutes les réponses : la demande est considérée comme approuvée lorsque tous les membres du groupe l'approuvent. • Première réponse : la demande est considérée comme approuvée lorsque l'un des membres du groupe l'approuve. • Pourcentage d'utilisateurs : la demande est considérée comme approuvée lorsque le pourcentage minimal spécifié de membres du groupe l'approuve. Lorsque vous sélectionnez cette option, entrez le pourcentage dans le champ **Pourcentage** . Ce champ apparaît uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné dans **l'action d'approbation**.

Formulaire Cible de préparation de la mise en production

Les administrateurs de mise en production peuvent créer des cibles de préparation de la mise en production sur un calendrier de mise en production pour définir les dates auxquelles les mises en production doivent être prêtes pour le déploiement.

Pour plus d'informations, consultez Créer une cible de préparation de la mise en production.

Formulaire Cible de préparation de la mise en production

Champ	Description
Nom	Nom de la cible de préparation de la mise en production.
Administrateur de mise en production	Nom de l'administrateur de mise en production qui gère le processus de mise en production. Votre nom est pré-renseigné par défaut ; Toutefois, vous pouvez sélectionner un autre utilisateur disposant du rôle approprié en tant qu'administrateur de mise en production pour la cible de préparation.
Description	Brève description de la cible de préparation de la mise en production.
Date	Date à laquelle le produit ou service doit être prêt à être mis en production. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible pour les cibles de préparation de la mise en production auxquelles une mise en production est associée. Le champ **Date** est remplacé par le champ **Date de début** lorsque vous sélectionnez l'option **Récurrent** .
Récurrent	Option permettant de définir la cible récurrente. Sélectionnez une option dans **Répétition**, choisissez la date de début, les options de récurrence et la date de fin pour définir les cibles récurrentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Cible de préparation de la mise en production (suite)

Champ	Description
Calendriers exclus de la cible	Calendriers lorsque les cibles de préparation de la mise en production sont exclues de la création qui chevauchent des calendriers de proscription, de maintenance ou autres. Ces calendriers sont renseignés automatiquement à partir du calendrier sélectionné.

Formulaire Demander un nouveau produit ou service

Les chefs de produit ou les administrateurs de mise en production peuvent demander un nouveau produit ou service dans Mise en production de produits digitaux.

Pour plus d'informations, consultez Demander un nouveau produit ou service.

Formulaire Demander un nouveau produit ou service

Champ	Description
Nom	Nom unique du produit ou du service.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire du produit ou du service.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel ce produit ou service est lié. Vous pouvez associer le produit ou le service à un élément de configuration des types répertoriés dans la propriété système, *sn_dpr_workspace.cmdb_model_creation.supported_ci*. Par exemple, un CI de type Service de gestion des technologies, Service d'entreprise, Instance de service ou Application d'entreprise peut être lié.
Type	La demande porte sur un produit ou un service.
Description brève	Une brève description du produit ou du service est demandée.

Formulaire de mise en production

Les chefs de produit ou les administrateurs de mise en production peuvent créer une mise en production pour une version du produit ou service dans Mise en production de produits digitaux.

Pour plus d'informations, consultez Créer une version pour un produit ou un service.

Formulaire Créer une mise en production

Champ	Description
Nom de mise en production	Nom de mise en production unique pour identifier la mise en production.
La mise en production	Option permettant de déterminer si la mise en production peut valider la version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une mise en production (suite)

Champ	Description

valide une nouvelle version du produit	• Si cette option est sélectionnée, les sélections de version et de modèle sont impactées comme suit :
	  ○ Les versions existantes qui ne sont pas validées par d'autres versions sont répertoriées dans le champ **Version** pour la sélection.
	  ○ Seuls les modèles dont **l'option Valide la version** définie sur vrai sont affichés dans la liste des **modèles de mise en production** .
	• Si elle est décochée, les sélections de version et de modèle sont impactées comme suit :
	  ○ Toutes les versions existantes, validées ou non, sont répertoriées dans le champ **Version** pour sélection. Vous pouvez également ajouter une nouvelle version si nécessaire.
	  ○ Les modèles créés avec **l'option Valider la version** définie sur faux sont affichés dans la liste des **modèles de mise en production** .

Produit ou service	Produit ou service pour lequel la mise en production est créée.
Version	Version du produit ou service inclus dans la mise en production. La liste des versions disponibles est filtrée en fonction du champ **La mise en production valide une nouvelle version du produit** . • Si cette option est sélectionnée, la liste affiche uniquement les versions qui n'ont pas été utilisées dans une version précédente. • Si elle est décochée, la liste affiche toutes les versions, y compris celles avec des mises en production actives. • Si vous entrez une nouvelle version, elle sera créée et associée à la mise en production.
Modèle de mise en production	Modèle qui définit le processus de mise en production. Le modèle applique les phases, les tâches, les politiques et les approbations prédéfinies à cette mise en production. La liste des modèles disponibles est filtrée en fonction du champ **La mise en production valide une nouvelle version du produit** . • Si cette option est sélectionnée, la liste affiche uniquement les modèles dont l'option Valide la version est définie sur vrai. • Si elle est décélérante, la liste affiche uniquement les modèles dont l'option Valide la version est définie sur faux. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de mise en production. Selon le modèle que vous sélectionnez, la mise en production suit un processus de mise en production orienté chronologie ou orienté étape. Pour plus d'informations, consultez Version pour un produit ou un service.
Cible de préparation	Cible de préparation pour indiquer quand le produit ou service doit être prêt pour la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une mise en production (suite)

Champ	Description
à la mise en production	**Remarque :** Ce champ est facultatif pour les mises en production orientées étapes. Pour plus d'informations, consultez Créer une cible de préparation de la mise en production. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Hors bande** est effacé.
Hors bande	Option permettant de définir cette mise en production comme une mise en production hors plage, ce qui signifie qu'elle n'est associée à aucune cible de préparation de mise en production existante. Au lieu de cela, une nouvelle cible de préparation de la mise en production est créée pour la date sélectionnée. L'option de création de mises en production hors bande dépend de la configuration des propriétés système suivante : • *out_of_band_release_allowed* est défini sur **vrai**. • Vous avez l'un des rôles répertoriés dans *out_of_band_release_roles*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Mise en production de produits digitaux.
Date de mise en production	Date de sortie pour une sortie hors bande. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Hors bande** est sélectionné.
Calendrier de mise en production	Calendrier de mise en production sur lequel la mise en production est ciblée. Si une cible de mise en production existe à la date sélectionnée dans le calendrier de mise en production, la mise en production y est ajoutée. Dans le cas contraire, une cible de mise en production est créée et la mise en production y est ajoutée. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de mise en production. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Hors bande** est sélectionné.

Formulaire de date clé de mise en production

Gérez vos dates clés de mise en production pour une mise en production orientée chronologie.

Date clé de mise en production

Pour plus d'informations sur l'ajout de dates clés à une mise en production, voir Ajouter des dates clés à une mise en production orientée chronologie.

Pour plus d'informations sur l'affichage et la gestion des dates clés dans une mise en production, reportez-vous à la section Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit ou service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de date clé de mise en production

Champ	Description
Nom	Nom unique de la date clé.
Type	Type de date clé. Sélectionnez l'une des options suivantes : • Jalon : événement utilisé pour marquer la progression vers l'objectif global. Par exemple, développement terminé. • Événement clé : toute activité de mise en production ayant une importance stratégique. • Date limite : dernière date à laquelle une tâche ou une activité doit être terminée. Par exemple, date de gel du code. • Date importante : toute date qui a une importance dans la chronologie de la mise en production.
Date d'échéance	Date et heure de la date clé de mise en production. Cette date doit figurer entre la date de début et la date de fin de la mise en production. **Remarque :** Vous ne pouvez ajouter qu'une date future et il ne doit pas s'agir d'un jour férié en fonction du calendrier des jours fériés sélectionné dans la version.
Affecté à	Personne responsable de la réalisation de l'événement de date clé.
Description	Brève description de la date clé.

Agrégation de l'état de la politique

Dans une version multi-produit, l'état d'exécution de la politique des versions pour tous les produits primaires et inclus est déployé sur l'état de politique de la version principale.

Exemple d'agrégation de l'état d'une politique

Envisagez une mise en production avec un produit ou service primaire et trois produits connexes. Chaque phase est mappée de stratégies. Vous pouvez exécuter des politiques sur la phase actuelle à partir de la version principale ou d'une version du produit incluse.

La table suivante montre comment l'état agrégé est calculé à partir de l'état de chaque version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de politique dans une version multi-produits

État du produit primaire ou service	État du produit inclus 1	État du produit inclus 2	État du produit inclus 3	État agrégé
Non exécuté	Non exécuté	Non exécuté	Non exécuté	**Non exécuté**
Non exécuté	Non conforme	Non conforme	Non conforme	**Non exécuté**
Non exécuté	Conforme	Conforme	Conforme	**Non exécuté**
Non conforme	Conforme	Conforme	Conforme	**Non conformes**
Conforme	Conforme	Conforme	Conforme	**Conforme**
Conforme	Conforme	Conforme	Conforme avec une exception	**Conforme avec une exception**

Séparation de domaine et Mise en production de produits digitaux

Mise en production de produits digitaux prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation de domaine dans Mise en production de produits digitaux

Toutes les tables peuvent Mise en production de produits digitaux être séparées par domaine et inclure le champ Séparation de domaine requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Mise en production de produits digitaux

- Chaque table comprend Mise en production de produits digitaux le champ Séparation de domaine appelé **Domaine**.
- Les clients peuvent utiliser ce champ pour configurer Séparation de domaine dans leur implémentation de Mise en production de produits digitaux.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Expérience digitale de l'utilisateur final

ServiceNow® Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) offre une surveillance complète des applications, des réseaux et des appareils, favorisant des performances optimales sur tous les canaux. DEX comprend Application and Device Health pour surveiller les performances et la conformité, Playbook de contenu pour DEX pour faciliter le rattrapage grâce à des politiques et des vérifications de mesures et Desktop Assistant pour intégrer ServiceNow des fonctionnalités dans les workflows quotidiens des utilisateurs finaux.

DEX Vue d'ensemble

ServiceNow DEX vous permet, en tant que professionnels de l'informatique, de bénéficier d'une surveillance proactive des applications, des appareils et des réseaux des utilisateurs finaux. Ces DEX fonctionnalités permettent à votre organisation d'améliorer l'expérience technologique de ses employés, de leur permettre de résoudre eux-mêmes les problèmes et de s'engager avec une équipe informatique compétente lorsqu'une assistance supplémentaire est nécessaire.

DEX Application and Device Health collecte et suit les données d'expérience utilisateur et les mesures des performances, prenant en charge la gestion des applications, des utilisateurs et des appareils.

Desktop Assistant permet aux employés de résoudre les problèmes, de recevoir des notifications et d'interagir avec l' Agent virtuel. Elle offre aux employés un accès pratique pour surveiller les applications locales, les demandes et effectuer des tests réseau.

La Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service fonctionnalité est disponible via un widget dans Desktop Assistant et Centre des employés, ainsi que via le Agent virtuel. Vous pouvez vérifier les problèmes de l'appareil, les résoudre en fonction des résolutions suggérées et initier des actions de l'appareil pour maintenir des performances optimales de l'appareil. Grâce à l'Agent virtuel, vous pouvez obtenir des réponses à vos questions rapidement et en toute transparence, sans avoir à attendre ou à parler à un représentant par téléphone.

Playbook de contenu pour DEX Comprend généralement la surveillance des applications Web ou installées, la surveillance de l'intégrité des appareils utilisateur, le rattrapage, ainsi que les actions de diagnostic que les utilisateurs peuvent exécuter sur leurs appareils connectés à des fins de dépannage.

Pour disposer d'un espace de travail de surveillance unifié et d'un contenu pertinent (politiques, définitions de vérification et actions), consultez Application and Device Health et Playbook de contenu pour DEX.

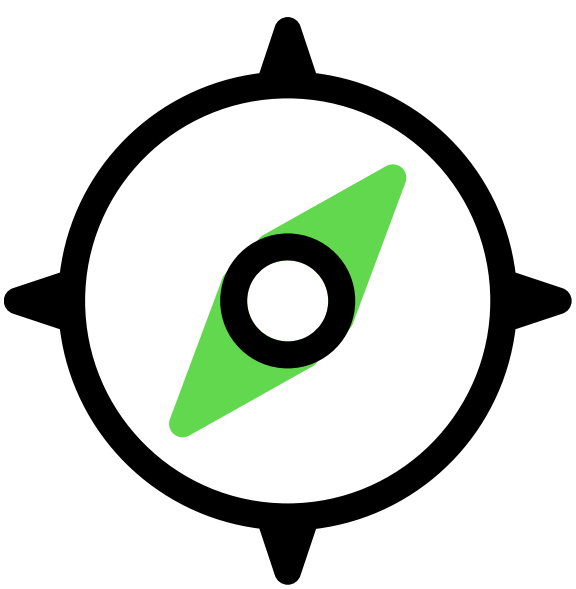
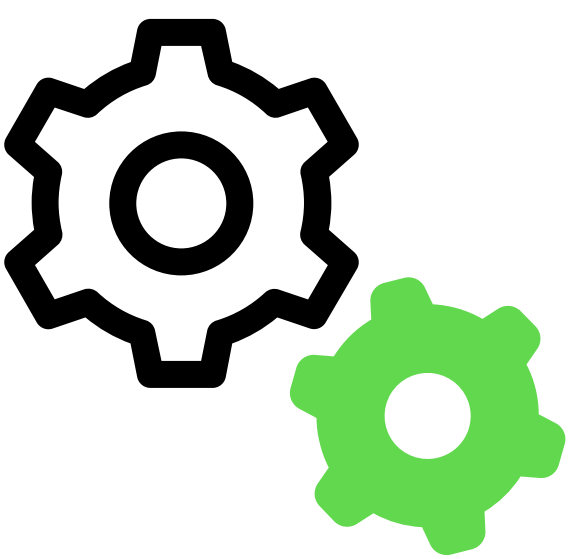
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Score de l'expérience digitale tableau de bord fournit un aperçu complet de l’expérience digitale de vos employés en analysant trois sources de données clés : les mesures surveillées à partir des appareils de l’utilisateur final, le sentiment de l’utilisateur et l’expérience du Centre de services. Pour plus d'informations, consultez Score de l'expérience digitale.

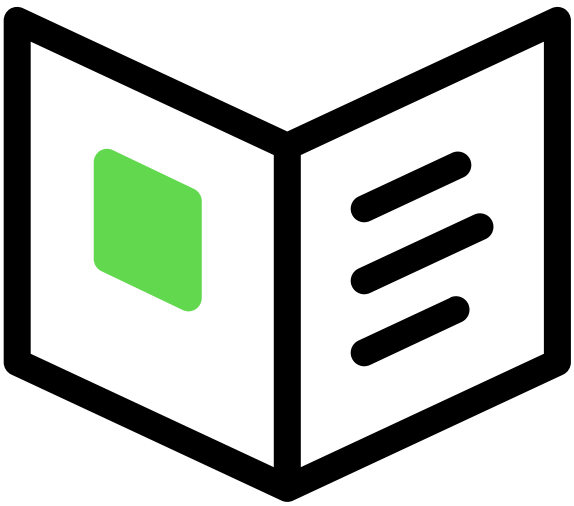
Engagement proactif peut aider votre organisation à améliorer la productivité et la satisfaction des employés en détectant de manière proactive les problèmes d’expérience numérique et en permettant aux employés de résoudre eux-mêmes les problèmes au quotidien.

Introduction à DEX

Explorer	Configurer
	
Tirer parti du système pour répondre aux objectifs de surveillance et de rattrapage .	Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Référence
	
Surveillez et gérez l’espace de travail numérique avec Expérience digitale de l'utilisateur final.	Obtenez des informations sur l’administration de l’espace DEX de travail.

Dépannage et demande d'aide

Contact Now Support.

Explorer Expérience digitale de l'utilisateur final

La suite Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) offre une visibilité proactive pour vous aider à comprendre l'expérience de l'utilisateur final dans votre organisation et à l'améliorer. Il comprend Application and Device Health, Playbook de contenu pour DEX, Desktop Assistant, Score de l'expérience digitale, et Engagement proactif pour fournir des avantages uniques pour diagnostiquer et traiter les expériences négatives.

Vue d'ensemble de Expérience digitale de l'utilisateur final

L’outil Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) fournit une visibilité de bout en bout sur l’intégrité des applications, des réseaux et des appareils de l’utilisateur final. DEX propose des fonctionnalités telles que la navigation dans les applications, les utilisateurs et les appareils, l’analyse des tendances et diverses mesures utiles. Avec DEX, vous pouvez identifier la cause première d'un problème au lieu de vous contenter de traiter les symptômes.

Expérience digitale de l'utilisateur final utilisateurs

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utiliseraient DEX Application and Device Health, consultez ces utilisateurs et rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et rôles de Application and Device Health

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DEX [sn_dex.admin]	Responsable de la gestion de l'accès des utilisateurs à DEX, de la gestion des applications surveillées et du traitement des tâches liées à l'intégration ou à la séparation. Il résout également tous les problèmes qui surviennent dans l'application.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
Ingénieur DEX [sn_dex.engineer]	Gestionnaire de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage.	sn_dex.user
Utilisateur DEX [sn_dex.user]	Responsable de l'accès et de l'utilisation des fonctionnalités fournies par DEX.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
Agent du centre de services DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsable des représentants de l'assistance L1 ou L2 accédant à l'DEX à partir de la plateforme d'incident pour explorer et enquêter sur les détails des appareils liés à l'incident. Il est également responsable de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage autorisées pour ce rôle.	Non applicable

Reportez-vous aux cas d'utilisation ci-dessous présentant des exemples illustrant l'utilisation de l'Desktop Assistant par différentes personnes de votre organisation.

Desktop Assistant Utilisateurs et responsabilités

Utilisateur	Responsabilités
Administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin]	Responsable de la gestion des configurations et de la résolution des problèmes pouvant survenir dans l'application.
Utilisateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.user]	Responsable de l'utilisation de l'Desktop Assistant. L'utilisateur ne peut pas configurer d'éléments dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Expérience digitale de l'utilisateur final

En fonction de votre rôle, vous pouvez l'utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final pour divers scénarios.

Vue d'ensemble de Expérience digitale de l'utilisateur final

Expérience digitale de l'utilisateur final avantages

Une expérience digitale positive peut avoir de nombreux avantages, notamment les suivants :

Visibilité proactive sur l'expérience de l'utilisateur final

Obtenez un aperçu de l'expérience digitale de l'utilisateur final vis-à-vis de votre application et de vos services, et ce, quels que soient le lieu où se trouve l'utilisateur, le type d'appareil utilisé ou la connectivité réseau. Identifiez et mesurez l'intégrité des systèmes des utilisateurs : visualisez les pannes d'application et de système qui se produisent. Toutes ces données de fiabilité sont rassemblées dans un espace de travail central, ce qui permet à votre équipe informatique d'examiner plus précisément les données sans déployer de surveillances supplémentaires.

Productivité accrue

Accédez facilement à des outils et des ressources numériques pour résoudre des problèmes informatiques, réinitialiser des mots de passe ou utiliser des logiciels. Cette capacité peut entraîner l'augmentation de la productivité en réduisant la charge de travail du personnel informatique. Cela Playbook de contenu pour DEX inclut des politiques et des vérifications pour les mesures et les actions ultérieures requises pour différents systèmes d'exploitation.

Analyse des problèmes

Identifiez et analysez les problèmes en fournissant des informations sur les points sensibles, les modèles d'utilisation, les performances et l'impact. En analysant les données DEX, les organisations peuvent identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données pour améliorer l'expérience de l'espace de travail numérique de leurs utilisateurs finaux.

Évaluation des performances

Fournir un aperçu de la productivité, de l'efficacité, du comportement des utilisateurs et de l'engagement. DEX fournit une multitude d'informations sur les performances et l'intégrité des appareils. Ces données peuvent aider les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

équipes informatiques à comprendre comment une application donnée est utilisée et à identifier les domaines à améliorer.

L'amélioration de l'engagement

Optimisez l'expérience et la productivité de l'utilisateur final en évaluant et en surveillant en permanence les mesures d'intégrité des applications et des appareils. Bénéficiez d'une visibilité et d'informations de bout en bout sur l'expérience utilisateur globale et identifiez rapidement les utilisateurs, les applications et les appareils qui requièrent votre attention en raison d'une expérience médiocre. Une expérience numérique positive vous aide à améliorer l'engagement des utilisateurs finaux, ce qui se traduit par une motivation accrue, une meilleure satisfaction au travail et des taux de rotation plus faibles.

Expérience digitale de l'utilisateur final optimisée

Offrez à vos employés les moyens d'agir grâce à Desktop Assistant, un concentrateur centralisé qui propose une vue complète des demandes et de l'intégrité des appareils, permet de tester les connexions Internet et fournit un tableau de bord des mesures d'utilisation pour assurer une communication transparente avec l'instance ServiceNow®.

L'union fait la force

Expérience numérique de l'utilisateur pour les agents du Centre de services

En tant qu'agent du Centre de services, accédez à la page Intégrité de l'appareil DEX à partir de l'expérience de l'incident ServiceNow Interface utilisateur principale ou de l'onglet Examiner dans l'expérience Incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW). Configurez un élément de configuration (CI) d'ordinateur et installez le module d'extension DEX pour pouvoir analyser les mesures des appareils à partir de la plateforme, afin d'obtenir des informations précieuses pour un examen efficace des problèmes.

Software Asset Management

L'expérience unifiée de l'application DEX avec Gestion des actifs logiciels le logiciel (SAM) vous permet d'accéder au contenu logiciel normalisé par SAM. Cette intégration fournit les données de mesure logicielle de DEX dans SAM pour la réclamation des licences logicielles, ce qui permet de réduire les coûts de licence de logiciel. Pour plus d'informations, consultez Utilisation DEX de ou SAM pour la surveillance des applications.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Expérience digitale de l'utilisateur final, consultez :

- Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final.
- Surveillez et gérez l'espace de travail numérique avec Expérience digitale de l'utilisateur final.
- Utiliser le Desktop Assistant.
- Obtenir des informations sur le DEX Administration de l'espace de travail.
- Suivi de l'expérience digitale à l'aide du tableau de Score de l'expérience digitale bord.

Architecture de l'application DEX

L'architecture de l'application Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) offre une expérience numérique transparente et intégrée aux utilisateurs finaux.

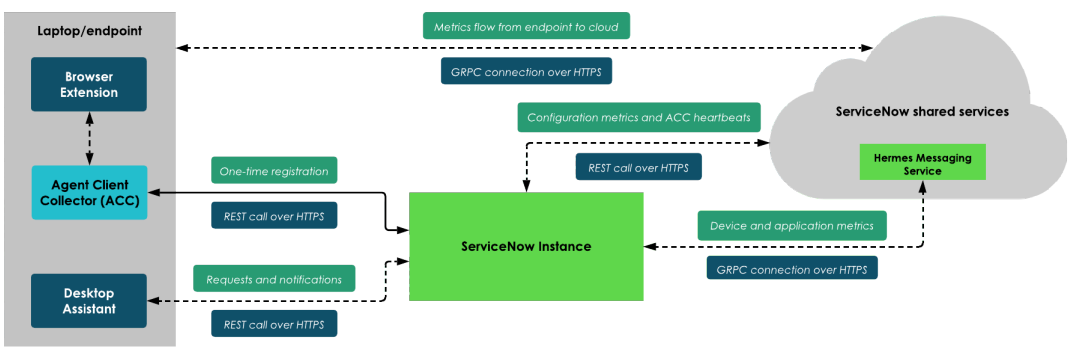
DEX utilise un ensemble de nouveaux services cloud natifs multilocataires appelés ServiceNow services partagés. Dans cette architecture, DEX les agents de point de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

terminaison sont en mesure de communiquer avec les ServiceNow services partagés sans MID Server. ServiceNow Les services partagés fournissent une authentification aux agents et activent la mise en DEX mémoire tampon des messages et le traitement du flux avec état des données envoyées à votre ServiceNow instance et à une banque de données de séries chronologiques. ServiceNow Les services partagés offrent également un moyen sécurisé d'envoyer des mises à jour de politique et l'exécution à la demande de vérifications sur les DEX agents. Ainsi, ServiceNow les services partagés permettent une communication bidirectionnelle sécurisée entre votre ServiceNow instance et les agents du point de DEX terminaison.

Diagramme de l'architecture DEX



Fichiers binaires installés sur les points de terminaison

- Agent Client Collector (ACC) : déployé sur les points de terminaison des appareils de l'utilisateur final, tels qu'un ordinateur portable ou une infrastructure de bureau virtuel (VDI) pour collecter diverses performances au niveau des appareils et mesures opérationnelles. ACC vous permet d'effectuer les opérations suivantes :
  - Configurez une fréquence de politique pour contrôler les mesures collectées et la fréquence de collecte. [store-future: BEGIN review]Pour en savoir plus sur les mesures collectées par , reportez-vous à DEX la section Afficher les mesures collectées.[End]
  - Demandez à l'agent d'exécuter des actions de rattrapage sur le point de terminaison, telles que l'effacement du cache, le redémarrage d'une application, et bien d'autres encore.
- Extension de navigateur : permet de suivre les performances de l'application et les mesures du réseau telles que la durée de chargement des pages et la gigue du réseau. La communication entre l'extension du navigateur et ACC, ainsi que les mesures de l'appareil et de l'application, sont acheminées via les ServiceNow services partagés. Pour plus d'informations, consultez Activer l'extension DEX du navigateur.
- DEX Desktop Assistant: permet aux employés d'intégrer ServiceNow des fonctionnalités dans leur workflow quotidien, en leur donnant accès à la surveillance des applications locales, des demandes et des notifications push, ainsi qu'à la réalisation de tests réseau.

Points forts de l'inscription de l'agent

- Après l'installation, ACC est enregistré sur l'instance de votre organisation et les certificats requis sont téléchargés ServiceNow à partir de l'instance. Toutes les communications entre ACC et votre instance s'effectuent via un protocole HTTPS sécurisé.
- Après l'inscription ACC, une connexion avec les ServiceNow services partagés est établie. L'agent est authentifié auprès des services partagés via les certificats téléchargés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ACC ouvre une communication bidirectionnelle avec les services partagés à l'aide d'une ServiceNow connexion gRPC Remote Procedure Calls (gRPC). La connexion gRPC est un canal sécurisé et chiffré pour envoyer et recevoir des données à partir des points de terminaison. Le canal est sécurisé via la sécurité mutuelle de la couche de transport (mTLS).
- ACC envoie diverses mesures de performances des appareils et des applications aux services partagés.
- L'instance transmet également des données, telles que DEX les politiques, à l'agent via ce canal bidirectionnel.
- Les ServiceNow services partagés utilisent le ServiceNow Service de messagerie Hermes et Connexion au flux pour isoler les données de votre organisation.

  Pour plus d'informations, consultez Hermes et Stream Connect .

- Les mesures brutes collectées à partir des points de terminaison sont traitées à l'aide des services partagés et finalement transmises à votre ServiceNow instance.
- En outre, certaines des mesures de l'appareil de configuration et des intervalles de l'agent sont directement poussés vers l'instance ServiceNow . L'opération est effectuée sur un canal HTTPS sécurisé via un point de terminaison REST.

Sécurité des données

Il existe diverses mesures de sécurité pour promouvoir l'exécution sécurisée des scripts.

- Liste d'autorisation : fichier envoyé avec l'agent vérifiant qu'aucune commande autre que celles figurant dans les listes d'autorisation ne peut être exécutée.

  Pour en savoir plus sur la liste, consultez Générer une liste d'autorisation Agent Client Collector .

- Signature de certificat de modules d'extension : les scripts sont intégrés dans des modules d'extension déployés sur le point de terminaison. Pour promouvoir l'intégrité des données, les modules d'extension peuvent être signés par un certificat afin qu'aucun module d'extension malveillant ne soit déployé.

  Pour plus d'informations sur la signature de certificat, consultez Sécuriser un module d'extension personnalisé avec un certificat .

- Accès basé sur les rôles : toutes les actions ne sont disponibles que pour des rôles et des critères d'utilisateur spécifiques dans ServiceNow. Par exemple, les actions avancées peuvent être affectées au rôle d'ingénieur DEX et les actions de base au Service Desk.

  Pour plus d'informations, voir Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage .

- Audit : toutes les exécutions d'action sont auditées dans la table Exécutions des actions de rattrapage (ssn_reacf_remedial_action_execution).

  Pour plus d'informations sur les plans d'urgence (tels que la notification et la restauration du service), reportez-vous à la section Abonnement à DEX.

Isolement des données

Vos données sont stockées dans une rubrique distincte lorsque le et Connexion au flux persistent dans le système de fichiers pendant l'envoi Service de messagerie Hermes et la réception des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le certificat client d'agent délivré par votre ServiceNow instance contient le nom d'instance de votre organisation. Une fois l'agent authentifié, le nom d'instance figurant dans le certificat de l'agent est utilisé pour isoler les données dans une grappe de services partagés.

mTLS est utilisé pour une communication sécurisée entre l'agent et les composants du serveur. L'agent s'authentifie à l'aide d'un certificat client avec les paramètres suivants :

- Algorithme de clé publique : id-ecPublicKey (ECDSA)
- Taille de la clé : 256 bits
- Courbe elliptique : courbe NIST P-256

La configuration favorise un cryptage fort et un échange de clés efficace à l'aide de la cryptographie à courbe elliptique.

Les actifs et les modules d'extension de l'agent (tels que DEX) qui sont téléchargés à partir de votre ServiceNow instance via les services partagés sont signés par ServiceNow les propriétaires des actifs lors de leur publication. La signature favorise l'authentification et l'intégrité de l'actif ou du module d'extension de l'agent auprès de l'agent.

Accès aux données

Toutes les données collectées sont transformées et présentées sur votre ServiceNow instance.

Toutes les données collectées dans le contexte de DEX ne sont visibles que par les utilisateurs disposant des rôles DEX appropriés. Pour en savoir plus sur les DEX rôles, reportez-vous à la section Installé avec DEX.

Lorsque vous suivez les pratiques standard ServiceNow sur la gouvernance des données, aucune manipulation spéciale n'est requise pour DEX.

Conservation des données

Toutes les mesures brutes collectées à partir des appareils sont stockées dans l'instance ServiceNow pendant sept jours maximum. Les mesures agrégées sont stockées pendant une durée plus longue en fonction du type d'agrégation. Les mesures d'agrégation sont utilisées pour afficher les lignes de tendance pour diverses mesures. Service de messagerie Hermes stocke les données pendant 36 heures par défaut. Aucun autre ServiceNow service partagé ne stocke de données de mesure en transit.

Abonnement à DEX

Le calcul des licences Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) permet de calculer la consommation d'unité d'abonnement (SU) pour les ordinateurs sur lesquels l'une des fonctionnalités DEX (Desktop Assistant, Application and Device Health et Playbook de contenu pour DEX) est active.

Si plusieurs DEX fonctionnalités signalent l'utilisation sur les mêmes éléments de configuration (CI), le nombre de SU supprime la duplication.

Limites de capacité de DEX

DEX utilise la banque de données MetricBase pour stocker les données de séries chronologiques échantillonnées à intervalles réguliers. La limite de la série MetricBase est contrôlée par les politiques de collecte et de conservation des données pour les applications et les appareils qui ne peuvent pas être modifiés. Par exemple, les données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de mesures des applications et des appareils collectées toutes les cinq minutes à partir de chaque appareil sont conservées pendant sept jours maximum à des fins de dépannage. Des déploiements de données agrégées sont disponibles pour des périodes plus longues afin d'analyser les performances et les tendances d'utilisation. Pour en savoir plus sur les politiques et les définitions de vérification, consultez Référence Playbook de contenu pour DEX.

DEX peut surveiller jusqu'à 200 applications actives par ServiceNow instance, avec un maximum de 40 applications actives par utilisateur et par semaine. Les applications actives comprennent les logiciels en tant que service (SaaS) et les applications installées sur les appareils informatiques de l'utilisateur final qui sont surveillés par DEX.

DEX utilise des règles de mesures pour analyser les flux de données de mesures par rapport à des ensembles de critères et de seuils, déclenchant des alertes lorsque les mesures de performances s'écartent des paramètres spécifiés. Une instance peut avoir jusqu'à 50 règles de mesures actives.

Calcul d'unités d'abonnements DEX

DEX comprend une autorisation allant jusqu'au nombre de SU achetées. Une SU est une unité de mesure appliquée aux ressources informatiques gérées à l'aide de ratios définis. Pour DEX, le type Ressource informatique gérée est un appareil de calcul de l'utilisateur final (EUC). Le rapport entre les SU et les appareils EUC est de 1:4. Par exemple, 1 000 SU = 4 000 EUC.

Informations de contact

Contactez votre équipe de compte pour en savoir plus sur les prix et l'emballage de l'application DEX.

Utilisation DEX de ou SAM pour la surveillance des applications

Surveillez l'utilisation et les performances de vos applications avec Gestion des actifs logiciels (SAM) ou Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX), selon les besoins de votre organisation. SAM et DEX les deux utilisent le Agent Client Collector (ACC).

DEX prend en charge la mesure logicielle grâce à son intégration avec ACC et SAM. Le tableau suivant vous aide à choisir l'option de surveillance des applications appropriée pour votre organisation.

Cas d'utilisation	DEX ou SAM
Surveiller à la fois les performances et l'utilisation	DEX
Surveiller l'utilisation uniquement	SAM
Nombre maximal d'applications surveillées	DEX Jusqu'à 200 applications
Compteur logiciel à grande échelle	SAM Évolutif au-delà de 200 applications

Pour plus d'informations sur la surveillance des applications avec , reportez-vous à DEX la section Ajouter une application pour la surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la surveillance des applications avec SAM, consultez les rubriques suivantes :

- Using push-based Discovery and SAM together
- SaaS detection report

Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final

Vous pouvez installer et configurer Expérience digitale de l'utilisateur final en fonction des besoins spécifiques de votre organisation. Apprenez à intégrer les applications Web et installées et à gérer le système de Application and Device Health surveillance.

Avant de configurer et d'utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX), vérifiez que le système répond aux exigences minimales pour garantir des performances optimales. Pour plus d'informations, consultez Configuration requise pour DEX.

Pour configurer DEX et commencer à explorer l'espace de travail, vous devez effectuer les configurations suivantes.

1. Installer Application and Device Health.
2. Installation Agent Client Collector (ACC).
   - Créer une clé d'inscription ACC.
   - Tester la connectivité à l'instance ServiceNow
   - Installer ACC pour DEX sur Windows
   - Installer ACC pour DEX sur MacOS
   - Tester Agent Client Collector la connectivité
   - Si vous disposez d'un ACC basé sur MID, vous devez le convertir en ACC sans MID. Pour en savoir plus sur la conversion, reportez-vous à la section Convertir ACC basé sur MID en sans MID.
   - Si vous souhaitez extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, consultez Exécuter ACC en tant qu'utilisateur de compte système local.
3. Activer l'extension DEX du navigateur.
4. Intégrer Application and Device Health.
5. Assurez-vous de Configurer sans Agent Client Collector MID à l'aide d'une commande à ligne unique.
6. Explorez l'Interface Santé des applications et des appareils.

   Remarque :
   Playbook de contenu pour DEX fournit des politiques, des définitions de vérification et des actions qui peuvent être utilisées par Application and Device Health pour faciliter la surveillance des applications et des appareils et pour prendre en charge la remédiation des applications. Vous pouvez également vous reporter à Référence Playbook de contenu pour DEX pour connaître le contenu fourni.

7. Configurer DEX Desktop Assistant.
8. Configurer Engagement proactif.
9. Configurer DEX en libre-service.
10. Configurer Score de l'expérience digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration requise pour DEX

La configuration requise correspond aux spécifications et à la configuration fondamentales nécessaires pour installer et exécuter DEX de manière efficace.

Vancouver Patch 6 est la version minimale requise pour DEX.

Versions ACC prises en charge

DEX prend en charge Cadre de travail d'Agent Client Collector (ACC-F) les versions 3.4.1 et 3.5.1.

DEX Exigences relatives à l'extension de navigateur

Les versions minimales requises du navigateur pour DEX l'extension de navigateur sont Google Chrome 114 ou une version supérieure et Microsoft Edge la version 96 ou supérieure.

Compatibilité avec les systèmes d'exploitation

DEX est compatible avec les systèmes d'exploitation suivants :

- Microsoft Windows
  - Windows 10 Édition Entreprise
  - Windows 11 Professionnels
  - Windows 11 Entreprise
- Apple MacOS
  - Monterey
  - Ventura
  - Sonoma

DEX Installation et configuration initiale

Installez et configurez les modules d'extension requis pour commencer à surveiller et à administrer les appareils de votre organisation à l'aide de Expérience digitale de l'utilisateur final.

Installez et configurez le module d'extension Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) et Agent Client Collector (ACC) pour permettre une surveillance complète des appareils et des applications Web. Suivez ces procédures pour générer la clé d'inscription ACC, installer ACC sur Windows et MacOS, vérifier la connectivité, configurer le proxy, éventuellement passer d'une architecture basée sur MID à une architecture sans MID et activer l'extension de navigateur DEX . Effectuez ces étapes pour vous assurer que les appareils sont correctement intégrés pour Application and Device Health, jetant ainsi les bases d'une collecte fiable de données d'expérience dans votre environnement.

DEX Configuration guidée

Après l'installation DEX, utilisez l'expérience de DEX configuration guidée pour installer et configurer les modules d'extension associés.

Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ) et accédez à la configuration guidée via les cartes suivantes :

Déploiement de l'agent sur les appareils Windows

Installer Agent Client Collector pour DEX sur Windows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiement de l’agent sur les appareils macOS

Installer Agent Client Collector pour DEX sur MacOS.

Déployer l'extension du navigateur

Activez l’extension DEX du navigateur.

Déploiement de Desktop Assistant

Activer Desktop Assistant sur l’appareil de l’employé.

Configuration Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Configurez l’sur DEX en libre-service votre ServiceNow® instance.

Installer Expérience digitale de l'utilisateur final

Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) est disponible avec l'activation du module d'extension Expérience digitale de l'utilisateur final [sn_dex]. Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer le DEX produit [sn_dex]. Lors de l'installation, Application and Device Health est inclus en tant que composant dans DEX.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Intégrité des applications et des appareils pour DEX dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Expérience digitale de l'utilisateur final :

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Installé avec DEX.

Pour plus d’informations sur DEX la migration des données, consultez l’article KB1646364 dans la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Expérience digitale de l'utilisateur final [sn_dex].

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

> **Avertissement :**
> Expérience digitale de l'utilisateur final est installé avec la sécurité de couche de transport mutuel (mTLS) automatiquement activée sur l'instance ServiceNow . En tant que version mise à jour et plus sécurisée de SSL, mTLS améliore la sécurité en chiffrant les données et en vérifiant l'identité du client et du serveur avant d'établir une connexion. Si vous avez des produits de sécurité hérités sur d'autres intégrations avec ServiceNow, ils peuvent tomber en panne après DEX l'installation. Mettez à jour pour prendre en charge TLS ou mTLS, en vous alignant sur les fonctionnalités de sécurité améliorées.

Créer une clé d'inscription ACC

Configurez un Agent Client Collector (ACC) en créant une clé d'inscription d'agent pour identifier et authentifier les agents habilités à envoyer des données au collecteur. La clé permet de promouvoir la sécurité et l'intégrité des données collectées à partir du système.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> **Important :**
> Par défaut, la clé d'inscription que vous avez générée expire dans 90 jours. Mettez à jour la propriété sn_agent.registration_key_validity.days pour modifier la durée de validité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Clé d'inscription de l'agent**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom descriptif pour la clé d'inscription.
4. **Facultatif :** Pour recevoir des notifications lorsqu'une clé d'inscription est sur le point d'expirer, sélectionnez un groupe avec une adresse e-mail valide dans le champ **Groupe de propriété** .
   Lorsque des clés sont supprimées via la tâche planifiée Nettoyer les clés d'inscription de l'agent, le groupe indiqué reçoit une notification par e-mail.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Installer ACC pour DEX sur Windows ou Installer ACC pour DEX sur MacOS.

Tester la connectivité à l'instance ServiceNow

Testez la connectivité réseau de l'instance ServiceNow DEX .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Le Windows, téléchargez l'utilitaire curl avec les derniers binaires pour prendre en charge l'authentification mTLS (Transport Layer Security).
  1. À partir de https://curl.se/windows/ , téléchargez le dernier fichier zip curl et extrayez-le sur votre disque local.
  2. Ouvrez une invite de commandes et définissez le chemin d'accès au binaire curl téléchargé.

     Par exemple, `SET PATH=C :\curl-8.12.1_1-win64-mingw\bin ;%PATH %`.

  Remarque :
  L'utilitaire curl téléchargé à partir du site Web ne remplace pas la version existante de l'utilitaire sur votre ordinateur local. La nouvelle version s'applique uniquement à la session CMD en cours.

- Le MacOS, utilisez la version de l'utilitaire curl déjà installée.

Rôle requis : agent_client_collector_admin

Procédure

1. À partir de la ligne de commande, téléchargez le install_script.sh en exécutant l'une des commandes curl suivantes :
   - Sans proxy : curl –verbose -L https://<instance servicenow>/api/sn_agent/agents/install_agent -o install_script.sh
   - Avec un proxy : curl --verbose –-proxy <HOST_NAME> :<PORT> -L https://<instance servicenow>/api/sn_agent/agents/install_agent -o install_script.sh

   La commande télécharge un script écrit dans install_script.sh.
2. Dans le menu Tout, accédez à la table Scripts d'agent (sn_agent_script).
3. Sélectionnez l'enregistrement install_script et confirmez que son contenu correspond au contenu du fichier install_script.sh.

Résultats

La correspondance confirme que la connexion est établie avec l'instance ServiceNow® .

Trouble?
S'il n'y a pas de correspondance, corrigez vos problèmes de connexion réseau.

Installer ACC pour DEX sur Windows

Installez Agent Client Collector (ACC) pour travailler avec Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) afin de surveiller et de collecter des données, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.

Avant de commencer

Installez le module d'extension Services dans le ITOM cloud.

Créez une clé d'inscription d'agent.

Rôle requis : agent_client_collector_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Récupérez l'URL de la passerelle publiquement accessible en fonction de votre emplacement.
   - AMER (Amériques) : itomcnc-prod-gateway.amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA (Europe) : itomcnc-prod-gateway.emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC (Asie-Pacifique) : itomcnc-prod-gateway.apac.sncapps.service-now.com:443
2. Sur le Windows serveur sur lequel l'agent est installé, entrez la commande suivante :

```
msiexec /i <msi_file_path> /quiet /qn /norestart CONNECT_WITHOUT_MID="true"
 ACC_CNC="<gateway_endpoint>" REGISTRATION_KEY="<registration_key>"
 INSTANCE_URL="https://<instance_url>"
```

Le tableau suivant indique les valeurs des paramètres de la commande.

Paramètres de ligne de commande d'installation

Paramètre	Description
CONNECT_WITHOUT_MID	Spécifiez **vrai** pour activer l'installation sans Agent Client Collector MID. Si vous ne spécifiez pas de valeur, l'installation standard Serveur MID de websocket est invoquée.
ACC_CNC	Spécifiez un point de terminaison de passerelle publique pour Agent Client Collector.
REGISTRATION_KEY	Clé d'inscription active et valide avec laquelle l'agent doit communiquer.
INSTANCE_URL	ServiceNow Instance avec laquelle l'agent est enregistré.
ACC_ALLOW_LIST	Chaîne facultative. Pour désactiver la liste d'autorisation, définissez l'option *ACC_ALLOW_LIST=0*. Par défaut la liste d'autorisation est activée. **Remarque :** La désactivation de la liste d'autorisation compromet la sécurité de votre système et est conçue comme une mesure temporaire pendant que vous mettez à jour la liste d'autorisation. Une fois la mise à jour terminée, activez la liste d'autorisation en définissant **ACC_ALLOW_LIST=1**.
ACC_VALIDATE_SIG	Chaîne facultative. Pour désactiver la vérification de la validation de certification du programme d'installation, définissez cette option *ACC_VALIDATE_SIG=0* que vous pouvez ajouter pour désactiver la vérification de la validation de certification du programme d'installation. Par défaut, la validation est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Remarque : Désactivez la validation de certification uniquement lors de l'utilisation d'outils de validation de signature non standard.

3. Démarrez le service à l'aide Agent Client Collector du rôle d'utilisateur par défaut ServiceNow créé lors de cette installation.

   Le rôle d'utilisateur par défaut ServiceNow dispose des privilèges suivants :

   - Moniteur de performances : affichage de tous les compteurs de performances du système.
   - Se connecter en tant que service : démarrage des services réseau et des services qui s'exécutent en continu, même lorsque personne n'est connecté à la console.
   - Programme de débogage : surveillez les applications installées et collectez des mesures et des actions de rattrapage approfondies, telles que le redémarrage et l'arrêt.
4. Pour collecter des DEX mesures, redémarrez le service ACC à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
   - Ajouter **un utilisateur Bureau à distance** à ServiceNow un utilisateur.
   - Exécuter en tant qu'utilisateur de compte système local.
   - Exécuter en tant qu'utilisateur de groupe géré.
5. Redémarrez le service Agent Client Collector.

Exécuter ACC en tant qu'utilisateur de compte système local

Pour extraire les données complètes du playbook pour un Windows appareil, (ACC) doit s'exécuter Agent Client Collector en tant que compte système local.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

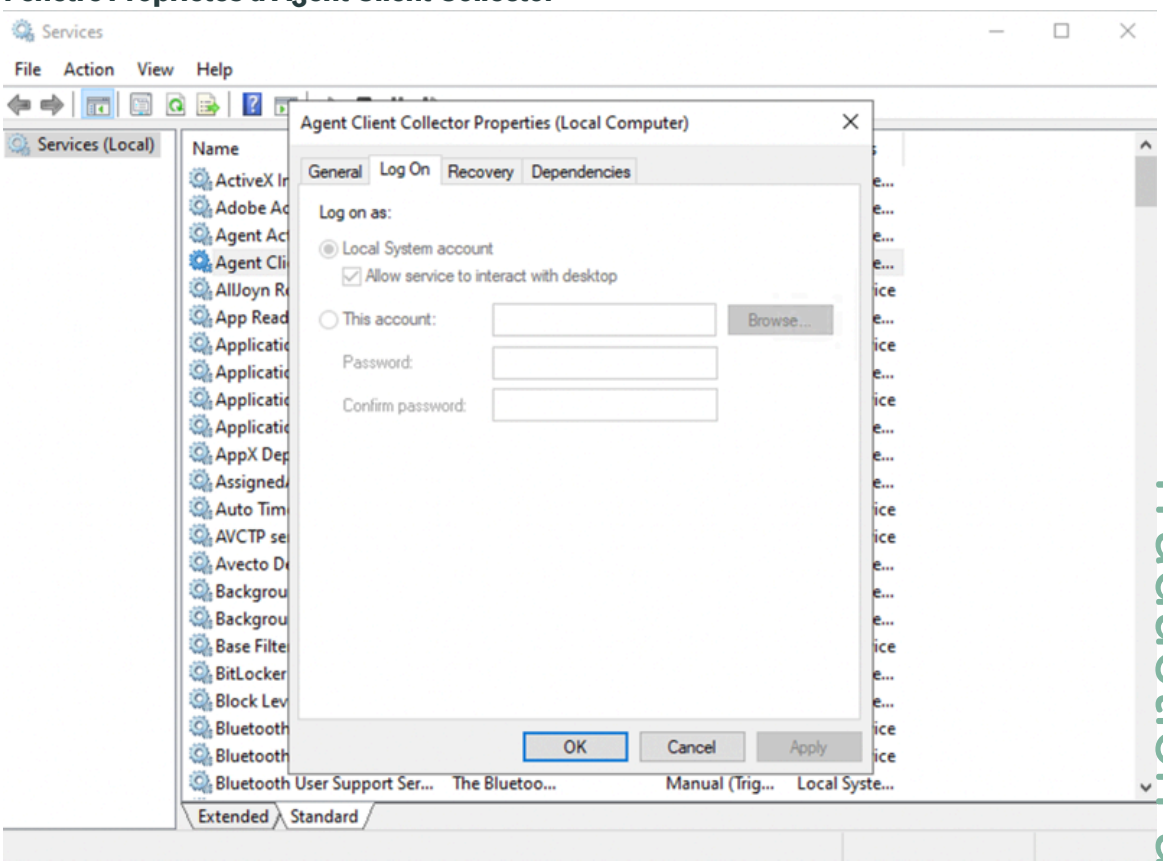
1. Dans la barre des Windows tâches, accédez à **Services** > **Exécuter en tant qu'administrateur**.
2. Ouvrez le Agent Client Collector service et sélectionnez l'onglet **Connexion** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Compte système local**, puis OK**.**

Fenêtre Propriétés d'Agent Client Collector



Exécuter ACC en tant qu'utilisateur de groupe géré

Exécutez Agent Client Collector (ACC) à partir d'un compte de groupe géré pour répondre aux exigences de sécurité, de facilité de gestion et d'auditabilité de votre organisation.

Avant de commencer

Créez un utilisateur et ajoutez-le aux groupes suivants :

- Utilisateurs Bureau à distance : nécessaire pour récupérer les détails de l'utilisateur connecté.
- Utilisateurs de l'Analyseur de performances : nécessaire pour extraire toutes les mesures liées aux performances au niveau de l'application et de l'appareil.
- ServiceNow users : dispose de privilèges pour l'Analyseur de performances, la connexion en tant que service et le programme de débogage.
- Utilisateurs administrateurs : équivalent à un utilisateur système local, permet d'extraire des informations sur Bit Locker, la consommation d'énergie, etc.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'hôte Windows , naviguez vers **Services**.
2. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) **sur Agent Client Collector**.
3. Sélectionnez **les propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'onglet **Se connecter** .
5. Sélectionnez l'utilisateur que vous avez créé.
6. Sélectionnez **OK**.

Installer ACC pour DEX sur MacOS

Installez Agent Client Collector (ACC) pour surveiller et collecter les données de manière centralisée et organisée, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.

Avant de commencer

- Installez le module d'extension ITOM Cloud Services Core (sn_itom_cloud_svc).
- Intégrez votre instance pour utiliser les ITOM services dans le cloud. Pour en savoir plus, contactez le service clientèle.
- Configurez une clé d'inscription d'agent.
- Rôle requis : root

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Récupérez la clé d'inscription de l'agent :
   a. Accédez à la **Tous** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Clé d'inscription de l'agent**.
   b. Sélectionnez la clé d'inscription d'agent appropriée.
   c. Copiez la valeur de la clé d'inscription et stockez-la dans un endroit où vous pourrez facilement la récupérer en cas de besoin.
2. Récupérez l'URL de la passerelle publiquement accessible, en fonction de votre emplacement :
   - AMER (Amériques) : `itomcnc-prod-gateway.amer.sncapps.service-now.com:443`
   - EMEA (Europe) : `itomcnc-prod-gateway.emea.sncapps.service-now.com:443`
   - APAC (Asie-Pacifique) : `itomcnc-prod-gateway.apac.sncapps.service-now.com:443`
3. Sur le serveur sur lequel vous installez le Agent Client Collector, entrez la commande suivante :

```
CONNECT_WITHOUT_MID="true" ACC_CNC="<gateway_endpoint>"
 REGISTRATION_KEY="<registration_key>" INSTANCE_URL="https://<instance_url>" bash
 -c "$(curl -L https://<instance_url>/api/sn_agent/agents/install_agent)"
```

Le tableau suivant décrit les valeurs de paramètre de la commande.

Valeurs des paramètres de ligne de commande

Paramètre	Valeur
CONNECT_WITHOUT_MID	Spécifiez **vrai** pour activer l'installation sans MID. Si vous ne spécifiez pas de valeur, l'installation standard Serveur MID de websocket est invoquée.
ACC_CNC	Point de terminaison de passerelle publique que Agent Client Collector vous pouvez spécifier.
REGISTRATION_KEY	Clé d'inscription d'agent active et valide avec laquelle l'agent doit communiquer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Valeur
INSTANCE_URL	ServiceNow Instance avec laquelle l'agent s'inscrit.
ACC_ALLOW_LIST	Chaîne facultative *ACC_ALLOW_LIST=0* que vous pouvez ajouter pour désactiver la liste d'autorisation. Par défaut : la liste d'autorisation est activée. **Remarque :** Lorsque vous désactivez la liste d'autorisation, vous compromettez la sécurité de votre système. Cette action est destinée à être une mesure temporaire pendant que vous mettez à jour la liste d'autorisation. Une fois la mise à jour terminée, retirez-la *ACC_ALLOW_LIST=0* de la ligne de commande.
ACC_VALIDATE_SIG	Chaîne facultative *ACC_VALIDATE_SIG=0* que vous pouvez ajouter pour désactiver la vérification de la validation de certification du programme d'installation. Par défaut : la validation est activée. **Remarque :** Désactivez la validation de certification uniquement lorsque vous utilisez des outils de validation de signature non standard.

Information associée

Créer une clé d'inscription ACC

Architecture de l'application DEX

Tester Agent Client Collector la connectivité

Testez la Agent Client Collector connectivité (ACC) pour identifier les problèmes de proxy.

Avant de commencer

Remarque :
L'inspection SSL n'est pas prise en charge pour DEX.

Rôle requis : agent_client_collector_admin

Procédure

1. Rassemblez les informations suivantes pour tester la communication entre ACC et ServiceNow les services partagés :

   a. Copier les certificats CNC de l'agent vers un nouveau dossier :

Systèmes d'exploitation	Copier à partir de	Coller dans
Windows	C :\ProgramData\ServiceNow\agent-client- collector \config\cert\cnc	N'importe lequel dossier temporaire
MacOS	/Bibliothèque/Assistance concernant les applications/ ServiceNow/agent-client-collector/cert/cnc	N'importe lequel dossier temporaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Copiez l'URL de la passerelle en fonction de votre emplacement :

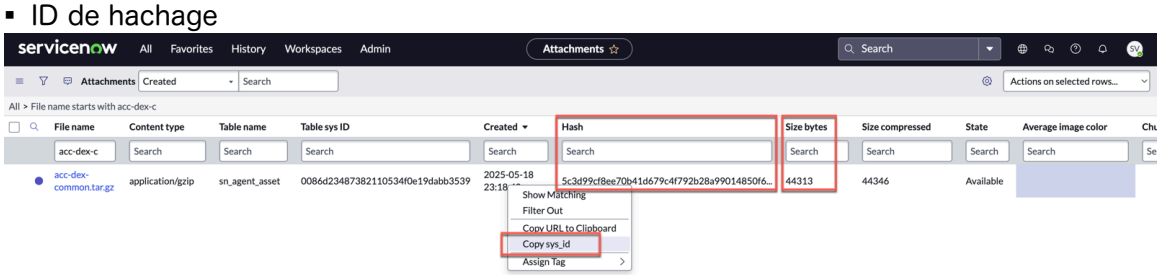
- AMER (Amériques) : itomcnc-prod-gateway.amer.sncapps.service-now.com:443
- EMEA (Europe) : itomcnc-prod-gateway.emea.sncapps.service-now.com:443
- APAC (Asie-Pacifique) : itomcnc-prod-gateway.apac.sncapps.service-now.com:443

c. Accédez à la **Tous** > **sys_attachment.liste**.

d. Sous **Pièces jointes**, sélectionnez **Nom du fichier** dans le menu déroulant et recherchez acc-dex-common.tar.gz.

e. Récupérez les paramètres suivants :

- sys_id de l'enregistrement
- ID de hachage



2. Pour tester la connexion, exécutez l'une des commandes suivantes à partir du dossier temp que vous avez créé :

- Sans proxy : `curl --verbose --output acc-dex-common.tar.gz --cert cnc_chain.crt --key priv_key.pem https://<ITOM-Gateway-URL>/content/v1/assets/<attachment_sys_id>/<hash_id>`
- Avec proxy : `curl --verbose --proxy <HOST_NAME> :<PORT> --output acc-dex-common.tar.gz --cert cnc_chain.crt --key priv_key.pem https://<ITOM-Gateway-URL>/content/v1/assets/<attachment_sys_id>/<hash_id>`

La sortie de la commande est générée.

3. Vérifiez que la longueur du contenu dans la sortie de la commande correspond à la taille (octets) de la table Pièces jointes (sys_attachment).
Voir l'image précédente pour connaître l'emplacement des informations sur la taille des octets dans la table Pièces jointes.

Trouble?
Corrigez vos problèmes de proxy si la sortie de la commande ne correspond pas aux entrées de la table Pièces jointes.

Activer l'extension DEX du navigateur

Activez l'extension DEX Chrome ou Edge sur votre système pour collecter différentes mesures opérationnelles ou basées sur les performances pour les applications Web.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Confirmez que les versions du navigateur sont Google Chrome 114 ou ultérieure et Microsoft Edge la version 96 ou supérieure.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

Effectuez les étapes suivantes pour installer DEX l'extension de navigateur basée sur votre navigateur.

Résultats

L'extension Google Chrome OR Microsoft Edge est activée par défaut. Lorsque la surveillance des applications Web commence, les mesures collectées sont envoyées à l'instance ServiceNow .

Que faire ensuite

Intégrer DEX Application and Device Health.

Activer l'extension DEX de navigateur en bloc

Déployez l'extension de DEX navigateur pour tous les employés de votre organisation à l'aide de Microsoft Intune ou Jamf.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Intégrer DEX Application and Device Health

Pendant le processus d'intégration, s'il n'y a aucune application répertoriée à surveiller, vous pouvez commencer par accéder à la liste des applications disponibles. Vous pouvez également ajouter vos propres applications personnalisées et les activer pour la surveillance avec les applications existantes.

Avant de commencer

Pour ajouter une application à surveiller, assurez-vous d'avoir effectué les tâches suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC
- Installer ACC :
  - Installer ACC pour DEX sur Windows
  - Installer ACC pour DEX sur MacOS
- Activer l'extension DEX du navigateur

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une liste préexistante des applications compatibles avec la surveillance est fournie, initialement désactivée. Vous pouvez ajouter votre propre application à la liste.

4. Pour ajouter une nouvelle application, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **+ Nouvelle application**.
   b. Renseignez les champs du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

      Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Formulaire Nouvelle application Web ou installée.

5. Pour surveiller une application de la liste préexistante, activez la surveillance des applications.
   Pour plus d'informations sur l'activation d'une application, consultez Activer la surveillance des applications.

Que faire ensuite

Accédez à Intégrité des applications et des appareils pour explorer le produit et en savoir plus sur les différentes pages et leurs offres.

Configurer sans Agent Client Collector MID à l'aide d'une commande à ligne unique

Utilisez une commande sur ligne unique pour configurer un Agent Client Collector. Vous pouvez également utiliser la commande sur ligne unique pour migrer les agents configurés avec une Serveur MID configuration sans MID.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Dans un Linux environnement ou MacOS : racine
- Dans un Windows environnement : agent_client_collector_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exécution de la commande sur ligne unique inclut des marqueurs indiquant les options à ajouter au fichier de configuration acc.yml . Ces options dictent la configuration du .Agent Client Collector Si vous ne spécifiez pas d'option dans la commande, l'option existante dans le fichier acc.yml est utilisée. S'il n'existe aucune option, un message d'erreur indique que le paramètre est requis pour activer la connexion à un point de terminaison.

L'exécution d'une commande valide qu'une connexion peut être établie avec le paramètre spécifié (par exemple, la valeur registration-key spécifiée). Toutefois, la commande ne vérifie pas si la valeur du paramètre est valide.

Procédure

1. Exécutez la commande suivante dans une fenêtre de terminal : `ACC gateway ics <flags>`.
   Les marqueurs disponibles apparaissent dans la table suivante :

Marqueurs de configuration sans MID

Marqueur	Type	Description
-y, <--acc-yml>	Chaîne	Emplacement du acc.yml en cours de configuration. Peut également être utilisé pour modifier et valider les paramètres si le fichier se trouve dans un emplacement différent de celui par défaut. Peut également être utilisé pour modifier un emplacement de fichier différent afin de vérifier si les paramètres spécifiés sont valides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Marqueur	Type	Description
		Facultatif. Si aucune valeur n'est saisie, l'emplacement par défaut du fichier acc.yml est utilisé.
-b, <--url-backend>	Chaîne	URL gRPC de la passerelle des services dans le ITOM cloud (ICS).
-i, <--instance-url>	Chaîne	L'URL de l'instance.
-r, <clé-enregistrement>	Chaîne	Clé d'inscription de la ITOM passerelle Cloud Services (ICS).
-h, aide	N/A	Explique ce que fait la commande spécifiée.

2. Redémarrez l'agent pour que les paramètres de configuration soient entrés dans le fichier acc.yml .

Convertir ACC basé sur MID en sans MID

Convertissez Agent Client Collector (ACC) basé sur MID en ACC sans MID en ajustant la configuration dans le fichier acc.yml et en le dissociant d'un MID spécifique afin d'améliorer la flexibilité et l'adaptabilité.

Avant de commencer

Vérifiez que la clé d'inscription ACC a été configurée et qu'ACC a été installé. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour plus d'informations, consultez Agent Client Collector user roles .

Procédure

1. Arrêtez ACC en fonction de votre système d'exploitation :
   - Pour Windows, accédez aux services en tant qu'administrateur et arrêtez le Agent Client Collector service.
   - Pour MacOS, exécutez la commande : `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist ;`.
2. Ouvrez le fichier acc.yml.
3. Modifiez l'URL de l'instance.
4. Modifiez le paramètre *`backend-url`* pour qu'il pointe vers <ITOM Cloud Services Gateway>.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :
   - AMER : itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA : itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC : itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurez les paramètres suivants :
   - connect-without-mid : true
   - URL de l'instance : <full_instance_url>

     Par exemple : https://dex.servicenow.com.
   - insecure-skip-tls-verify : false
   - registration-key : <valeur de clé d'inscription>

     Pour plus d'informations, consultez Créer une clé d'inscription ACC.
6. Commentez le paramètre de clé API :
   `api-key : « ... chiffrée »`
7. Enregistrez le fichier.
8. Supprimez les fichiers en fonction de votre système d'exploitation :
   - Dans Windows, accédez à /agent-client-collector/config/cert/cnc et supprimez les fichiers suivants : cnc_chain.crt et priv_key.pem.go.
   - Sur MacOS, accédez à /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc et supprimez les fichiers : cnc_chain.crt et priv_key.pem.
9. Supprimez assets.db, queue.db et tous les sous-répertoires du dossier de cache en fonction de votre système d'exploitation :
   - Sur Windows: /agent-client-collector/cache.
   - Sur MacOS:
     - Pour Agent 3.4.1 ou supérieur : /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache.
     - Pour Agent 3.4.0 ou une version antérieure : /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector.

   Important :
   Conservez agent_now_id dans le dossier cache.
10. Lancez le service ACC en fonction de votre système d'exploitation :
    - Sur Windows, ouvrez Services en tant qu'administrateur, puis démarrez le Agent Client Collector service.
    - Sur MacOS, utilisez la commande : `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Configurer ACC pour utiliser un proxy pour tout le trafic

Configurez le (ACC) afin qu'il Agent Client Collector utilise un proxy pour tout le trafic en définissant des variables environnementales. L'utilisation d'un proxy vous permet d'améliorer la sécurité, de surveiller et de contrôler l'utilisation d'Internet, d'améliorer les performances grâce à la mise en cache, de protéger la confidentialité et d'appliquer la conformité aux politiques de votre organisation.

Avant de commencer
Avant la configuration, prenez en compte les aspects suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ports, protocoles et configurations de pare-feu/proxy requises pour permettre à ACC d'atteindre le ServiceNow cloud
- Outils de sécurité basés sur le réseau (IDS, proxy, interception SSL, NAC) susceptibles de bloquer la connectivité ACC
- Résolution et routage DNS pour une connectivité stable et une prise en charge du basculement
- Prise en charge des WebSockets par le proxy
- Règles de pare-feu qui interdisent l'accès à la passerelle ITOM

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration du proxy est nécessaire dans les cas d'utilisation suivants :

- Vous utilisez ACC pour DEX ou ACC-V sans MID Server.
- Vous devez acheminer le trafic via un proxy interne pour atteindre le ServiceNow cloud.

Procédure

1. Exécutez des diagnostics pour vérifier que le point de terminaison peut atteindre ServiceNow avant d'apporter des modifications.

2. Ouvrez le fichier acc.yml à partir de l'emplacement suivant.

3. Dans acc.yml avec une version d'ACC supérieure à 4.3.0, définissez le proxy comme illustré dans l'exemple suivant :
   `proxy-https : « http://intproxy0.your-corp.com:8080 »`
4. **Facultatif :** Configurez l'authentification par proxy en définissant le nom d'utilisateur et le mot de passe dans la variable d'environnement elle-même :
   `HTTPS_PROXY="http://username:password@intproxy0.your-corp.com:8080 »`
5. **Facultatif :** Définissez l'environnement NO_PROXY à l'aide d'une liste d'hôtes séparés par des virgules pour ne pas créer de proxy.
   Par exemple, localhost.
6. Testez la connectivité à l'aide d'un serveur proxy avec mTLS utilisé par les services dans le cloud ITOM. Vous avez besoin des fichiers suivants de votre point de terminaison local :
   - `cacert.pem` : fichier de certificat de l'autorité de certification utilisé pour valider l'identité du serveur (téléchargé à partir de ServiceNow avec openssl)
     - Windows:

       ```
       openssl s_client -showcerts -connect
        itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443 <NUL |
        findstr /B /C:"-----BEGIN CERTIFICATE-----" /C:"-----END CERTIFICATE-----" >
        cacert.pem
       ```

     - MacOS:

       ```
       openssl s_client -showcerts -connect
        itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443 </dev/null | sed -ne
        '/-BEGIN CERTIFICATE-/,/-END CERTIFICATE-/p' > cacert.pem
       ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- cnc_chain.crt : fichier de certificat client à présenter au serveur pour l'authentification Mutual TLS (agent-client-collector/cert/cnc).
- priv_key.pem : clé privée associée au certificat client (agent-client-collector/cert/cnc).

7. Extrayez les actifs à l'aide d'un proxy avec mTLS.

```
# Will attempt to fetch an asset used by ACC-V using a proxy. The file is not saved.
# Remember, replace intproxy0.your-corp.com:8080 with your internal host and port.
curl -v --proxy http://intproxy0.your-corp.com:8080 --cacert cacert.pem
 --cert cnc_chain.crt --key priv_key.pem --request GET --output NUL
 https://itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443/content/v1/assets/afaa5
2edc32f7150f640f2ff050131c8/a4ef65d00adbab1659f460f8d4e311d8db65f519994f63d176951
ce1e0297e08
```

8. Inspectez la sortie de la cURL pour voir si la commande a réussi à l'aide du proxy.

Basculer ACC d'une instance à l'autre

Basculez Agent Client Collector (ACC) vers une autre instance.

Avant de commencer

Confirmez que vous avez installé Agent Client Collector (ACC) et configuré la clé d'inscription ACC. Pour en savoir plus sur la configuration et l'installation, consultez :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Agent Client Collector user roles .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si ACC est déjà connecté à une instance, vous pouvez basculer l'agent vers une autre instance en modifiant la configuration dans acc.yml.

Procédure

1. Arrêtez ACC en suivant les étapes appropriées à votre système d'exploitation.
   - Pour Windows, accédez aux services en tant qu'administrateur et arrêtez le Agent Client Collector service.
   - Pour MacOS, exécutez la commande : sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist ;
2. Ouvrez le fichier acc.yml.
   - Windows: C :\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config
   - MacOS: /Bibliothèque/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector/
3. Modifiez le paramètre *backend-url* pour qu'il pointe vers <ITOM Cloud Services Gateway>.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :
   - AMER : itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA : itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC : itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.

4. Mettez à jour les paramètres suivants :
   - connect-without-mid : true
   - instance-url : <url d'instance complète>, exemple : https://dex.servicenow.com
   - registration-key : <valeur de clé d'inscription>

     Pour en savoir plus sur la création d'une clé d'inscription, consultez Créer une clé d'inscription ACC.
5. Enregistrez le fichier.
6. Supprimez les fichiers en fonction de votre système d'exploitation.
   - Dans Windows, accédez à /agent-client-collector/config/cert/cnc et supprimez les fichiers suivants : cnc_chain.crt et priv_key.pem.go.
   - Sur MacOS, accédez à /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc et supprimez les fichiers : cnc_chain.crt et priv_key.pem.
7. Supprimez les dossiers suivants en fonction de votre système d'exploitation.
   - Le Windows, supprimez le dossier : /agent-client-collector/cache.
   - Sur MacOS:
     - Pour Agent 3.4.1 ou versions ultérieures, supprimez le dossier : /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache.
     - Pour Agent 3.4.0 ou une version antérieure, supprimez le dossier : /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector.
8. **Facultatif :** Si vous avez déjà connecté cet ACC à une autre instance, procédez comme suit :

   a. Copiez le numéro de série de votre appareil.

   b. Dans la table Agent Client Collectors (sn_agent_cmdb_ci_agent), effectuez une recherche à l'aide du numéro de série de votre appareil.

   Remarque :
   Ajoutez la colonne **ID de l'agent** à la vue de liste si elle n'est pas disponible.

   c. Si vous trouvez un enregistrement, copiez-le. ID de l'agent.

   d. Dans la table Inscriptions d'agents (sn_agent_agent_registration), effectuez une recherche à l'aide de l'ID d'agent d'enregistrement.

   e. Supprimez tous les enregistrements résultant de la recherche.
9. Lancez le service ACC en suivant les étapes spécifiques à votre système d'exploitation.
   - Sur Windows, ouvrez Services en tant qu'administrateur, puis démarrez Agent Client Collector.
   - Sur MacOS, utilisez la commande : `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DEX Surveillance des applications

Gérez la surveillance des applications de votre organisation en ajoutant et en activant une application pour la surveillance à l'aide de DEX, en modifiant les paramètres de surveillance et en désactivant la surveillance.

Ajouter une application pour la surveillance

Ajoutez une application à la liste de toutes les applications surveillées. Grâce à une vue complète de vos applications, vous pouvez rapidement identifier et résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Pour ajouter une application à surveiller, assurez-vous d'avoir effectué les tâches suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC
- Installer ACC :
  - Installer ACC pour DEX sur Windows
  - Installer ACC pour DEX sur MacOS
- Activer l'extension DEX du navigateur

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionner **Nouveau** > **Application installée** ou **Nouveau** > **Application Web**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Formulaire Nouvelle application Web ou installée.
6. Déplacez le commutateur de surveillance ( ) pour activer la génération de rapports.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'application est ajoutée à la liste des applications surveillées.

Modifier les détails de l'application

Modifiez divers détails concernant l'application, tels que son nom, les processus surveillés, etc.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez le nom de l'application que vous souhaitez modifier.
   Le formulaire Modifier l'application installée ou Modifier l'application Web s'affiche.
5. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Modifier le formulaire de l'application Web ou installée.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les détails de l'application sont mis à jour.

Ajouter un logo pour votre application

Ajoutez un logo pour améliorer l'attrait visuel de votre application et la distinguer des autres.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez ajouter un logo que pour une application existante.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez le nom de l'application à laquelle vous souhaitez ajouter un logo.
   Le formulaire Modifier l'application s'affiche.
5. Sélectionnez le lien **Ajouter/modifier une image**.
   Le formulaire d'application s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
6. Dans le champ **Logo**, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
7. Sélectionnez **Choisir un fichier**, sélectionnez **Ouvrir**, puis sélectionnez **OK**.
8. Fermer la fenêtre.

Que faire ensuite

Pour afficher le nouveau logo de l'application, procédez comme suit.

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Ouvrez l'application pour laquelle vous avez ajouté le logo.

   Le logo apparaît avant le nom de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la surveillance des applications

Activez la surveillance des applications pour bénéficier d'un aperçu des mesures de performance, diagnostiquer les problèmes et promouvoir un fonctionnement optimal, en améliorant les performances et en traitant de manière proactive les éventuels goulets d'étranglement ou défaillances.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez le nom de l'application pour laquelle vous souhaitez activer la surveillance.
   Pour activer la surveillance de plusieurs applications, vous pouvez cocher les cases en regard d'une application et sélectionner **Activer la surveillance des mesures** sous **Actions**.
5. **Facultatif :** Uniquement lors de l'activation de Configuration Microsoft Manager (MCM) ou de Microsoft Teams, incluez la **surveillance avancée** en sélectionnant **MCM - Choisissez uniquement cette option pour MCM** ou **Microsoft Teams** dans la liste déroulante.

   Remarque :

   - Pour plus d'informations sur la surveillance MCM, reportez-vous à la section Page Mesures avancées de l'application.
   - Pour en savoir plus sur la qualité des appels Microsoft Teams, consultez Surveiller la Microsoft Teams qualité des appels.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver la surveillance des applications

Désactivez la surveillance d'une application dans les cas où elle entraîne des problèmes de performances ou interfère avec les fonctionnalités de l'application.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez désactiver.
5. Sélectionnez **Désactiver la surveillance des mesures** dans la liste déroulante **Actions** .
   La surveillance de l'application est désactivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer une application de la liste de surveillance

Supprimez une application de la liste de surveillance lorsqu'il n'est plus nécessaire de suivre ses performances ni son activité. Si nécessaire, vous pouvez ajouter ultérieurement l'application à la liste de surveillance.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez supprimer.
5. Sélectionnez **Supprimer les applications sélectionnées** dans la liste déroulante **Actions** .
6. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
L'application est supprimée de la liste des applications surveillées.

Afficher les DEX administrateurs

Recherchez les administrateurs d'application qui sont responsables de la gestion de l'application, de la promotion de son bon fonctionnement et du traitement des problèmes éventuels.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte Rôles d'utilisateur.
   La table Rôles d'utilisateur s'ouvre dans une nouvelle fenêtre contenant des utilisateurs regroupés par rôle.
4. Sélectionnez **Rôle : sn_dex.admin** pour afficher la liste des DEX administrateurs.

Résultats
La liste affiche tous les administrateurs disponibles pour DEX.

Gestion de la collecte des mesures et des règles de DEX mesures

Créez, activez et modifiez des règles de mesures pour votre organisation. Gérez les mesures que vous collectez à l'aide DEX de et configurez des alertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des règles de mesures

Créez des règles de mesures pour établir des critères et des seuils pour les mesures de performances, permettant de recevoir des alertes en temps opportun et de gérer le système de manière proactive.

Pour créer une règle de mesure, vous devez procéder comme suit.

1. Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures.
2. Définir des critères de mesure d'alerte.
3. Ajouter une action d'alerte.
4. Définir le nom et l'état d'une règle de mesure.

Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures

Choisissez une application ou un appareil et définissez des conditions de filtre pour la règle de mesure.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte Règles de mesures.
   La liste des règles de mesures s'affiche.
4. Sélectionnez **Créer une règle**.

   Un nouvel onglet s'ouvre pour la fenêtre Créer une règle de mesures avec l'option **Sélectionner le CI** présélectionnée dans le volet de navigation.
5. Sélectionnez l'un des types d'éléments de configuration suivants que vous souhaitez surveiller.
   - Équipement
   - Application Web/SaaS
   - Application installée (.exe, .app)
6. Pour **Application Web/SaaS** ou **Application installée**, sélectionnez l'application à surveiller.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez **Appareil**, l'option permettant de choisir une application ne sera pas disponible.
7. **Facultatif :** Appliquez un filtrage conditionnel sur les éléments de configuration.
   Les choix de filtrage prédéterminés incluent le département, l'emplacement, le système d'exploitation, l'utilisateur et la version, l'option Version étant conçue pour les applications installées.

   (Optional) Pour ajouter des filtres supplémentaires, sélectionnez **+ Nouvel ensemble de conditions**.
8. Sélectionnez **Suivant**.
   L'option **Ajouter des critères** est sélectionnée dans le volet de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Définir des critères de mesure d'alerte.

Définir des critères de mesure d'alerte

Pour spécifier des critères de mesure d'alerte, sélectionnez la gravité d'alerte, définissez des seuils et spécifiez les conditions de déclenchement d'une alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Dans le champ **Gravité de l'alerte**, sélectionnez une gravité pour l'alerte.
2. Définissez les seuils pour l'alerte.
   Les mesures prédéterminées sont basées sur le type d'élément de configuration (CI), tel que l'appareil, l'application Web/SaaS ou l'application installée.

   Remarque :
   Vous pouvez sélectionner les mesures de stabilité du réseau suivantes sur les appareils Windows :
   - Blocages de l'application
   - Gigue du domaine de l'application
   - Latence réseau du domaine de l'application
   - Domaine de l'application Perte de paquets
3. **Facultatif :** Ajoutez un autre niveau de gravité d'alerte en sélectionnant **Ajouter une autre gravité d'alerte**.
4. **Facultatif :** Cochez **la case Définir le seuil pour les utilisateurs (facultatif)** et définissez les critères en fonction du nombre d'utilisateurs concernés pour déclencher l'alerte.
5. Dans la section Alerte quand, effectuez l'une des étapes ci-dessous.
   - Sélectionnez une période pour l'option **Toutes les valeurs échantillonnées doivent ne pas satisfaire aux critères dans la période suivante** .
   - Sélectionnez une période pour l'option **La moyenne des valeurs échantillonnées doivent ne pas satisfaire aux critères au cours de la période suivante** .
6. **Facultatif :** Pour définir les conditions dans lesquelles effacer l'alerte, définissez les conditions sous **Effacer l'alerte quand**.

   (Optional) Les champs de condition sont activés lorsque vous créez au moins une condition.
7. Sélectionnez **Suivant**.
   L'option **Définir une action d'alerte (facultative)** est sélectionnée dans le volet de navigation.

Que faire ensuite

Définir le nom et l'état d'une règle de mesure.

Ajouter une action d'alerte

Configurez une action d'alerte avec Engagement proactif pour Expérience digitale de l'utilisateur final afin de détecter les problèmes d'expérience numérique et d'automatiser les actions de résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension Engagement proactif (sn_pren) pour Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) est installé.
- Assurez-vous que les éléments de configuration de la règle de mesure sont spécifiés et que les critères de mesure d'alerte sont définis. Pour plus d'informations, consultez Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures et Définir des critères de mesure d'alerte.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Sur la page **Ajouter une action d'alerte (facultatif),** sélectionnez **Ajouter une résolution**.
2. Sur la page de contenu Résolution proactive, renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Résolution pour Engagement proactif.
3. Sélectionnez **Continuer vers les paramètres d'engagement**.
4. Configurez les paramètres d'engagement pour faciliter l'auto-résolution des problèmes grâce à des solutions prédéfinies.

   Pour en savoir plus sur les paramètres d'engagement, consultez Paramètres d'engagement pour Engagement proactif.
5. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.

Définir le nom et l'état d'une règle de mesure

Définissez les attributs de règle de mesure, y compris le nom et l'état, comme actif ou inactif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la règle.
   Cette règle de mesure est activée par défaut.
2. Pour définir l'état de la règle de mesure, utilisez le curseur **Actif** ( ) pour activer ou désactiver la règle.
3. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

   Une règle de mesure est créée et affichée dans la page Règles de mesures.

Modifier les règles de mesures

Modifiez les règles de mesures pour affiner les seuils et les critères de surveillance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l’icône DEX Administration ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte Règles de mesures.
   La liste des règles de mesures s'affiche.
4. Sélectionnez le nom de la règle de mesure que vous souhaitez mettre à jour.
5. Modifiez les valeurs selon vos besoins, en sélectionnant **Suivant** pour naviguer entre les pages.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Si vous modifiez une action d'alerte existante ou une résolution proactive, les modifications sont enregistrées même si la règle de mesure est fermée sans enregistrement.

Résultats
La règle de mesure est mise à jour.

Activer ou désactiver les règles de mesures

Activez ou désactivez les règles de mesure pour rationaliser la surveillance et vous adapter à l'évolution des besoins, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte Règles de mesures.
   La liste des règles de mesures s'affiche.
4. Sur la page Mettre à jour la règle de mesure, sélectionnez **Nommer la règle**.
5. Pour définir l'état de la règle, utilisez le curseur **Actif** ( ) pour activer la règle.

   Si vous souhaitez désactiver une règle de mesure active, glissez simplement le commutateur sur la position d'arrêt.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Supprimer les règles de mesures

Supprimez les règles de mesures pour ajuster les seuils et les critères de surveillance.

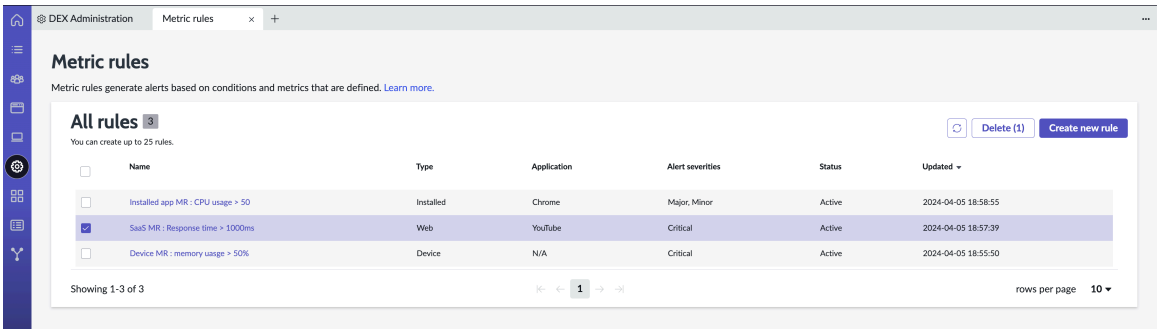
Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression d'une règle entraîne sa suppression définitive et elle ne peut pas être récupérée.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte Règles de mesures.
   La liste des règles de mesures s'affiche.
4. Cochez la case qui précède le nom de la règle de mesure à supprimer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Supprimer**.
6. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.
   La règle de mesure est supprimée de la liste.

Collecte des DEX mesures

Gérez les Expérience digitale de l'utilisateur final mesures (DEX) collectées pour une politique d'agent DEX . Arrêtez de collecter une mesure ou modifiez la fréquence à laquelle elle est collectée pour des critères spécifiques.

Expérience digitale de l'utilisateur final collecte de nombreuses mesures associées aux éléments de configuration (CI) spécifiques. Ces CI comprennent les points de terminaison ou les appareils et applications utilisés dans votre entreprise. Vous pouvez collecter les types de mesures suivants avec DEX:

- Windows Performance de l'appareil
- Windows Performance de l'application
- MacOS Performance de l'appareil
- MacOS Performance de l'application

La collecte de mesures vous aide à identifier et à résoudre de manière proactive les problèmes liés à vos appareils, applications et systèmes. Utilisez les mesures pour surveiller, analyser et améliorer les performances, l'intégrité et la fiabilité.

Vous pouvez afficher et gérer les mesures collectées en vertu DEX de politiques, telles qu'une politique d'agent. Modifiez les mesures que vous souhaitez collecter pour un CI ou un scénario, ou changez la fréquence de collecte d'une mesure.

Pour en savoir plus sur la création d'une stratégie d'agent, reportez-vous à la section Créer une politique d'agent.

[store-future: BEGIN review]

Afficher les mesures collectées

Utilisez l'explorateur de catalogue de mesures pour afficher les mesures collectées dans le cadre d'une politique sélectionnée ou pour un appareil donné, en répertoriant les mesures collectées ainsi que la politique associée.

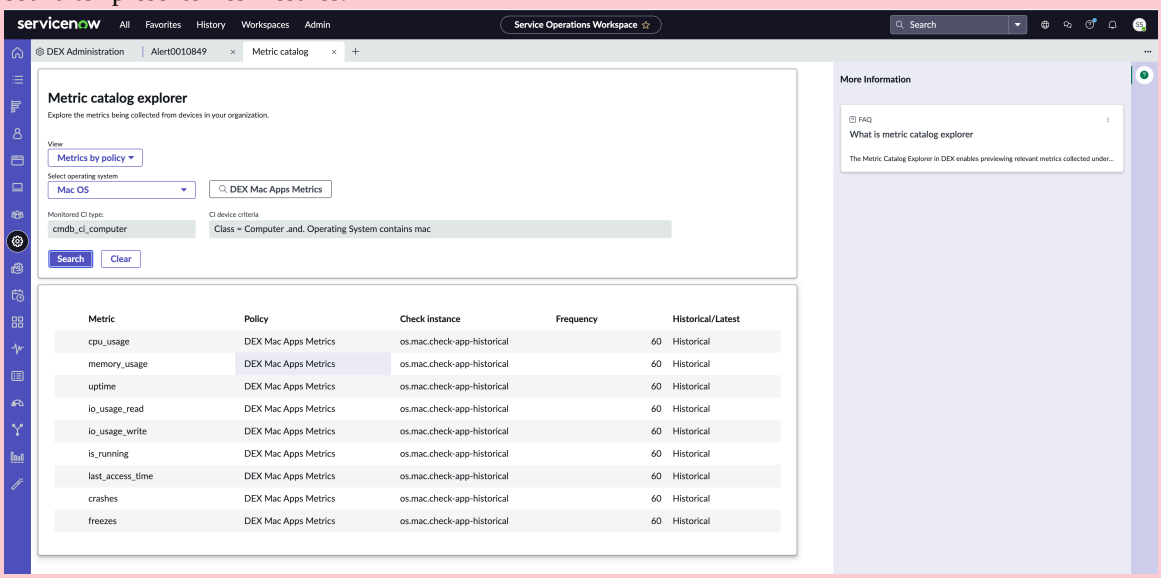
Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration (DEX Administration.).
3. Dans la section Intégrité des applications et des appareils, sélectionnez la carte de **catalogue de mesures** .
4. Dans l'explorateur de catalogue de mesures, sélectionnez l'une des options suivantes pour la façon dont vous souhaitez présenter les mesures.



5. **Facultatif :** Sélectionnez **Effacer** pour effacer les résultats.

[End]

Fréquence de collecte des mesures de changement

Modifiez la fréquence à laquelle les DEX mesures sont collectées pour des critères spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_admin

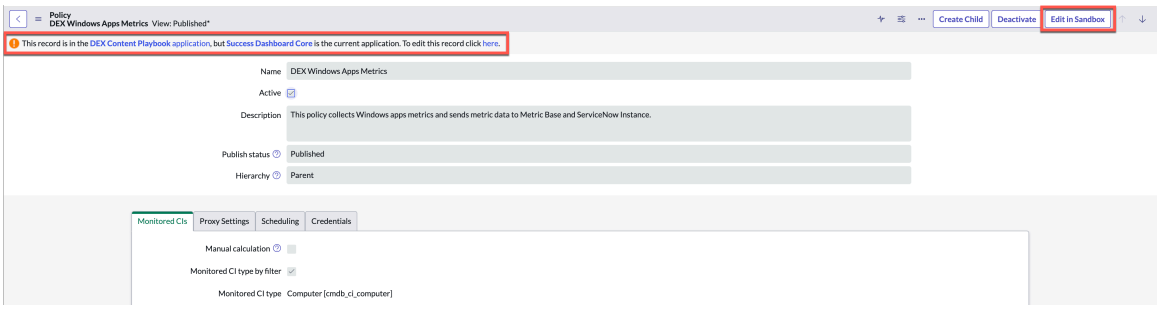
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Dans la section Configuration de l'appareil et de l'application, sélectionnez **Gérer les politiques** sur la carte Politiques de l'agent.
4. Sélectionnez la politique dont vous souhaitez modifier la fréquence.
5. Dans l'enregistrement de politique, sélectionnez **Modifier dans Sandbox**.

Remarque :
Assurez-vous que vous apportez des modifications dans la bonne application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la liste connexe Instances de vérification, sélectionnez le nom de l'instance appropriée.
7. Dans le champ **Remplacer l'intervalle (secondes),** mettez à jour la valeur selon vos besoins.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**, puis **Revenir à la politique**.
9. Sélectionnez **Republier**.

Modifier les mesures collectées dans le cadre d'une politique enfant

Désactivez une mesure existante DEX pour certains critères d'élément de configuration (CI) en créant une politique enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La collecte des mesures sur n'importe quel appareil est gérée à l'aide des politiques de l'agent. Les politiques de l'agent sont téléchargées sur les appareils lorsque la liste des mesures est téléchargée. Les mesures sont collectées en fonction des critères de filtre CI de la politique, et vous pouvez modifier les mesures collectées. Par exemple, dans l'une des stratégies disponibles avec le système de base.

Procédure

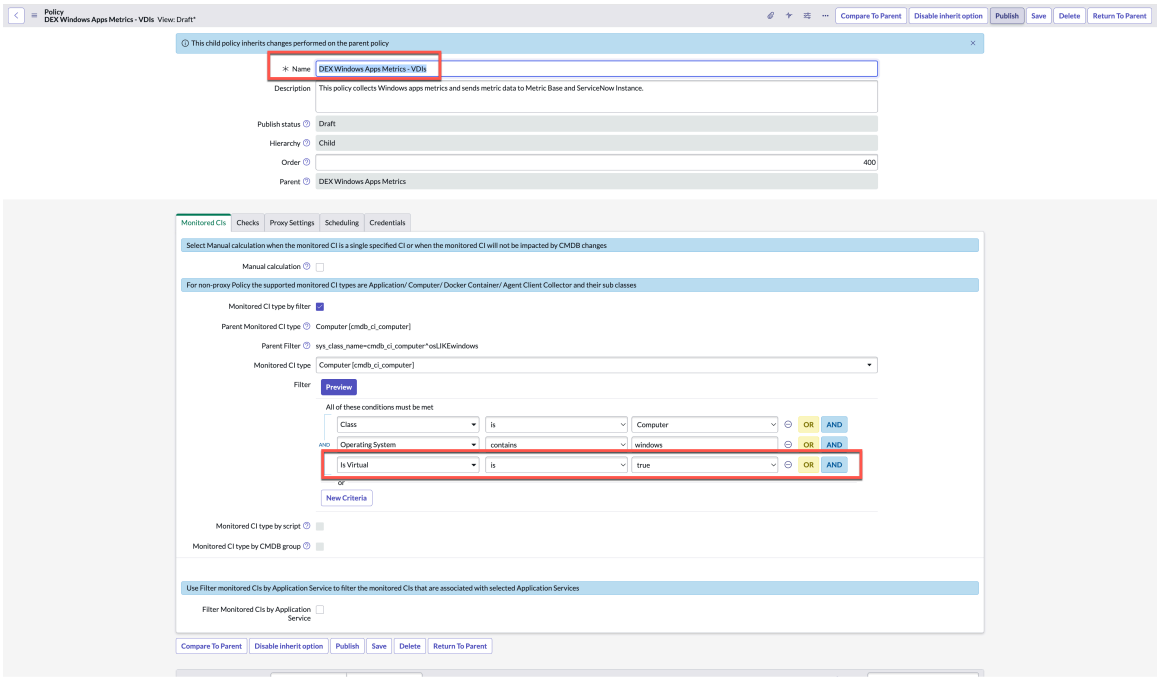
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Dans la section Configuration de l'appareil et de l'application, sélectionnez **Gérer les politiques** sur la carte Politiques de l'agent.
4. Sélectionnez la politique pour laquelle vous souhaitez créer une politique enfant.
5. Sélectionnez **Créer un enfant**.
   Une politique enfant hérite de la configuration de politique parente.
6. Modifiez le nom et la description du parent pour indiquer les nouveaux critères ajoutés à la politique enfant.

> **Remarque :**
> Dans le champ **État de publication** , la valeur est définie sur Brouillon. Une fois que vous avez créé et enregistré la politique, la valeur devient Prêt pour publication.
>
> Dans le champ **Hiérarchie** , la valeur est définie sur Aucune. Si vous créez un enfant pour la politique actuelle, la valeur devient Parent.

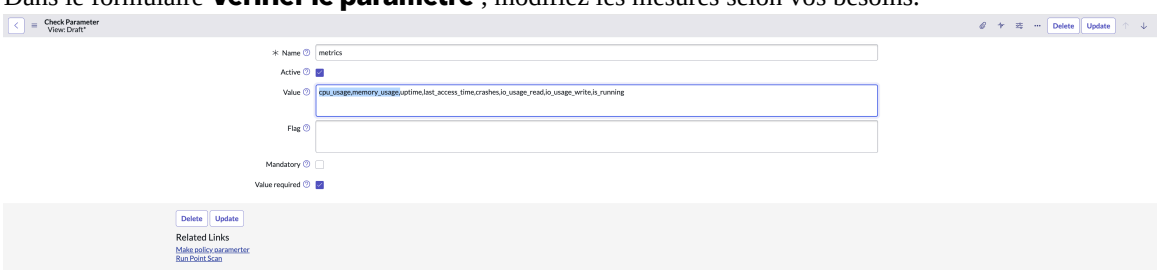
7. Mettez à jour les critères de la politique enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans la liste connexe Instances de vérification, sélectionnez le nom d'instance applicable.
10. Dans le formulaire Vérifier, accédez à **Liens connexes** > **Vérifier le paramètre**.
11. Sélectionnez **des mesures**.
12. Dans le formulaire **Vérifier le paramètre** , modifiez les mesures selon vos besoins.



13. Sélectionnez le bouton **Mettre à jour** .
14. Sélectionnez **Revenir à la politique**.
15. Sélectionnez **Publier**.
    La valeur **du statut de publication** devient Mis en file d'attente. Lorsque la tâche de publication s'exécute, la valeur passe à Publié et la politique devient active sur l'agent.

Gestion de la politique de l'agent DEX

Créez et gérez les politiques d'agent pour votre organisation en fonction des critères d'appareil définis pour gérer les DEX mesures suivies.

Vous pouvez effectuer des actions sur les vérifications et les politiques afin d'améliorer la surveillance de votre appareil. Les politiques contiennent des éléments de configuration (CI) surveillés par Agent Client Collector (ACC) et des vérifications qui s'exécutent sur ces CI.

Créer une politique d'agent

Créez une politique d'agent en configurant un filtre qui détermine les éléments de configuration (CI) pour exécuter les vérifications et les mesures qui sont collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Dans la section Configuration de l'appareil et de l'application, sélectionnez **Gérer les politiques** sur la carte Politiques de l'agent.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Fournissez un nom et une description descriptifs pour la politique.

   Remarque :
   Dans **l'état Publier**, la valeur est définie sur *Brouillon*. Une fois la politique créée et enregistrée, la valeur **État de publication** bascule *sur Prêt pour publication*. Dans le champ **Hiérarchie** , la valeur est définie sur *Aucune*. Si vous créez un enfant pour la politique actuelle, la valeur devient *Parent*.

6. Dans l'onglet **CI surveillés** , sélectionnez l'une des options suivantes.
7. Dans l'onglet **Vérifications** , sélectionnez les vérifications dans la cellule **Disponible** et utilisez la flèche pour les déplacer vers la cellule **sélectionnée** .
   Les vérifications peuvent être sélectionnées plusieurs fois lorsque vous surveillez plusieurs processus. Vous pouvez également sélectionner un groupe de vérifications dans le champ **Filtrer les vérifications par groupes**, qui présente les vérifications du groupe sélectionné dans la cellule **Disponibles**.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres de proxy**, configurez un serveur proxy.

   (Optional) Configurez un serveur proxy uniquement lorsque vous utilisez l'agent en tant que proxy pour signaler des données sur les ordinateurs distants.
9. Dans l'onglet **Planification** , sélectionnez l'une des options suivantes.

   Remarque :
   Si vous avez spécifié une valeur **Intervalle** ou **Cron** pour la définition de vérification, cette valeur remplace celle configurée dans l'un de ces champs.

10. Dans l'onglet **Informations d'identification** , sélectionnez l'un des éléments suivants.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Les boutons suivants sont disponibles :
    - **Publier** : publie le brouillon de politique, en déplaçant son **état de publication** vers **Mis en file d'attente**. Une politique mise en file d'attente est traitée par la tâche de publication de la politique. La tâche calcule les agents qui exécutent la politique, puis envoie la politique au Serveurs MID. La tâche passe ensuite **l'état Publication** de la politique à **Publié.** Une politique publiée est active sur l'agent.
    - **Supprimer** : ce bouton permet de supprimer la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DEX Actions de rattrapage

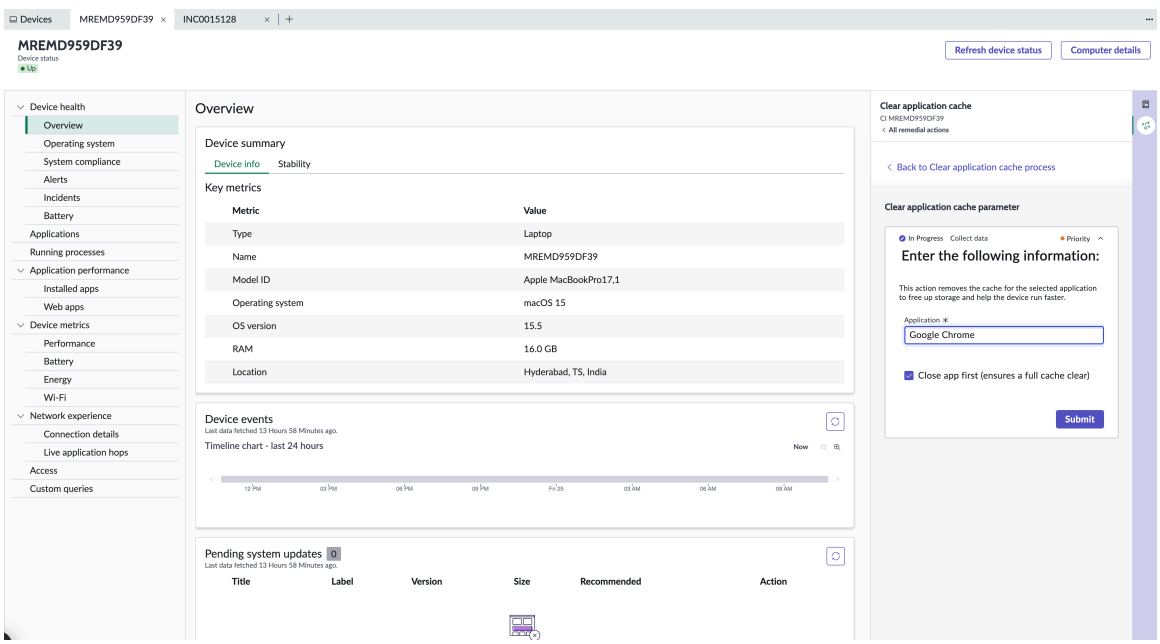
Créez et gérez vos actions de rattrapage personnalisées à partir des définitions de vérification.

Corriger un problème sur l'appareil

Vous pouvez créer une action de rattrapage ou en modifier une existante une fois que vous avez configuré le cadre de travail des actions de rattrapage. L'action de rattrapage vous permet de déclencher une action sur l'appareil impacté.

Action de rattrapage d'appareil unique

Vous pouvez exécuter une action de rattrapage sur un seul appareil en accédant à la page d'intégrité de l'appareil pour résoudre le problème. Vous pouvez afficher les détails de toutes les actions de rattrapage appliquées et leur état.

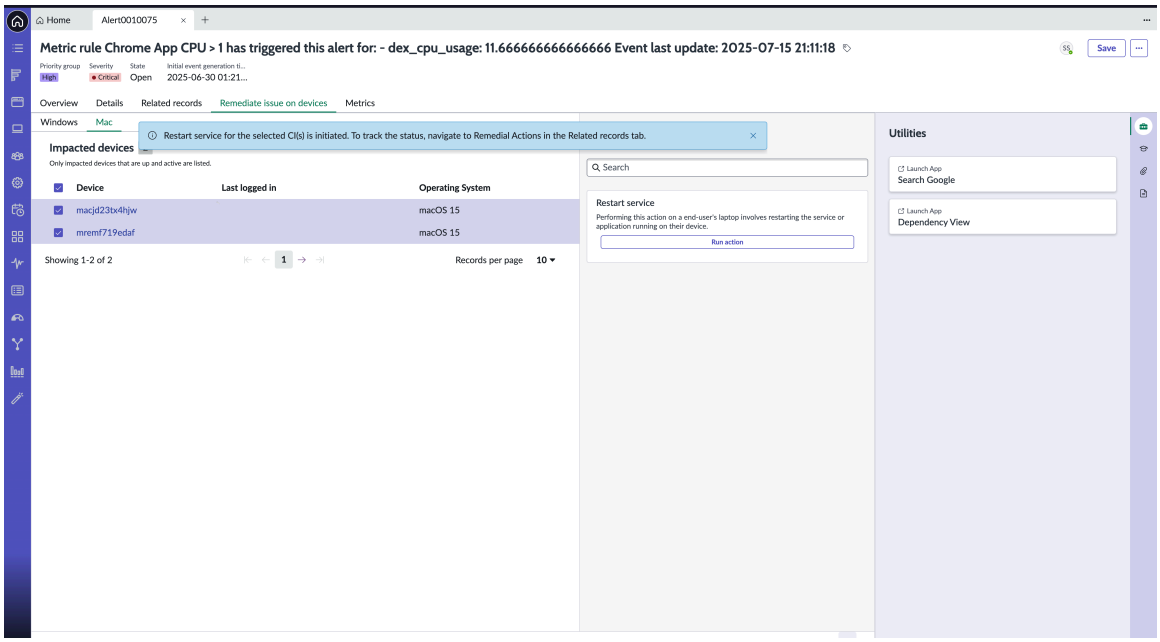


Action de rattrapage en bloc

Les actions de rattrapage sur plusieurs appareils permettent aux ingénieurs DEX et aux équipes informatiques de gérer l'intégrité de l'expérience de l'utilisateur final de manière proactive. Les ingénieurs DEX peuvent sélectionner plusieurs appareils pour exécuter l'action de rattrapage en même temps. Des actions de rattrapage sont disponibles pour le rattrapage en bloc lorsque l'administrateur DEX configure l'option **Disponible pour le rattrapage en bloc** pour une action de rattrapage. Une fois l'action de rattrapage en bloc exécutée, les ingénieurs DEX doivent être en mesure d'afficher l'état de l'action de rattrapage exécutée sur les appareils sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer une action de rattrapage

Créez vos actions de rattrapage personnalisées à partir de définitions de vérification pour résoudre les problèmes liés aux points de terminaison à l'aide de Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, dex_admin

Remarque :
Pour en savoir plus sur les différentes actions de rattrapage, reportez-vous à la section Expérience digitale de l'utilisateur final Actions de rattrapage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Administration DEX**.
2. Sélectionnez **Créer** dans la section Créer des actions de rattrapage.
3. Sélectionnez **Créer** ou **Mapper vers une action de rattrapage existante** en fonction du besoin.
4. Entrez un nom dans **Nom de l'action de rattrapage** si vous choisissez de créer une nouvelle action nette.
5. Si vous choisissez de mapper à une action de rattrapage existante, sélectionnez l'une des actions de rattrapage existantes.
6. Ajoutez une brève description.
7. Sélectionnez les rôles de ceux qui peuvent exécuter l'action de rattrapage.
   Cette option est disponible pour sn_dex.engineer et sn_dex.service_desk_user.
8. Sélectionnez l'origine du rattrapage.

   Ce paramètre indique où l'action de rattrapage doit être exécutée à partir de la page d'intégrité de l'appareil ou des détails de l'alerte.
9. Cochez la case Action de **rattrapage** si elle est disponible pour un rattrapage en bloc.
10. Sélectionnez le système d'exploitation de l'appareil concerné dans le menu déroulant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez la définition de vérification de base pour cette action de rattrapage, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :

- Confirmez que la définition de vérification sélectionnée est applicable au système d'exploitation sélectionné.
- Selon la définition de vérification sélectionnée, les paramètres de définition de vérification connexes sont répertoriés.

DEX Tables système pour les actions de rattrapage

Les définitions de toute action de rattrapage sont prédéterminées en fonction des règles et des critères qui stockent les paramètres de configuration des actions de rattrapage. Chaque exécution de l'action de rattrapage est conservée dans les tables DEX pour suivre la progression des exécutions des actions de rattrapage.

Configuration de l'action de rattrapage

Stocke les paramètres de configuration des actions de rattrapage.

dex_remedial_action_configuration

Champ	Description
Systèmes d'exploitation	Compatibilité des systèmes d'exploitation (MacOS, Windows, tous)
source	Origine de l'action de rattrapage (alerte, configuration_item)
playbook_type	Type de playbook (générique, personnalisé)
check_definition	Référence aux définitions de vérification associées
is_bulk_action	Marqueur d'aptitude d'action en bloc
actif	État de la configuration

Exécution de l'action corrective

Suit la progression des exécutions des actions de rattrapage.

dex_remedial_action_execution

Champ	Description
État	État de progression de l'interface utilisateur
device_list	Liste des appareils cibles
source_record_table	Référence de table source
source_record_id	Identificateur d'enregistrement source

Exécution de l'action de rattrapage M2M

Mappe la relation entre le suivi et l'exécution réelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dex_remedial_action_execution_m2m

dex_remedial_action_execution	Liens vers l'enregistrement de l'exécution de l'interface utilisateur
remedial_action_execution	Liens vers l'enregistrement d'exécution réel

Remarque :
Pour plus d'informations sur les actions de rattrapage du système de base, reportez-vous à la section Expérience digitale de l'utilisateur final Actions de rattrapage.

Arrêter un processus sur votre appareil

Arrêtez un processus sur votre appareil pour améliorer les performances et libérer des ressources précieuses pour un fonctionnement plus fluide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.engineer ou sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Appareils ( ).
3. Sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez arrêter un processus.
4. Sélectionnez **Processus en cours**.
5. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône de la bibliothèque d'actions ( ).
6. Dans la carte **Fin du processus** , sélectionnez **Démarrer**.
7. Sélectionnez la carte **Fin du processus** qui affiche l'état du processus comme **Nouveau**.
8. Sur la carte **Obtenir l'approbation de l'utilisateur** , sélectionnez **J'ai reçu l'approbation pour déclencher cette action**, puis sélectionnez **Soumettre**.
9. Dans le champ **ID de processus** (PID), saisissez l'ID correspondant obtenu à partir de la colonne PID.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le processus est arrêté.

Que faire ensuite
Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Playbook (icône) pour accéder à l'action actuelle de l'appareil et consulter l'historique d'exécution des actions de l'appareil.

Gérer votre rapport de conformité du système

Configurez les mesures de politique et les DEX applications à surveiller pour le rapport de conformité de votre organisation. Configurez les règles et actions liées à la conformité pour les appareils de votre organisation en fonction de seuils définis.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte de conformité du système.
4. Choisissez une ou plusieurs des options suivantes pour configurer la façon dont vous souhaitez surveiller la conformité des appareils informatiques de votre organisation.

Remarque :
Vous pouvez activer plusieurs valeurs de politique de conformité simultanément en cochant une case en regard de Nom de la **mesure**. Ajustez votre sélection selon vos besoins en cochant des cases individuelles pour chaque valeur.

Pour en savoir plus sur le rapport de conformité, reportez-vous à la section Aperçus DEX.

Configurer la gestion des fichiers

Configurez les fichiers que DEX vous souhaitez suivre et gérer sur les appareils de votre organisation. Par exemple, vous pouvez identifier et supprimer tous les fichiers .exe dangereux qui présentent un risque de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte de gestion des fichiers.
4. Sur la page Gestion des fichiers, sélectionnez **Ajouter des fichiers**.
5. Dans le formulaire Ajouter des fichiers, entrez un nom de fichier et sélectionnez l'une des catégories suivantes pour le fichier :
   - Application
   - Malveillant
   - Sécurité
   - Outils de développement
   - Système
   - Autres
   - Installateurs
   - Programmes potentiellement indésirables

Remarque :
Les fichiers que vous souhaitez surveiller doivent se terminer par .exe. La limite maximale de caractères pour le nom de fichier est de 256 caractères, y compris l'extension .exe .

6. Ajoutez un ou plusieurs fichiers en sélectionnant **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez gérer jusqu'à 20 fichiers.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les données des fichiers que vous configurez apparaissent après l'exécution de la stratégie suivante.

Configurer les Windows clés de registre

Suivez et gérez les clés de Registre configurées pour la Windows surveillance sur DEX les appareils de l'utilisateur final.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône DEX Administration ( ).
3. Sélectionnez **Configurer** sur la carte de gestion du registre Windows.
4. Sur la page Gestion du registre Windows, sélectionnez **Ajouter des clés de registre**.
5. Dans le formulaire Ajouter des clés de registre, entrez un chemin d'accès complet pour une clé de registre et une valeur attendue.
   La valeur attendue ne peut pas être un objet JSON et doit être une valeur primitive unique, telle qu'une chaîne ou un entier.

   Remarque :
   La limite de caractères maximale pour un chemin d'accès à la clé de Registre et une valeur attendue est 1 024.

6. Ajoutez une ou plusieurs clés en sélectionnant **Ajouter**.
   Vous pouvez gérer jusqu'à 20 clés.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer DEX Desktop Assistant

Configurez pour Desktop Assistant fournir aux utilisateurs finaux un accès rapide à des outils de diagnostic et en libre-service, à des notifications opportunes sur les pannes et les annonces, ainsi qu'à des options d'assistance telles que Centre des employés, Agent virtuel ou des agents actifs.

Vue d'ensemble de la configuration

Vous devez disposer du Desktop Assistant rôle administrateur [sn_dex_desktop.admin] pour configurer Desktop Assistant.

1. Télécharger et installer Desktop Assistant.
2. Configurer les détails de l'autorisation en cours.
3. Personnaliser le Desktop Assistant titre et la description de la page d'accueil.
4. Activer ou désactiver les notifications.
5. Activer l'Agent virtuel ou la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Mapper une carte à une section ou Supprimer une carte de la page d'accueil Desktop Assistant.
7. Ajouter une section à la page d'accueil Desktop Assistant ou Supprimer une section de la page d'accueil de Desktop Assistant.

Remarque :
Si vous rencontrez des problèmes avec Desktop Assistant, résolvez-les en accédant aux journaux aux emplacements suivants :

- MacOS: utilisateurs/[nom d'utilisateur]/Bibliothèque/Assistance concernant les applications/desktop_assistant_app/journaux
- Windows: utilisateurs\[nom d'utilisateur]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

Télécharger et installer Desktop Assistant

Téléchargez et installez Desktop Assistant à l'aide des commandes du programme d'installation, Desktop Assistant des programmes d'installation ou des solutions de gestion des points de terminaison spécifiques au système d'exploitation.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir installé l'application Expérience digitale de l'utilisateur final . Pour plus d'informations, consultez Installer Expérience digitale de l'utilisateur final.
- Assurez-vous d'installer Desktop Assistant la version client 2.6.0 ou supérieure sur les ordinateurs des utilisateurs finaux, car il s'agit de la version minimale prise en charge par cette version de l'application Desktop Assistant .

Remarque :
Vous pouvez installer Desktop Assistant sur 75 000 appareils pour chaque instance.

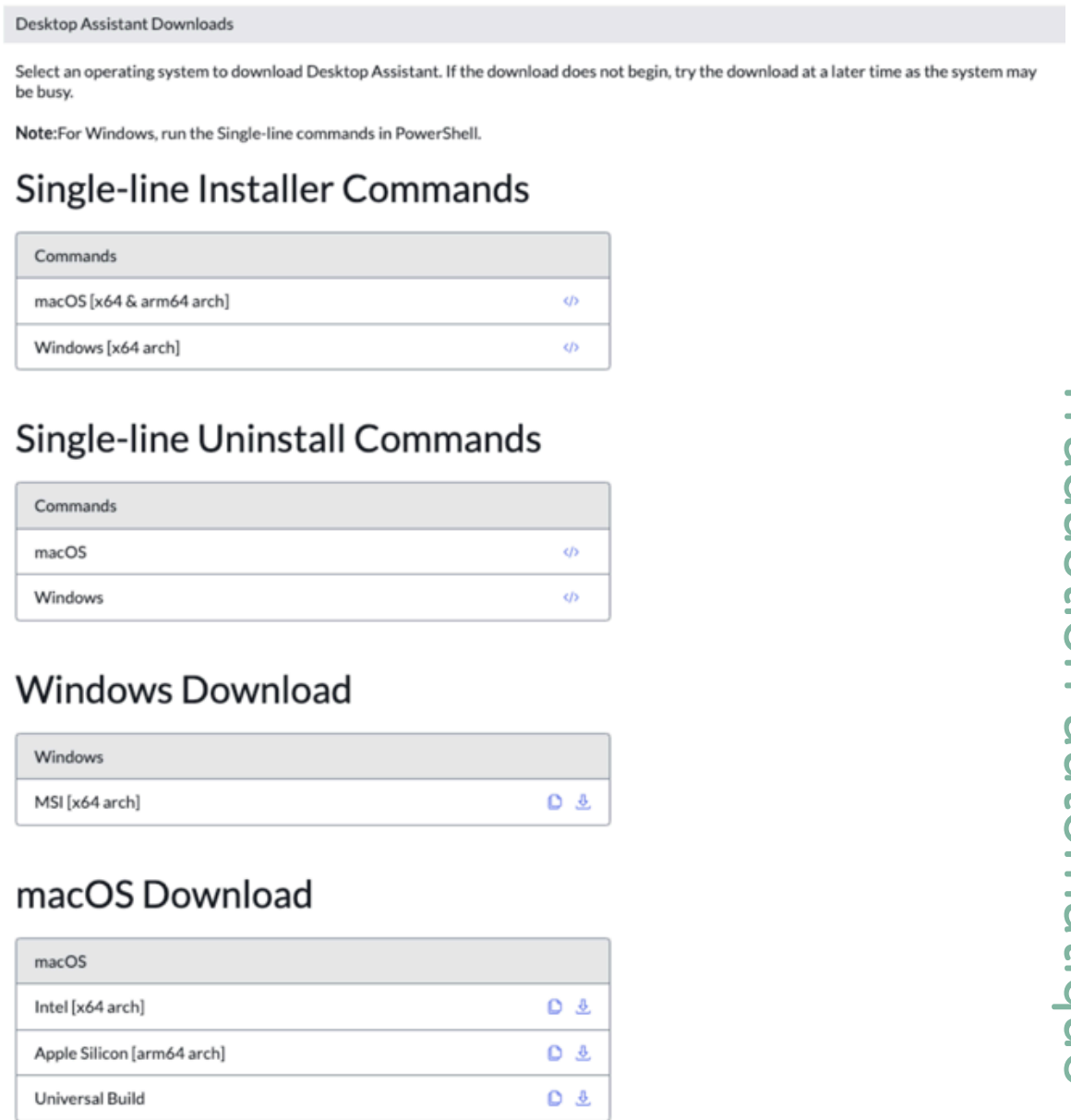
Rôle requis : admin, sn_dex_desktop.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Assistant d'ordinateur de bureau** > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.



2. Téléchargez et installez Desktop Assistant à l'aide des commandes du programme d'installation, Desktop Assistant des programmes d'installation ou des solutions de gestion des points de terminaison.

Résultats

Desktop Assistant est téléchargé et installé.

Télécharger le Desktop Assistant programme d'installation sur les Windows appareils

Téléchargez le programme d'installation Desktop Assistant sur votre Windows appareil pour installer l'application Desktop Assistant .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Assistant d'ordinateur de bureau** > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.
2. Dans la Windows section Téléchargement de la Desktop Assistant page Téléchargements, sélectionnez l'icône de téléchargement ( ) pour le programme d'installation **MSI [x64 arch].**
   Le fichier Desktop_Assistant_<Version>.msi est téléchargé sur votre ordinateur.
3. Double-cliquez sur le fichier d'installation et suivez les étapes de l'assistant d'installation pour terminer l'installation.

Résultats
Desktop Assistant est installé. L'application s'affiche Desktop Assistant dans le menu Démarrer et l'icône Desktop Assistant ( ) dans la barre d'état système.

Lorsque vous Desktop Assistant installez à l'aide du programme d'installation, le champ URL de l'instance sur la page de connexion n'est pas renseigné automatiquement. En tant qu'administrateur système, vous pouvez mettre à jour l'URL d'instance dans le fichier de Desktop Assistant configuration. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour l'URL d'instance dans le fichier de Desktop Assistant configuration.

Remarque :
Seul l'administrateur système doit mettre à jour le fichier de configuration ou y apporter des modifications lors du déploiement Desktop Assistant sur les appareils.

Télécharger le Desktop Assistant programme d'installation sur les MacOS appareils

Téléchargez le programme d'installation Desktop Assistant sur votre MacOS appareil pour installer l'application Desktop Assistant .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Assistant d'ordinateur de bureau** > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.
2. Dans la MacOS section Téléchargement de la Desktop Assistant page Téléchargements, sélectionnez l'icône de téléchargement (icône de) du programme d'installation que vous souhaitez télécharger.
   - Pour MacOS les appareils équipés de Intel puces : sélectionnez le programme d'installation **Intel [x64 arch].**
   - Pour MacOS les appareils équipés de puces Apple Silicon : sélectionnez le programme d'installation **Apple Silicon [x64 arch].**
   - Pour MacOS les appareils équipés de l'une ou l'autre Intel puce Apple Silicon : sélectionnez le programme d'installation **Universal Build** .

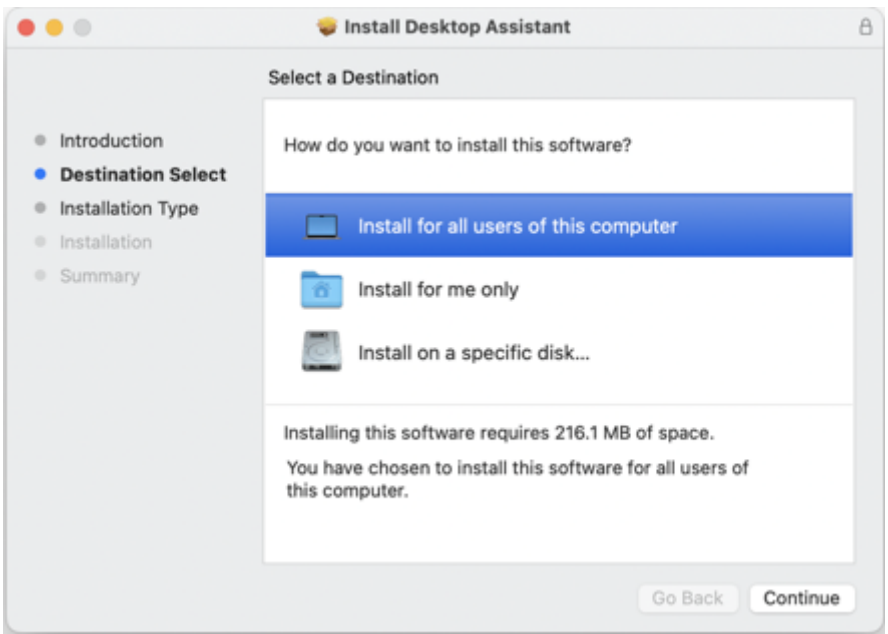
   Le programme d'installation est téléchargé sur votre ordinateur.
3. Double-cliquez sur le fichier d'installation téléchargé et ouvrez-le.

Traduction automatique

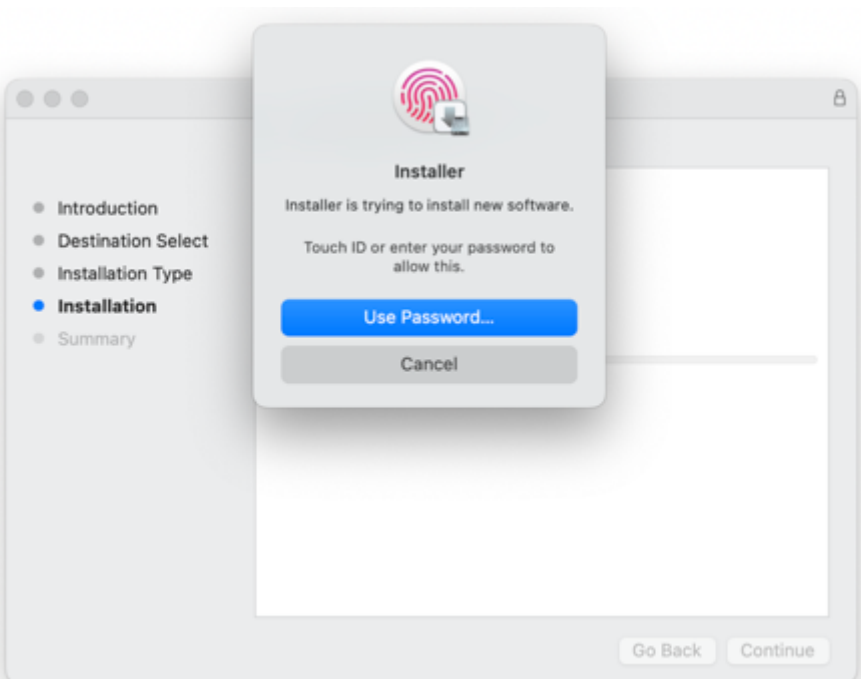
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour MacOS les appareils à Intel puces : Ouvrez le fichier .x64.pkg .
- Pour MacOS les appareils équipés de puces Apple Silicon : Ouvrez le fichier -arm64.pkg .
- Pour MacOS les appareils équipés de l'une ou l'autre Intel puce Apple Silicon : Ouvrez le fichier -universal.pkg .

4. Dans l'assistant d'installation, sélectionnez **Continuer** pour poursuivre l'installation.
5. Sélectionnez le dossier de destination, puis sélectionnez **Continuer**.



6. Dans Type d'installation, sélectionnez **Installer**.
7. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, sélectionnez **Utiliser un mot de passe**, saisissez votre mot de passe, puis sélectionnez **Continuer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'application Desktop Assistant est installée sur votre MacOS appareil.

Lorsque vous Desktop Assistant installez à l'aide du programme d'installation, le champ URL de l'instance sur la page de connexion n'est pas renseigné automatiquement. En tant qu'administrateur système, vous pouvez mettre à jour l'URL d'instance dans le fichier de Desktop Assistant configuration. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour l'URL d'instance dans le fichier de Desktop Assistant configuration.

Remarque :
Seul l'administrateur système doit mettre à jour le fichier de configuration ou y apporter des modifications lors du déploiement Desktop Assistant sur les appareils.

Mettre à jour l'URL d'instance dans le fichier de Desktop Assistant configuration

En tant qu'administrateur système, mettez à jour l'URL de l'instance dans le Desktop Assistant fichier de configuration pour remplir automatiquement l'URL de l'instance Desktop Assistant de page de connexion sur les appareils sur lesquels elle est installée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Seul l'administrateur système doit mettre à jour le fichier de configuration ou y apporter des modifications lors du déploiement Desktop Assistant sur les appareils.

Desktop Assistant Les utilisateurs peuvent mettre à jour l'URL d'instance lorsqu'ils se connectent à l'application. Pour plus d'informations, consultez Ouvrir et se connecter à Desktop Assistant.

Procédure

1. Sur votre ordinateur, accédez au dossier qui contient le fichier settings.json .
   - Sur Windows les appareils : Accédez au dossier C :\Users\user_name\AppData\Roaming \desktop_assistant_app .
   - Sur MacOS les appareils : accédez au dossier Utilisateurs/user_name/Bibliothèque/ Application Support/desktop_assistant_app .

     Remarque :
     Si vous ne voyez pas de dossier, utilisez la touche Commande+Maj+point (.) pour afficher les dossiers masqués.

2. Recherchez et ouvrez le fichier de settings.json .
3. Entrez l'URL de l'instance Desktop Assistant dans le *instanceURL* champ du fichier JSON.
   En plus de l'URL d'instance, les administrateurs système peuvent également personnaliser la Desktop Assistant page de connexion en modifiant les valeurs loginHeader, loginBody et companyLogoSvg dans le fichier de configuration.
4. Enregistrez et fermez le fichier JSON.

Configurer les détails de l'autorisation en cours

Modifiez les valeurs des champs Autorisation ouverte (OAuth) selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

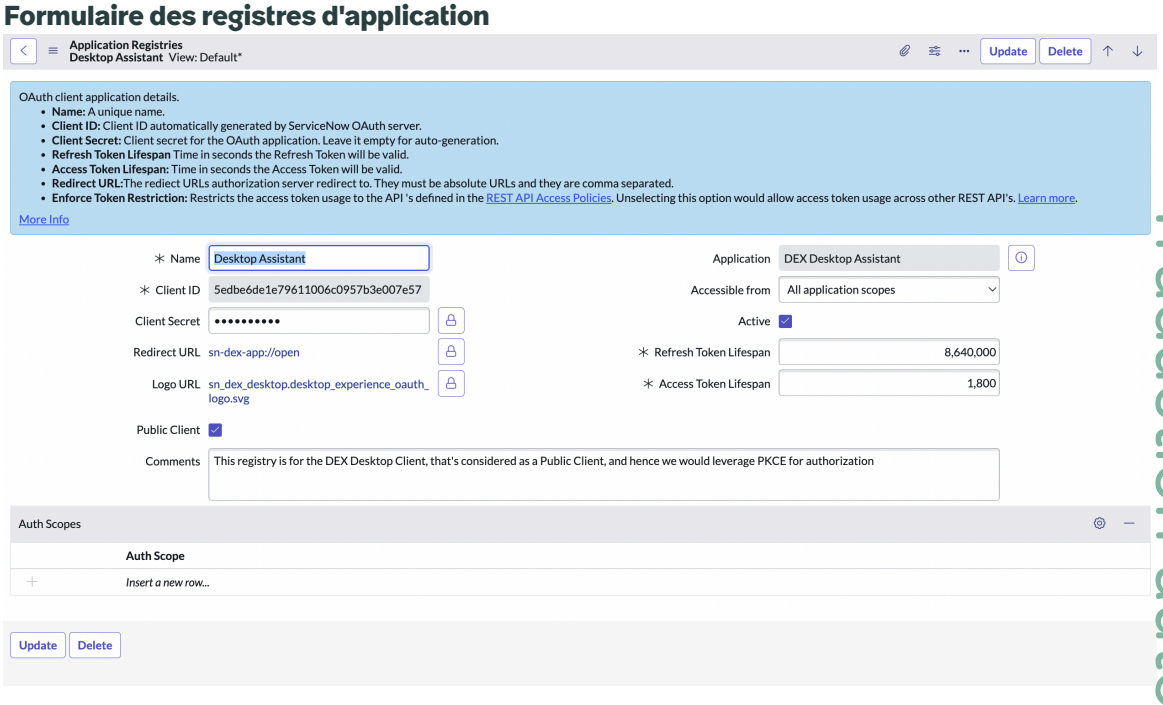
Vérifiez que vous avez configuré le fournisseur SSO et que vous le configurez dans l'instance pour garantir sa fonctionnalité.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Dans votre instance, accédez à **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Desktop Assistant**.

Formulaire des registres d'application



3. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.
   Pour en savoir plus sur chaque champ et les descriptions correspondantes, reportez-vous à la section Formulaire des registres d'application.
4. **Facultatif :** Personnaliser pour éviter l'écran SSO lors de la connexion à DEX Desktop Assistant:
   a. Incluez oauth_login.do dans le champ login_url.
   b. Supprimez le secret client et enregistrez la page.

> **Remarque :**
> Si le champ URL de connexion n'apparaît pas sur le formulaire par défaut, sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**, puis ajoutez **une URL de connexion**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les détails de l'application cliente OAuth sont mis à jour.

Désinstaller DEX Desktop Assistant

Désinstallez Desktop Assistant sans effort à l'aide de commandes sur ligne unique pour un système propre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

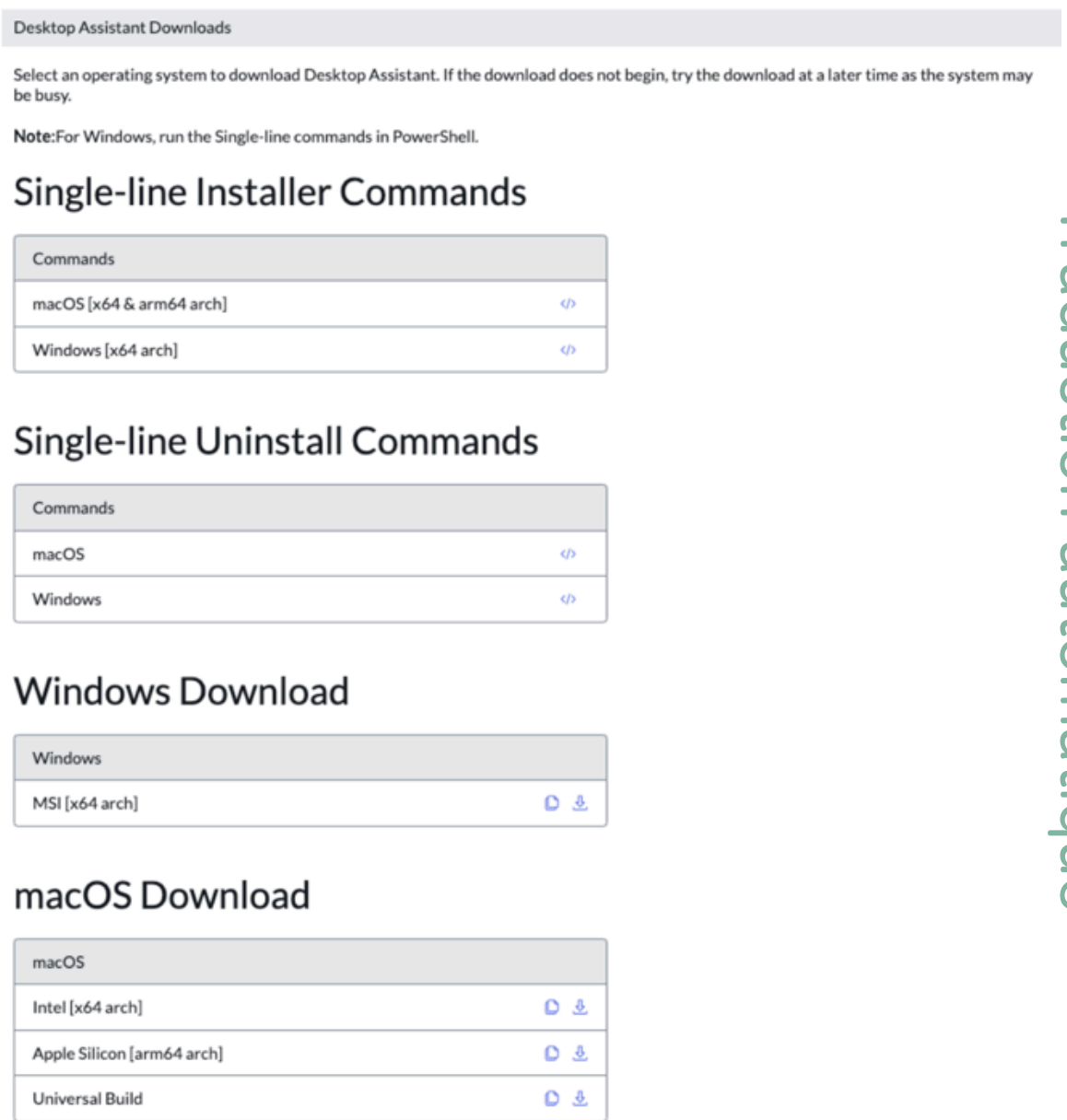
Avant de commencer

Assurez-vous de disposer des privilèges d'administrateur pour le système d'exploitation afin d'exécuter le script one-liner.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Assistant d'ordinateur de bureau** > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.



2. Dans la table Commandes de désinstallation sur ligne unique, sélectionnez l'icône de commande de copie (icône </>) en regard de votre système d'exploitation pour copier la commande.
3. Sur votre ordinateur, ouvrez Terminal.app (MacOS) ou exécutez PowerShell (Windows) en tant qu'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.
5. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

Résultats
Desktop Assistant est désinstallé.

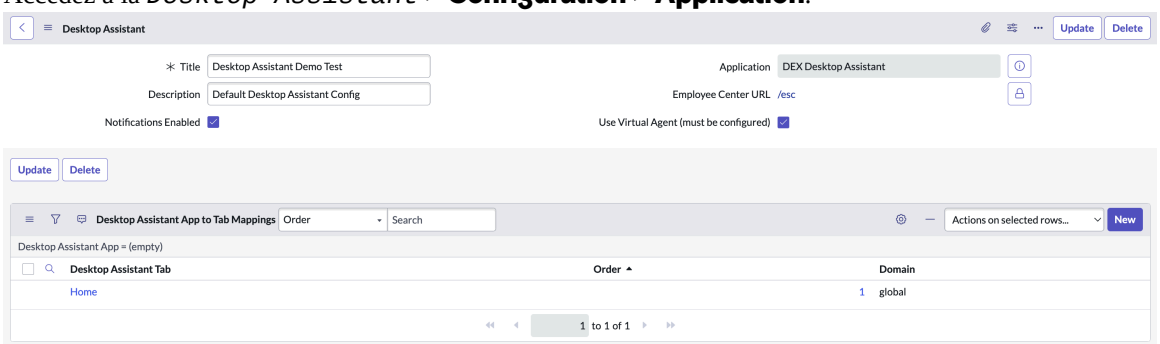
Personnaliser le Desktop Assistant titre et la description de la page d'accueil

Modifiez le titre et la description de la page d'accueil, selon vos besoins.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Accédez à la *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



2. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.

Champ	Description
Titre	Titre de la page d'accueil.
Description	Aperçu du contenu et de la finalité du produit.
URL d'Employee Center	URL du Centre des employés où les employés peuvent accéder à des ressources, des informations et des outils importants liés à leur travail.
Notifications activées	Option permettant d'activer ou de désactiver l'icône de notification en forme de cloche.
Utiliser l'Agent virtuel (doit être configuré)	Option permettant d'activer ou de désactiver l'icône de messagerie instantanée.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les informations de la page d'accueil sont mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer ou désactiver les notifications

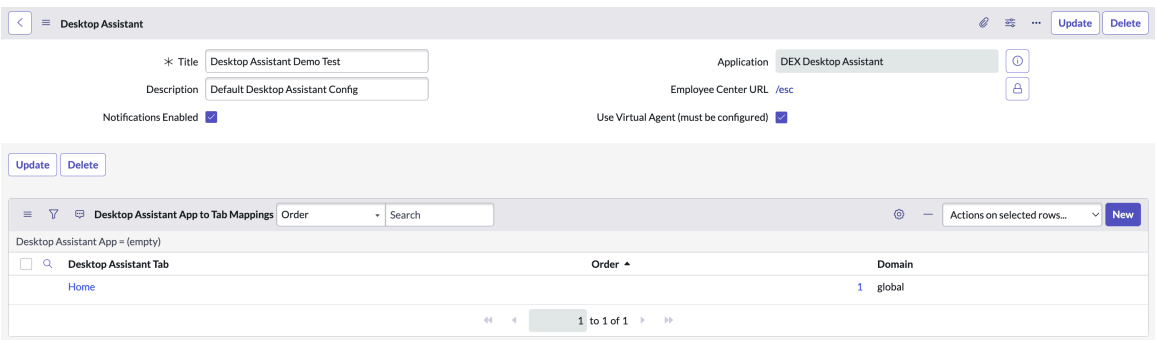
Activez les notifications pour rester informé et engagé en recevant des mises à jour et des notifications en temps opportun sur les événements et les activités importants au sein du système.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à la *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



2. Sur la Desktop Assistant page, sélectionnez ou désactivez **Notifications activées**.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

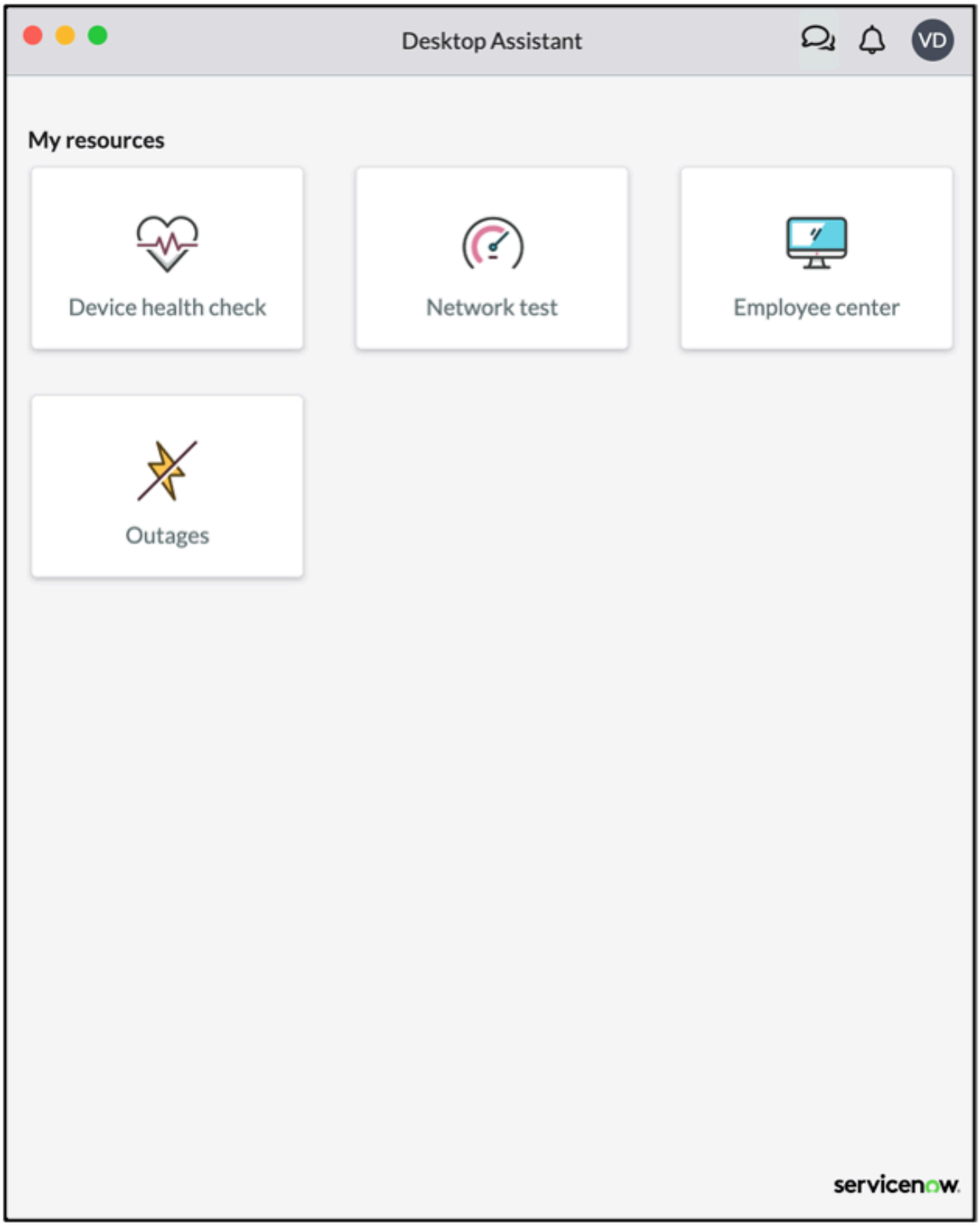
Résultats

Si vous activez les notifications, une icône de cloche (icône) apparaît dans l'en-tête Desktop Assistant . Si vous désactivez les notifications, une icône de cloche disparaît de l'en-tête.

Lorsque cette option est activée, des notifications push sont envoyées aux employés à l'aide de Desktop Assistant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Notifications Desktop Assistant. Pour afficher les notifications et vous tenir au courant des informations et événements importants, reportez-vous à la section Afficher les Desktop Assistant notifications.

Activer l'Agent virtuel ou la messagerie instantanée

Activez l'Agent virtuel pour trouver des solutions à vos demandes rapidement et de façon transparente, sans avoir à attendre ou à parler à un représentant par téléphone.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot] et vérifiez qu'il est actif.

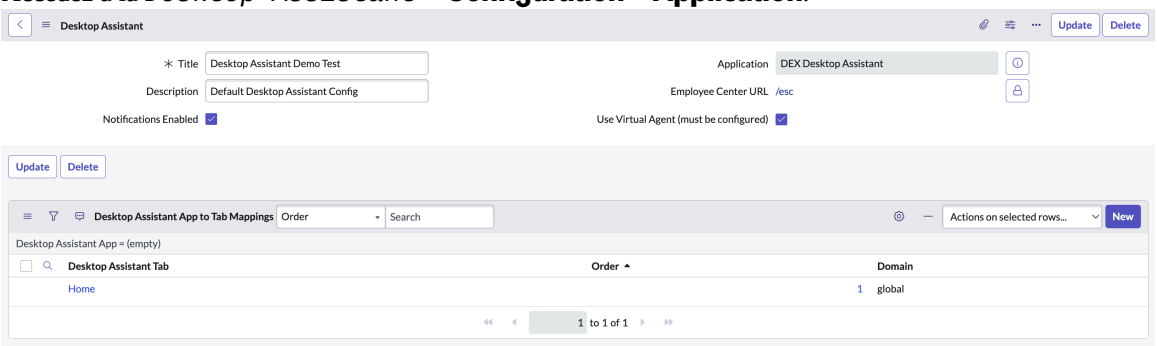
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à la *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



2. Dans la page Desktop Assistant, sélectionnez **Utiliser l'Agent virtuel (doit être configuré)**.
   Pour en savoir plus sur la configuration de l'Agent virtuel, consultez Configuring Virtual Agent .
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

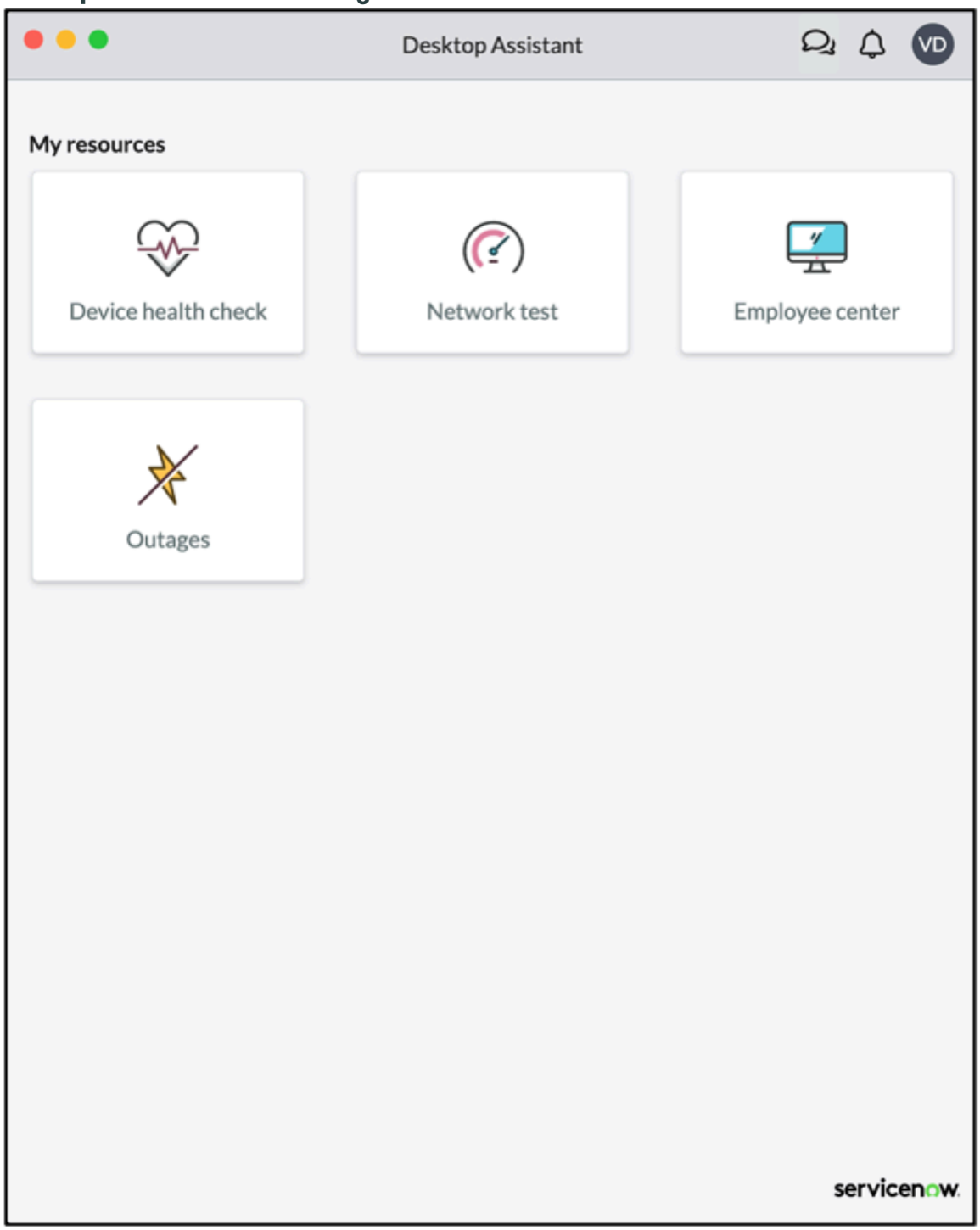
Résultats

L'icône de l'Agent virtuel ou de la messagerie instantanée ( ) apparaît dans l'en-tête de l'Desktop Assistant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

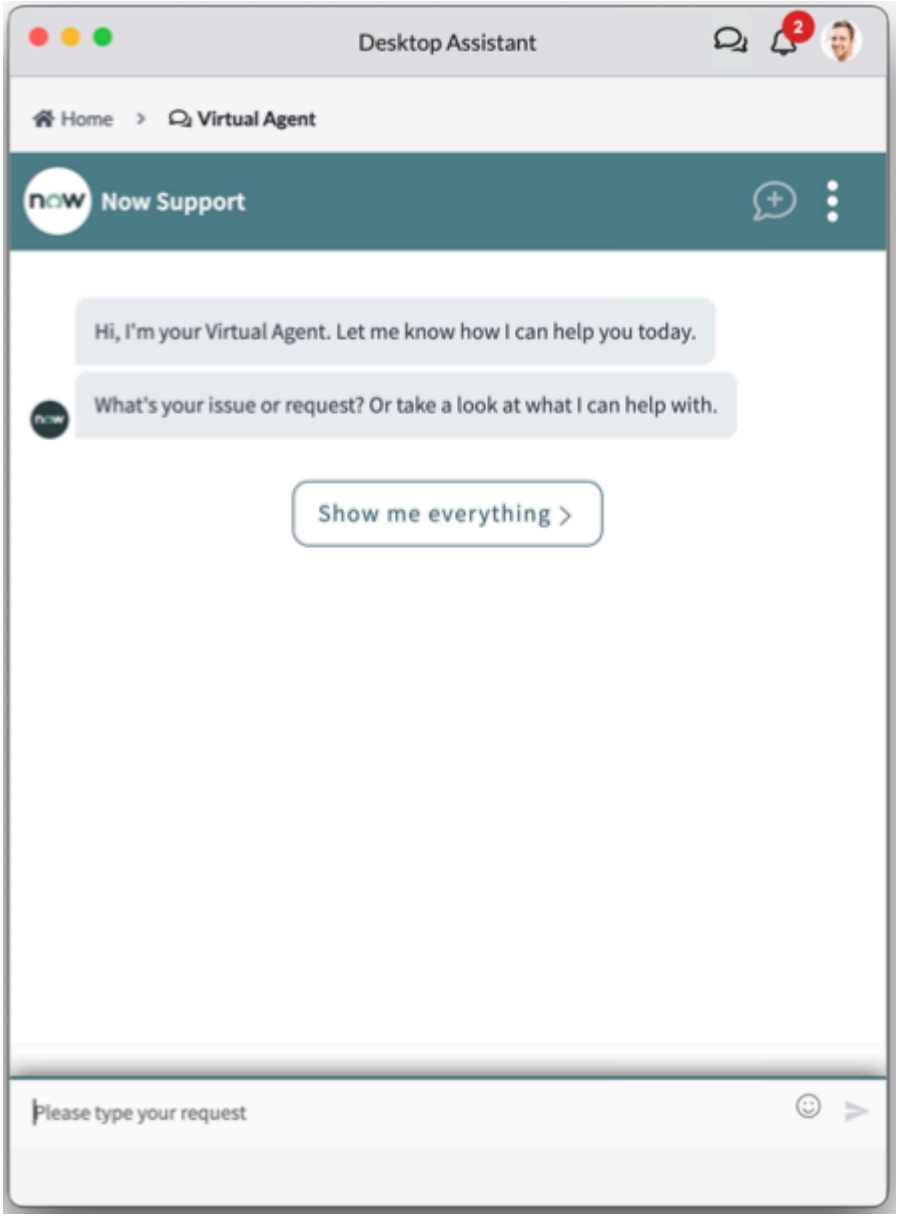
Desktop Assistant avec l'icône Agent virtuel



Pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée, sélectionnez l'icône de l'Agent virtuel ou de messagerie instantanée ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Pour configurer la personnalisation de la messagerie instantanée, consultez Set up your Virtual Agent bot's branding .

Mapper une carte à une section

Mappez une carte à la section sous laquelle elle doit être affichée.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

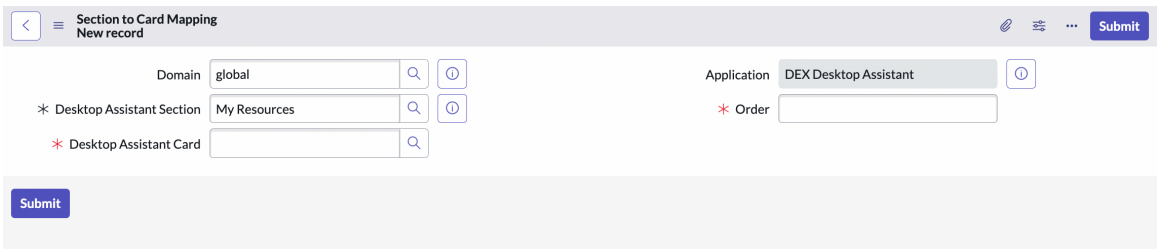
Par défaut, l'Desktop Assistant fournit : Mes ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la *Desktop Assistant* > **Configuration** > **<section_name>**.
2. Dans la section Mappages de la section à la carte, sélectionnez **Nouveau**.



3. Dans le champ *Desktop Assistant***Carte**, sélectionnez la carte que vous avez créée.
4. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre de la carte.
   Le numéro d'ordre correspond à l'ordre dans lequel la carte est positionnée dans la section.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La carte s'affiche sous la section spécifique que vous avez sélectionnée.

Supprimer une carte de la page d'accueil Desktop Assistant

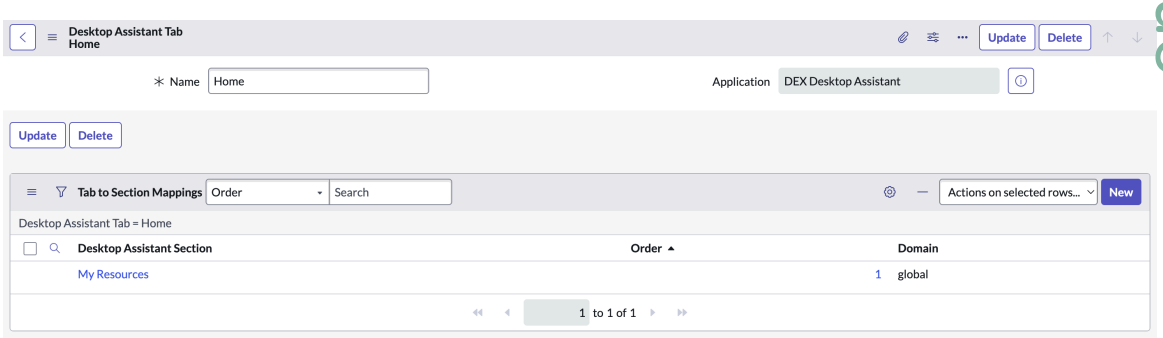
Supprimez une carte de la page d'accueil lorsque vous n'en Desktop Assistant avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

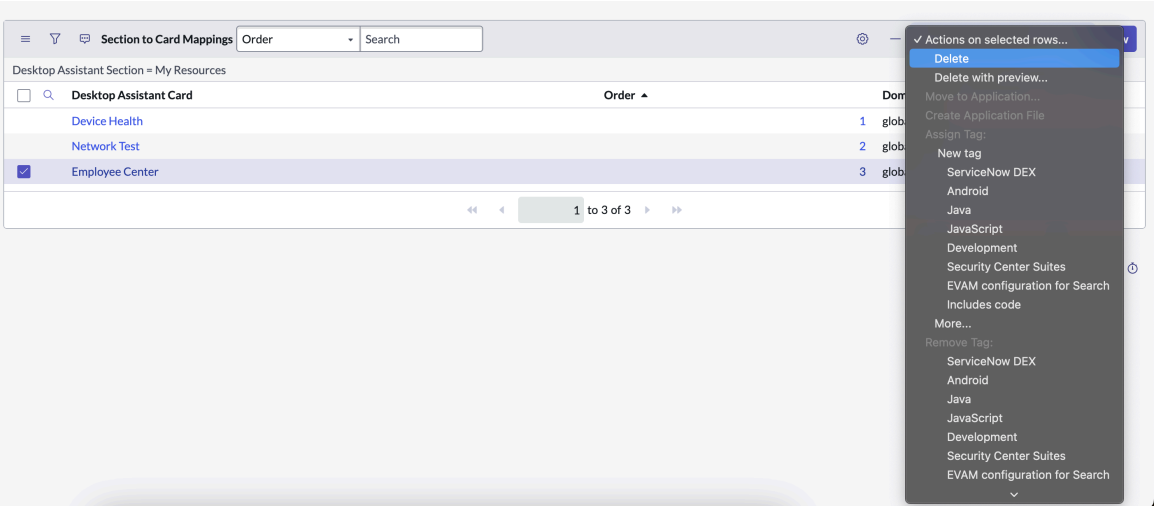
1. Accédez à la **Tous** > **Assistant d'ordinateur de bureau** > **Configuration** > **Accueil**.
2. Sélectionnez le nom de la page d'accueil dans laquelle vous souhaitez supprimer la carte.
3. Sous *Desktop Assistant***Section**, sélectionnez le nom de la section sous laquelle la carte est positionnée.



4. Dans la colonne *Desktop Assistant***Carte**, cochez la case qui est affichée devant le nom de la carte que vous souhaitez supprimer.
5. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Ajouter une section à la page d'accueil Desktop Assistant

Ajoutez une section à la page d'accueil pour organiser les cartes connexes sous cette section afin de faciliter la Desktop Assistant navigation.

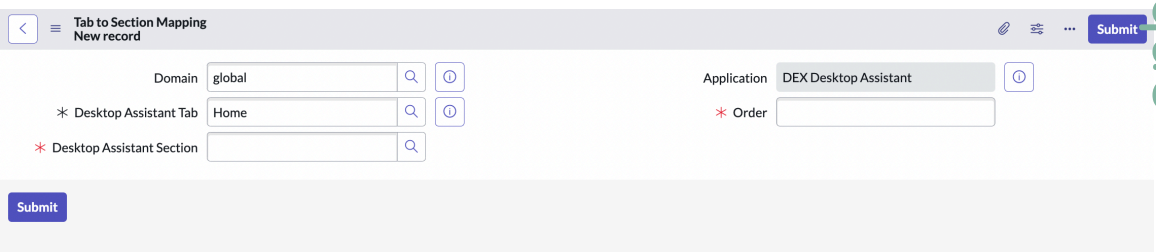
Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à la *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Sélectionnez le nom de la page d'accueil pour laquelle vous souhaitez ajouter une section.
3. Dans la section Mappages de l'onglet à la section, sélectionnez **Nouveau**.



4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous souhaitez sélectionner une section existante, procédez comme suit :
     a. Dans le champ *Desktop Assistant* **Section**, sélectionnez l'icône de loupe ( ).
     b. Sélectionnez le nom de la section, puis **Soumettre**.

        La section est créée dans la page d'accueil de l'Desktop Assistant.
   - Pour créer une section, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ *Desktop Assistant* **Section**, sélectionnez l'icône de loupe ( ), puis **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, entrez le nom de la section.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

Vous êtes dirigé vers la page Mappage de l'onglet à la section où le nom de la section est affiché dans le champ *Desktop Assistant* **Section** .

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La section est créée dans la page d'accueil de l'*Desktop Assistant*.

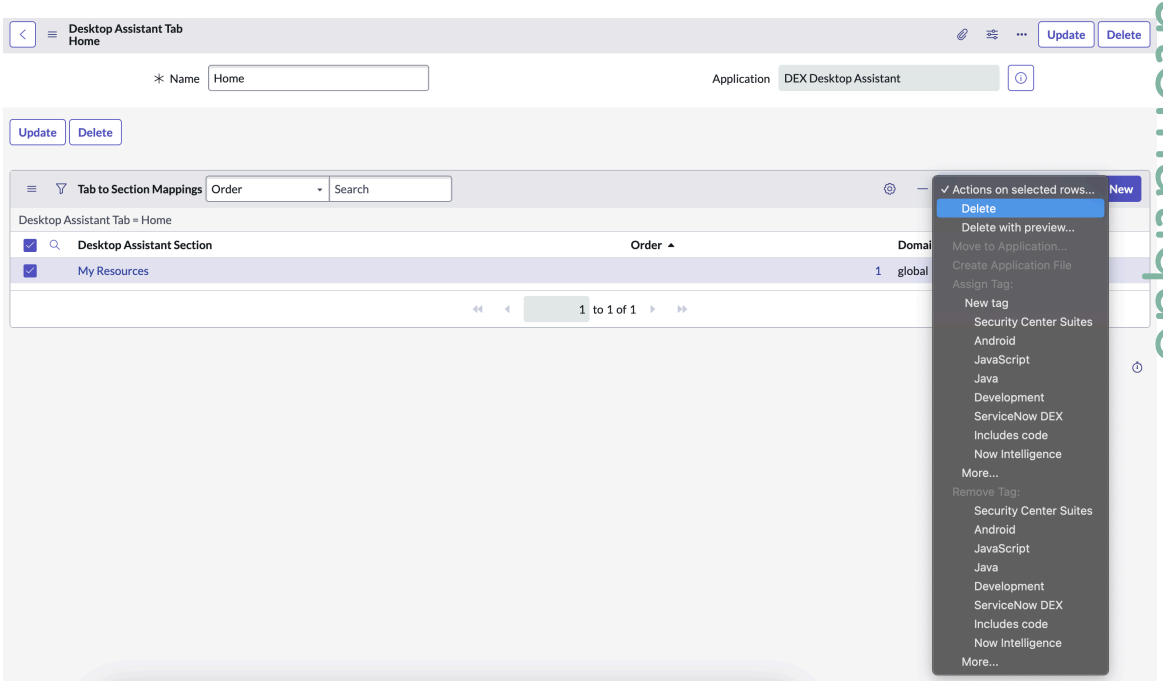
Supprimer une section de la page d'accueil de Desktop Assistant

Supprimez une section de la page d'accueil lorsque vous n'en *Desktop Assistant* avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à la *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Dans Section *Desktop Assistant*, cochez la case qui précède le nom de la section que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.



4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
La section est supprimée de la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer DEX pour Microsoft 365

DEX pour Microsoft 365 est installé automatiquement lorsque vous installez Expérience digitale de l'utilisateur final.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Intégrez l'instance et Microsoft Azure en créant une application personnalisée dans Microsoft Azure le ServiceNow portail pour authentifier les demandesServiceNow. Pour activer la surveillance de la qualité des appels pour Microsoft Teams, procédez comme suit :
   - Enregistrer une application personnalisée dans le Microsoft Azure portail
   - Configurer une connexion pour DEX pour Microsoft 365
2. Activer la surveillance des applications

   Activez la surveillance des applications pour obtenir des informations sur les mesures de qualité des appels et diagnostiquer les problèmes afin d'améliorer les performances.

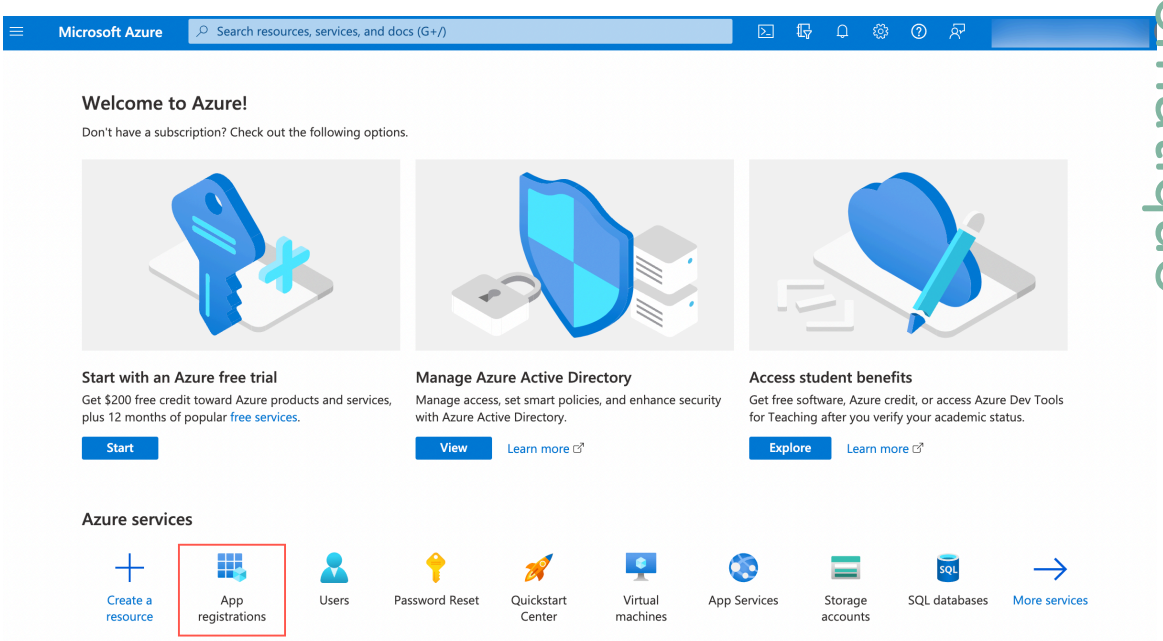
Enregistrer une application personnalisée dans le Microsoft Azure portail

Fournissez l'autorisation pour l'instance ServiceNow en enregistrant une application personnalisée auprès d'Active Azure Directory.

Avant de commencer
Rôle requis : Azure administrateur Active Directory

Procédure

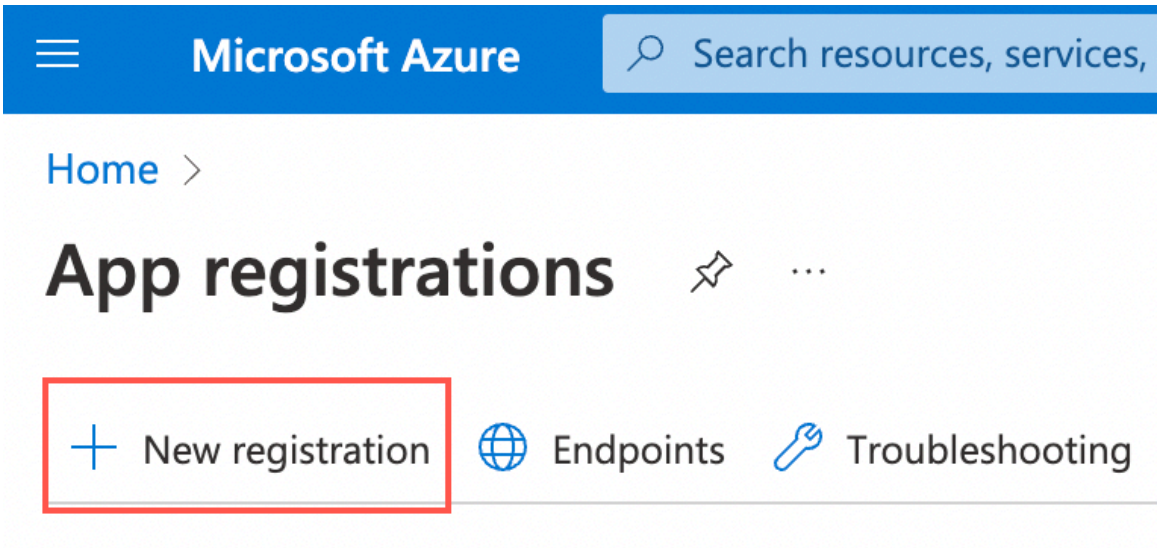
1. Connectez-vous au Microsoft Azure portail .
2. Sous **Services Azure**, sélectionnez **Inscriptions d'applications**.



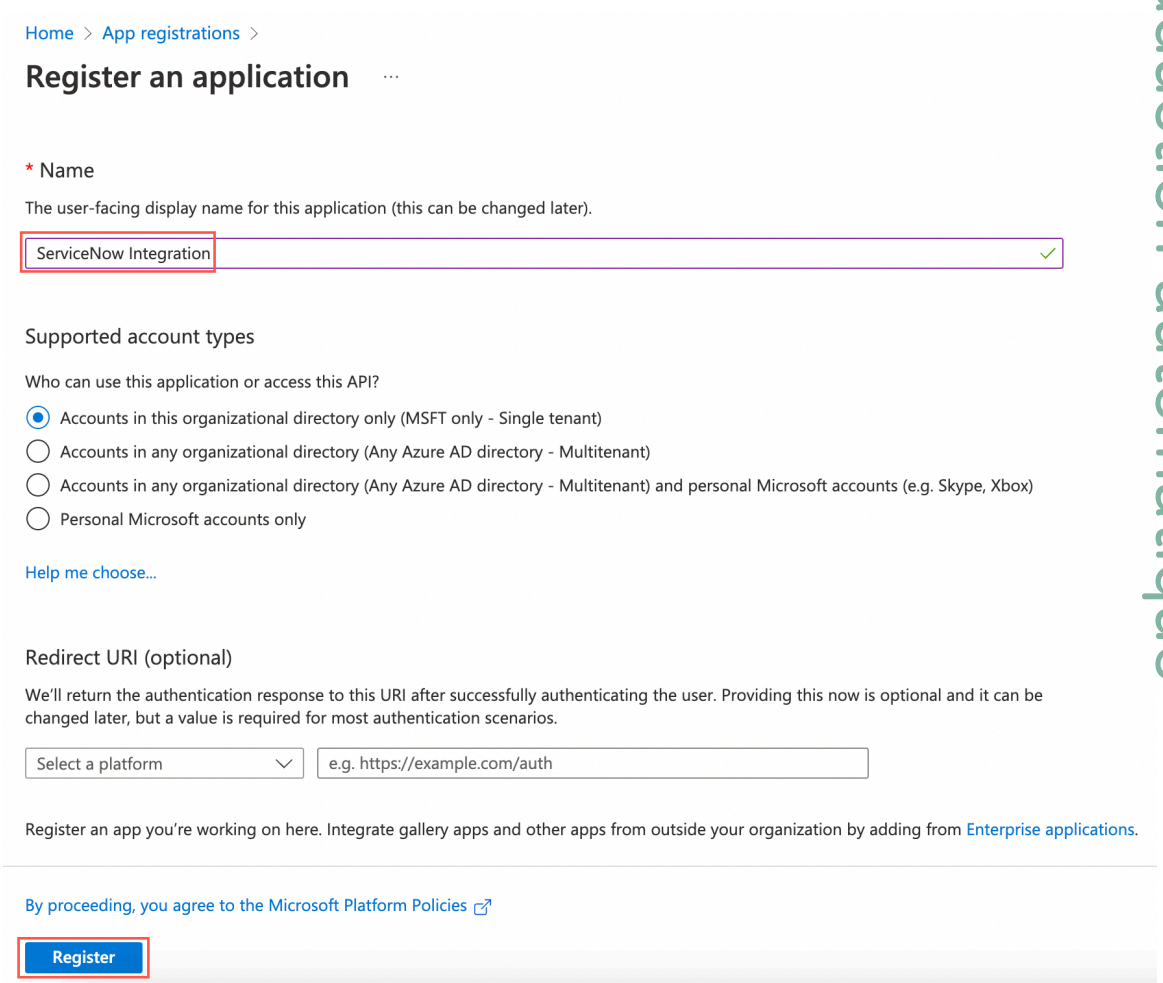
3. Sous **Inscriptions d'applications**, sélectionnez **Nouvelle inscription**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Fournissez un nom et sélectionnez **S'inscrire**.



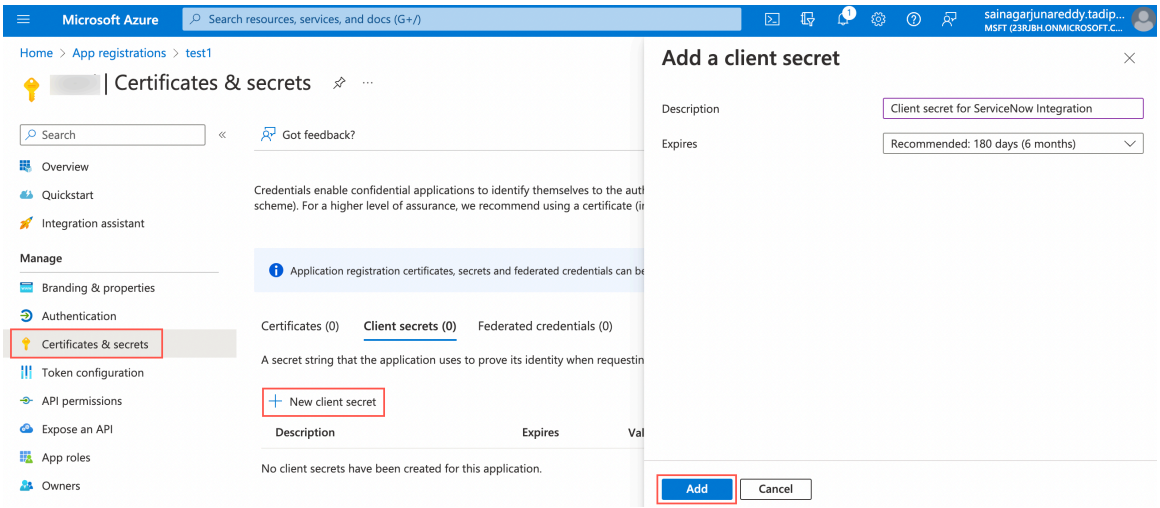
L'application est enregistrée et les détails essentiels de l'application sont affichés.

5. Copiez et enregistrez la valeur de **l'ID d'application (client)** et de **l'ID du répertoire (locataire)** pour une utilisation ultérieure.
6. Sélectionnez **Certificats et secrets**, puis Nouveau **secret client**.

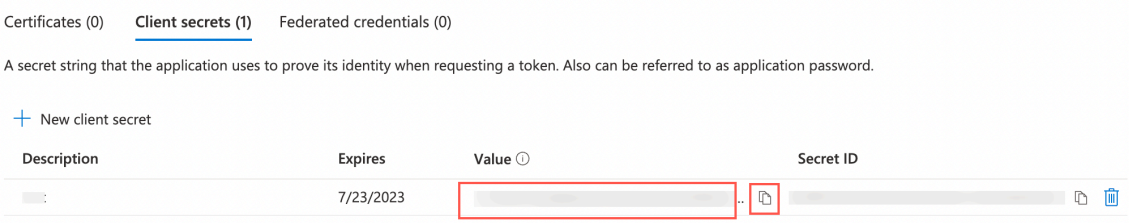
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

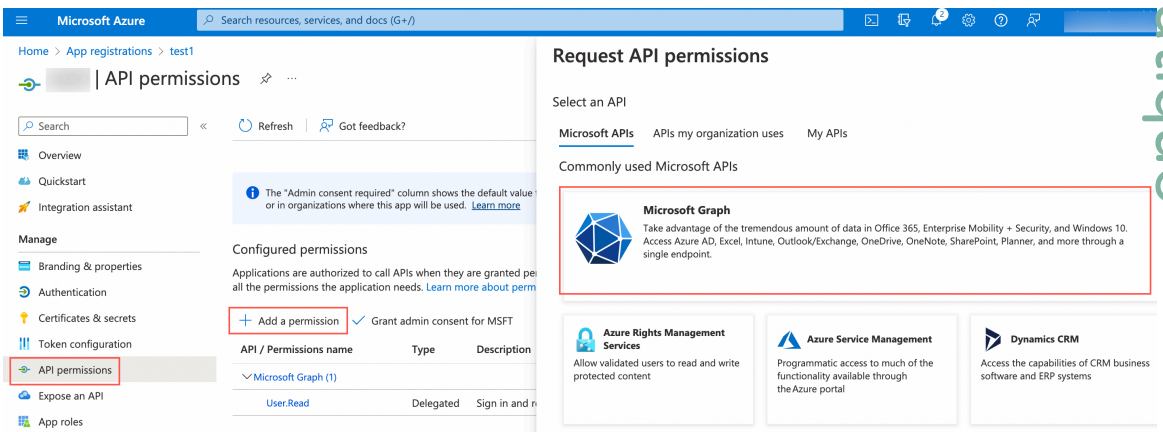
7. Dans le formulaire, fournissez la **description** et sélectionnez **Ajouter**.



8. Copiez la **valeur** du secret client pour une utilisation ultérieure.



9. Sélectionnez **les autorisations d'API**.
10. Sous **Autorisations configurées**, sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
11. Sous **Demander des autorisations API**, sélectionnez **Microsoft Graph**.



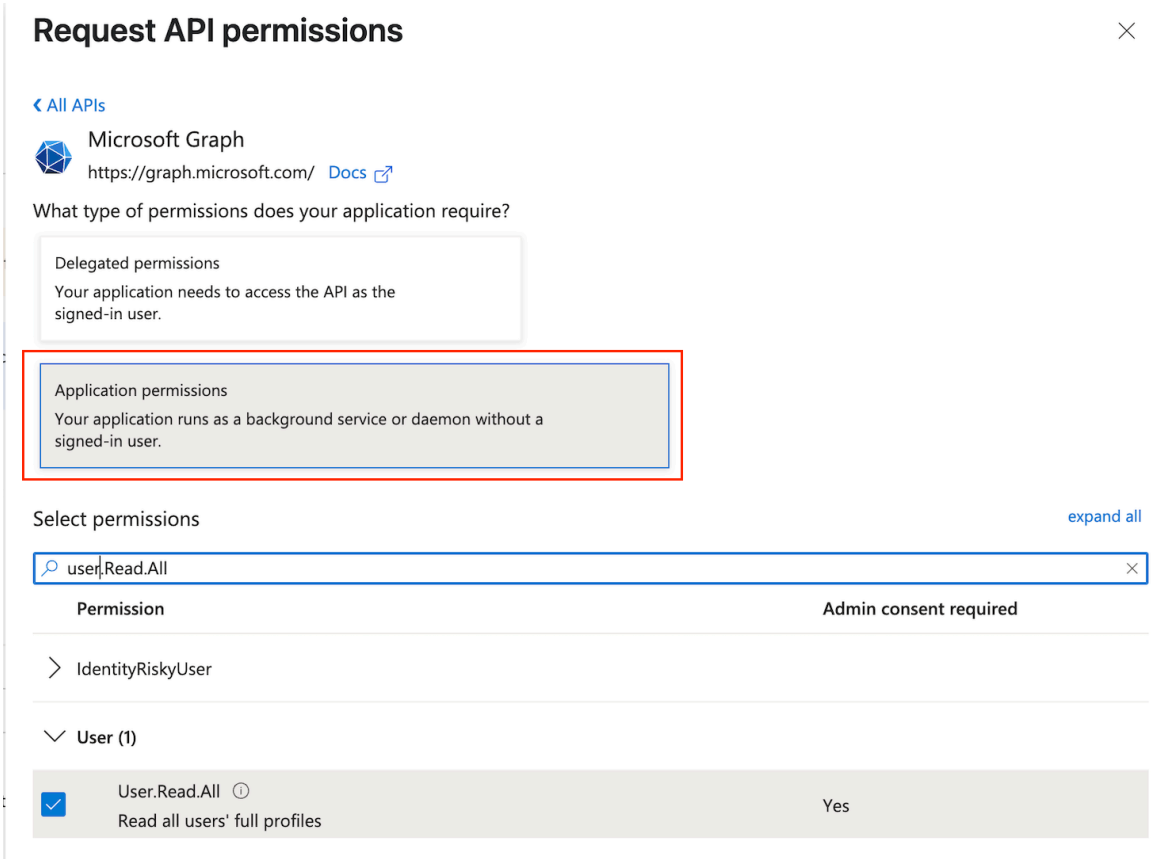
12. Sélectionnez **Autorisations d'application**.
13. Assurez-vous que ces autorisations sont fournies à votre application personnalisée :
    - Utilisateur.Lecture.Tout
    - AppelEnregistrements.Lecture.Tous

    Pour plus d'informations sur les autorisations d'API, voir Ajouter des autorisations pour accéder à votre API web dans Microsoft Learn.

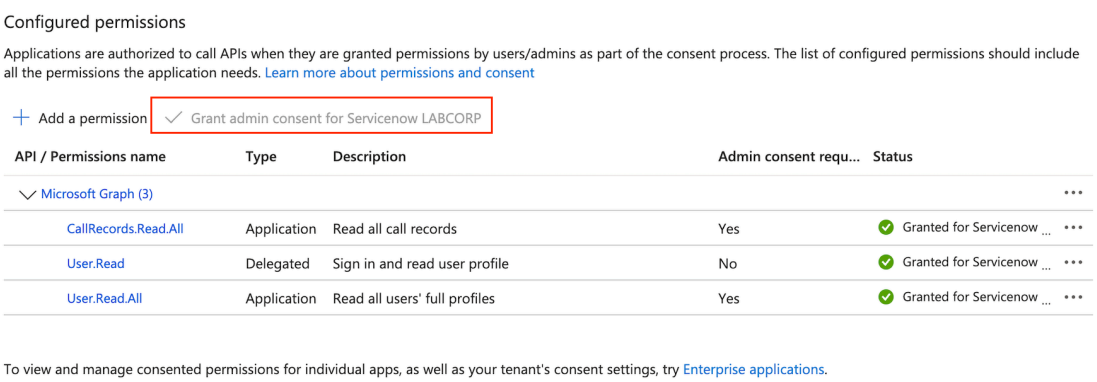
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.



15. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur**.



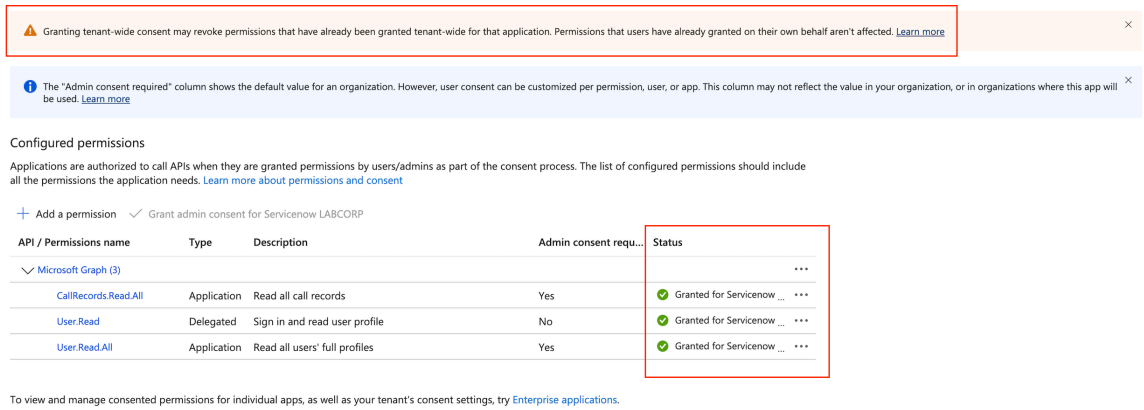
Le système vous invite à confirmer votre consentement.

16. Sélectionnez **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message de confirmation s’affiche indiquant que le consentement de l’administrateur est accordé pour les autorisations demandées.



Configurer une connexion pour DEX pour Microsoft 365

Ajoutez et configurez les connexions pour authentifier les Microsoft TeamsServiceNow demandes dans le DEX pour Microsoft 365.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez l'onglet **Intégrations**.
3. Sélectionnez l’onglet **Connexions** .
4. Configurez **DEX pour Microsoft 365** connexion.

   a. Localisez l’alias **de connexion DEX pour Microsoft 365** et sélectionnez **Afficher les détails**.

   > **Remarque :**
   > Ne sélectionnez pas **Ajouter une connexion**.

   b. Sélectionnez **Modifier** ou, si vous configurez pour DEX pour Microsoft 365 la première fois, sélectionnez **Configurer**.

   c. Renseignez les champs du formulaire **Configurer la connexion** .

Champ	Description
Nom	Nom permettant d’identifier l’enregistrement d’alias associé à cette connexion. Cette valeur est définie sur DEX pour Microsoft 365.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez https://graph.microsoft.com.
Version de l'API	La valeur est définie sur **v1.0** par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous utilisez une autre version de l'API, mettez à jour le numéro de version ici.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Entrez https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token.
ID client	ID d'application créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client OAuth	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.

d. Sélectionnez **Configurer et obtenir le jeton OAuth**.

Détermination de l'emplacement de l'appareil

Identifiez et déterminez le nombre d'appareils impactés en fonction de l'emplacement en définissant une logique personnalisée.

Identifiez et déterminez le nombre d'appareils impactés en fonction de l'emplacement en configurant une logique personnalisée pour la détermination de l'emplacement. L'emplacement de l'appareil peut être défini à l'aide de trois configurations prédéfinies. DEX Les administrateurs peuvent sélectionner une option dans les propriétés système et sn_dex.location_determination. La propriété contrôle comment DEX identifie le positionnement de l'appareil utilisé pour établir son emplacement (dans la table cmdb_ci_computer) et dans l'ensemble DEX à des fins de génération de rapports et d'alerte.

default_gateway_determined_location

Logique de détermination d'emplacement : DEX utilise la passerelle par défaut de l'appareil pour déterminer l'emplacement.

- Identifiez l'adresse IP de la passerelle par défaut de l'appareil.
- Faites correspondre cette passerelle aux commutateurs dans cmdb_ci_ip_switch.

L'emplacement affecté au commutateur est identifié comme étant l'emplacement de l'appareil. Si ce n'est pas le cas, l'appareil est marqué comme distant (voir Logique du format de l'emplacement distant).

device_user_assigned_location

Logique de détermination d'emplacement : DEX préfère l'emplacement affecté à l'appareil et se rabat sur l'emplacement de l'employé si nécessaire.

- Utilisez l'emplacement de l'appareil à partir de cmdb_ci_computer.
- En cas d'indisponibilité, utilisez l'emplacement du propriétaire à partir de sys_user.

Si aucune des options n'est définie, l'appareil est marqué comme distant (voir Logique du format de l'emplacement distant).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

geoIP_determined_location

geoIP_determined_location'est l'option par défaut.

Logique de détermination d'emplacement : DEX utilise GeoIP en fonction de la connectivité réseau pour déterminer l'emplacement à l'aide des données GeoIP.

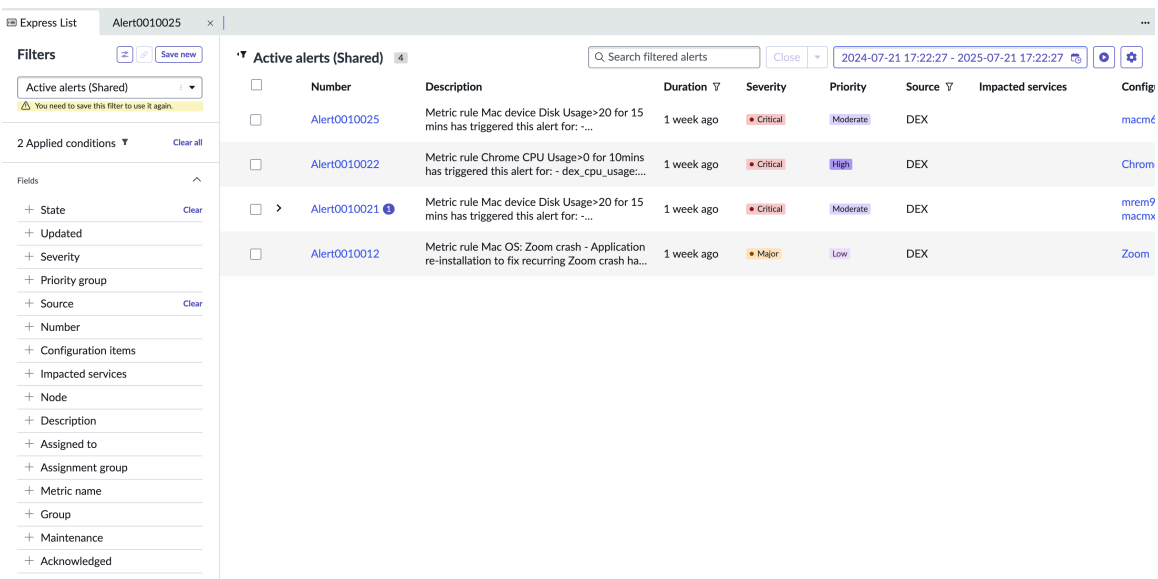
Lorsqu'un appareil est marqué comme distant, DEX utilise GeoIP pour déterminer la région ou l'état et le pays. Avec un rôle administrateur, vous pouvez définir le format (Distant, État, Pays ou Distant, Pays) dans sys_property sn_dex.remote_location_config.

- Format du pays : *`Distant, Pays`* (par exemple, Distant, États-Unis), où le pays est déterminé par GeoIP.
- Le format include_state : *`Remote, CA, USA,`* où l'état et le pays sont déterminés par GeoIP.

DEX alertes

Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) Les alertes fournissent des détails sur les alertes actives, leur gravité, les services impactés et la durée.

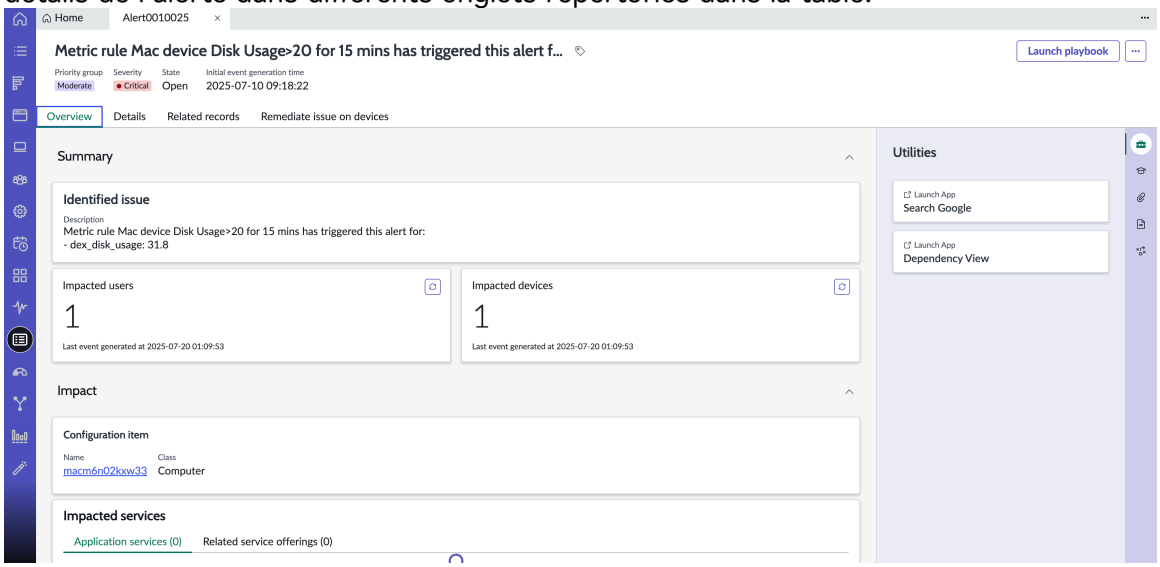
Sur la page d'accueil, les alertes actives, les appareils concernés et les Espace de travail pour l'exploitation des services appareils actifs s'affichent. La section Alertes actives affiche le nombre d'alertes actives à cette heure sélectionnée. Sélectionnez la section Alertes actives pour afficher la liste de toutes les alertes actives.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En sélectionnant une alerte spécifique, vous pouvez trouver les détails de l'alerte dans différents onglets répertoriés dans la table.



Nom d'onglet	Description
Onglet Vue d'ensemble	Fournit un résumé, l'impact et la cause de l'alerte.
Onglet Détails	Fournit les détails de l'alerte, tels que le nom de l'alerte, le nom de la mesure et l'historique.
Enregistrements connexes	Fournit des détails sur les services affectés, les tâches de rattrapage, les appareils impactés et les causes premières possibles.
Le problème de rattrapage sur les appareils	Répertorie toutes les actions de rattrapage disponibles pour l'appareil impacté.

Affichez les alertes pour votre appareil et ses applications dans la section Alertes de la page Appareils.

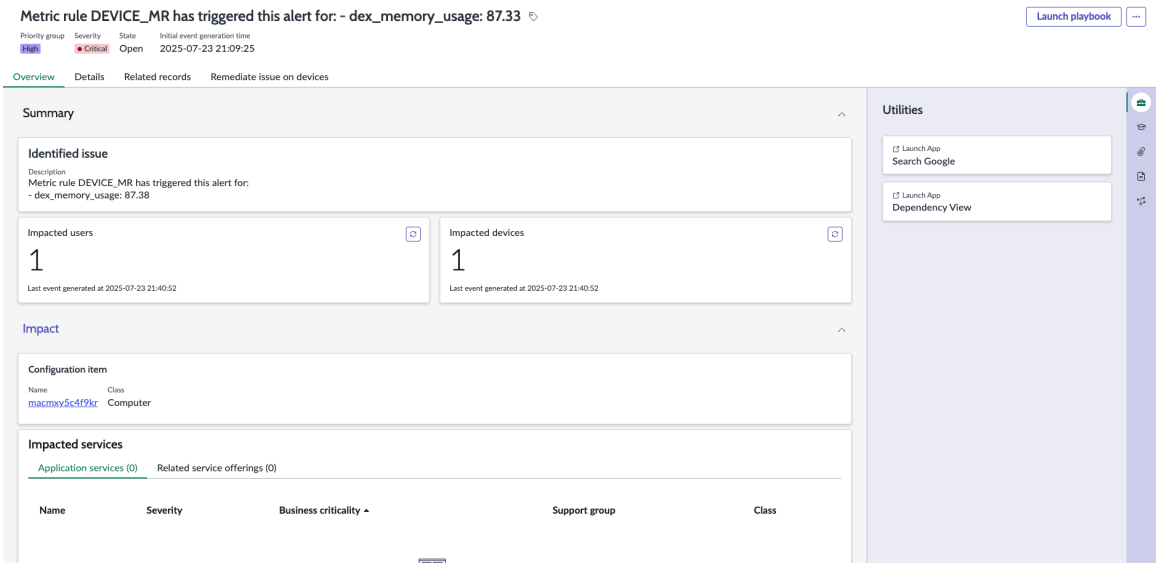
Remarque :
Pour en savoir plus sur les alertes actives répertoriées, Monitor incoming alerts reportez-vous à la section .

Onglet Vue d'ensemble

- Affiche une vue d'ensemble de l'alerte, son résumé, son impact et la cause de l'alerte créée.
- Vous pouvez afficher la section Appareils et utilisateurs impactés. Lorsque vous sélectionnez l'icône d'actualisation sur les appareils impactés ou les utilisateurs impactés, actualisez le nombre d'impactés à ce moment sélectionné.
- Les détails relatifs à l'élément de configuration (CI) impacté s'affichent sous la section Impact et s'ouvrent aux enregistrements connexes.
- Il affiche tous les services concernés causés par l'alerte.
- La section Cause affiche la cause première probable ainsi que le nombre d'alertes créées en raison de cette cause.

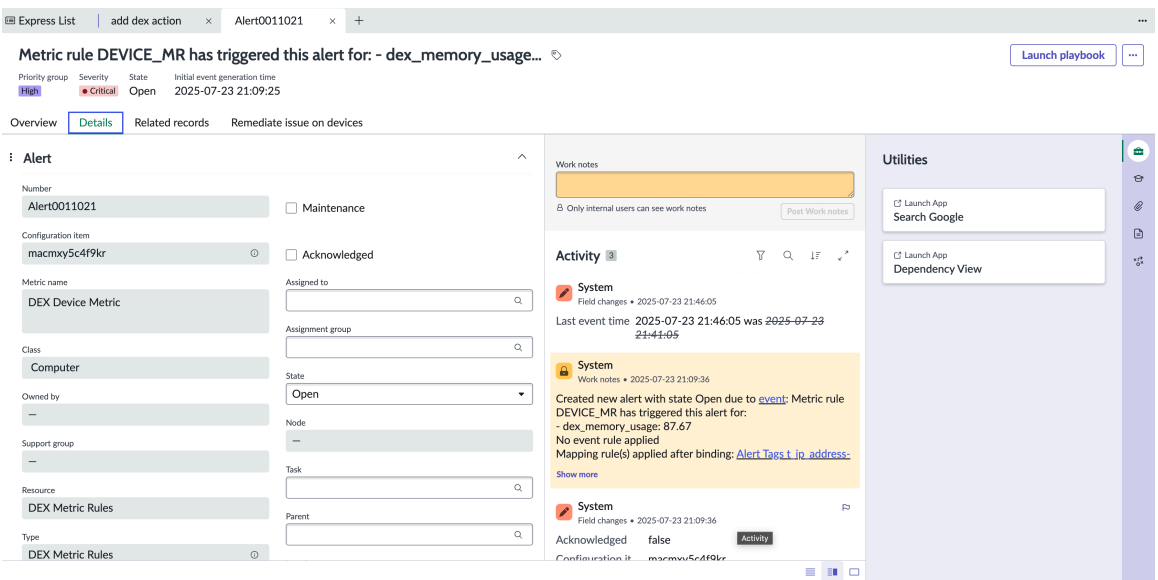
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Détails

Accédez à l'onglet Détails pour en savoir plus sur l'historique de l'alerte, le nom de la mesure et d'autres mesures.

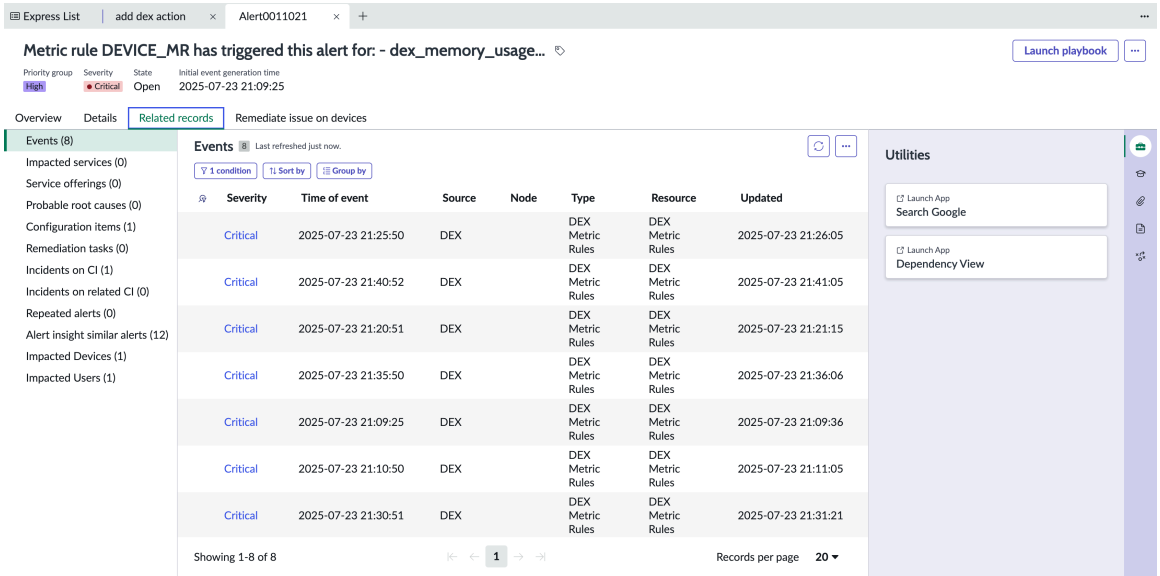


Onglet Enregistrements connexes

- Toutes les informations d'enregistrement connexes (services impactés, éléments de configuration, appareils impactés, utilisateurs impactés, alertes répétées, etc.) sont affichées.
- Pour accéder aux informations des listes connexes affichées sur les onglets Appareils impactés et Utilisateurs impactés, installez la dernière version (26.3.1) du module d'extension de stockage du module d'extension Espace de travail pour l'exploitation des services Gestion des alertes (sn_sow_em).
- Vous pouvez afficher l'historique de l'action de rattrapage en bloc à partir des enregistrements connexes. Toutes les actions de rattrapage exécutées et leurs états respectifs sont affichés.

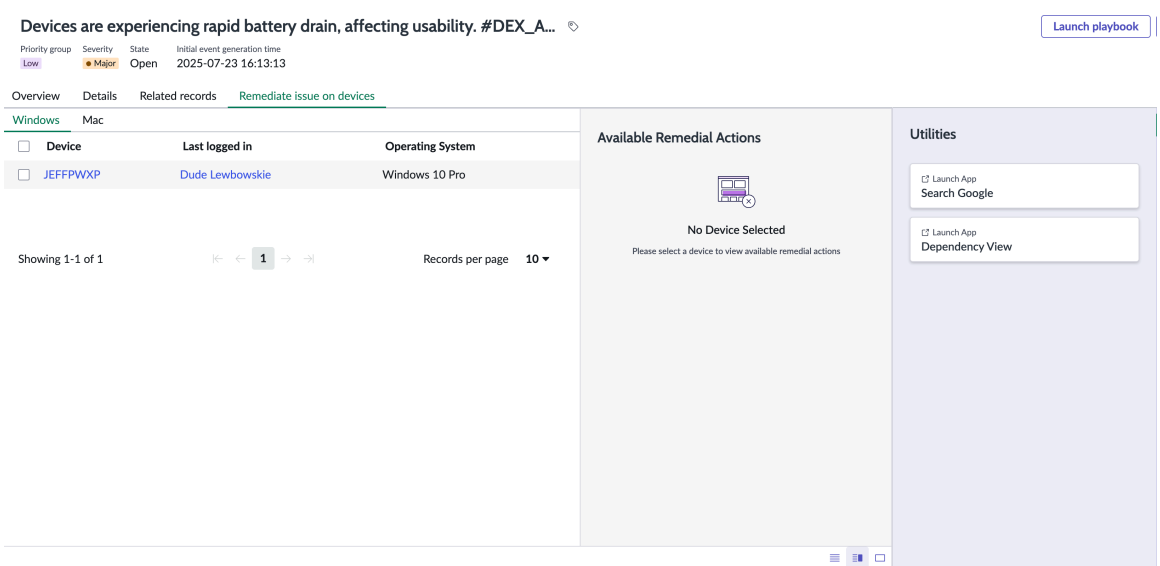
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rattraper le problème sur les appareils

- Affiche tous les appareils impactés qui sont opérationnels et actifs pour que l'ingénieur DEX puisse résoudre les problèmes sur plusieurs appareils à la fois.
- Catégorise les appareils impactés en fonction du système d'exploitation et de leur état.
- En fonction de l'appareil sélectionné. Si un appareil est sélectionné, les actions de rattrapage applicables à un seul appareil s'affichent. Si plusieurs appareils sont sélectionnés, toutes les actions de rattrapage disponibles pour le rattrapage en bloc sont affichées.
- Vous permet d'exécuter une action de rattrapage pour un ou plusieurs appareils. Pour afficher l'historique des exécutions des actions de rattrapage, accédez à l'onglet Enregistrements connexes (historique des actions de rattrapage).



Incidents provenant des alertes

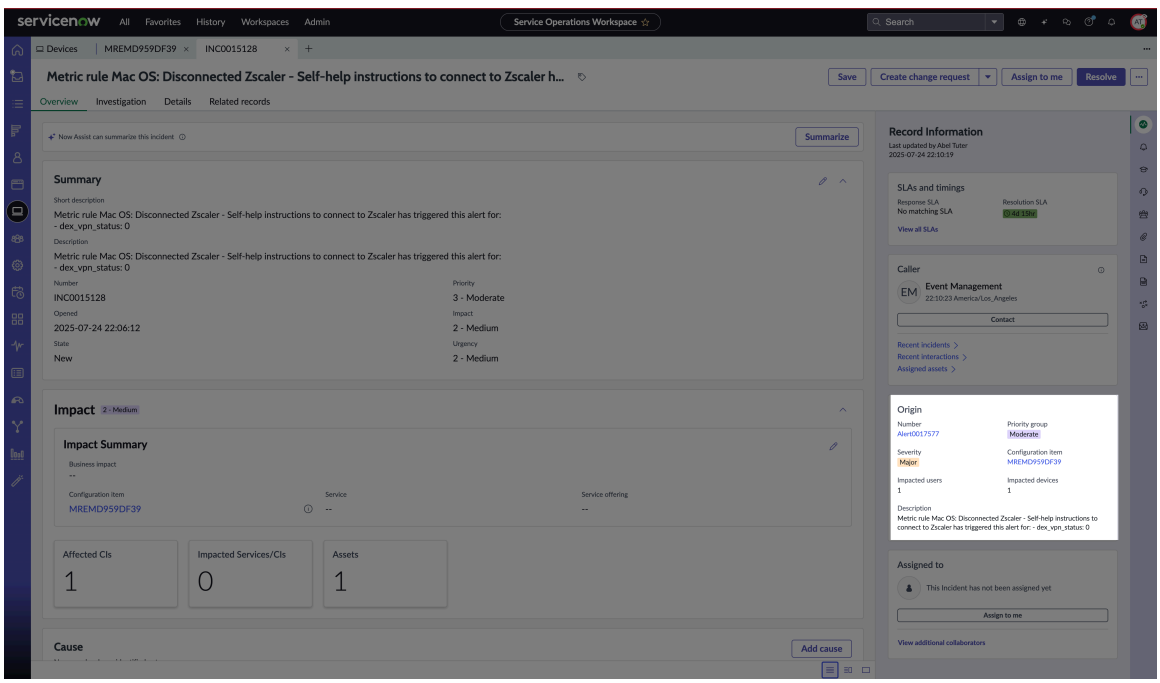
En tant qu'agent ou opérateur informatique, vous pouvez créer un incident à partir des Expérience digitale de l'utilisateur final alertes (DEX) qui est traité par l'agent L1.

En réponse aux alertes, vous pouvez créer un incident. Les DEX informations relatives à l'alerte sont disponibles sur la carte d'origine de l'incident. Vous pouvez afficher le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nombre d’appareils et d’utilisateurs impactés. Pour accéder aux informations d’alerte DEX , vous avez besoin du module d’extension Gestion des incidents pour Espace de travail pour l'exploitation des services le module d’extension (com.snc.uib.sow_incident) version 7.1.0 et supérieure.



Regroupement d'alertes de l'DEX

Lorsque plusieurs alertes sont déclenchées à partir d’événements régis par la même règle de mesure dans Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX), le mécanisme de regroupement d’alertes les consolide automatiquement. Ce mécanisme réduit la nécessité de gérer les alertes individuelles, rationalise leur processus de réponse et permet une résolution plus rapide des problèmes.

Lorsque les alertes sont regroupées, le nombre total d’alertes secondaires regroupées s’affiche en regard du numéro d’alerte primaire.

Représentation des événements et des alertes DEX

Dans la table Événements [em_event], tout événement dont la valeur du champ **Source** est DEX est classé comme un événement DEX. Pour DEX, le champ **Type** affiche les **règles de mesures DEX** lorsque les alertes DEX sont générées en fonction des règles de mesures DEX. Lorsque, pour un événement, l'**état** de l'événement est **Traité**, une alerte est générée et enregistrée dans la table Alertes [em_alert].

Dans la table Alertes [em_alert], sélectionnez une alerte pour accéder à ses détails. Une alerte créée à partir d'un événement DEX affiche la valeur du champ **Source** sous la forme DEX. La valeur du champ **Nom de la mesure** s'affiche sous la forme Mesure de l'application DEX ou Mesure de l'appareil DEX. Pour une alerte, la valeur du champ **Nom de la mesure** est Mesure de l'appareil DEX. Le champ **Élément de configuration** affiche le nom de l'application ou de l'appareil correspondant. Les groupes d'alertes DEX sont disponibles pour l'alerte dont le champ **Groupe** correspondant indique **Basé sur des règles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle pour la corrélation des alertes

Entrante **Tous** > **Gestion des événements** > **Règles** > **Règles de corrélation des alertes**, la règle de DEX corrélation des mesures détermine quand les alertes doivent être regroupées et fournit les détails nécessaires.

Remarque :
Pour une application et une règle de mesure, il n'existe qu'une seule alerte dans DEX. DEX crée des groupes d'alertes pour lesquels la règle de mesure est la même, que les éléments de configuration soient identiques ou différents. Lorsque le problème est résolu, la fermeture de l'alerte primaire ferme également les alertes secondaires au sein du même groupe.

Regroupement d'alertes basé sur le temps

Le regroupement d'alertes basé sur le temps regroupe automatiquement les alertes en fonction d'intervalles de temps prédéfinis, ce qui est avantageux pour les services générant de nombreuses alertes. Les alertes consolidées entraînent moins d'interruptions pour les intervenants et contribuent à réduire les délais de résolution.

Dans la table Propriétés système [sys_properties], la propriété *`sn_dex.alert.correlation_rule.device.period`* définit la période en secondes pour le regroupement et la corrélation d'alertes DEX similaires basées sur des règles de mesures. Dans le champ **Valeur**, vous pouvez saisir la durée souhaitée en secondes. Par exemple, pour définir un écart de 5 minutes entre les regroupements d'alertes, saisissez 300. Saisissez 0 pour désactiver la règle.

Prenons un exemple : l'alerte A1 est générée pour la règle R1 à partir de l'appareil D1. Au bout de deux minutes, les alertes A2 et A3 sont générées pour la même règle R1, mais à partir des appareils D2 et D3 respectivement. A1 étant la première alerte, elle est désignée comme l'alerte primaire, et A2 et A3 sont regroupées en tant qu'alertes secondaires sous A1.

Supposons maintenant que vous ayez réglé la durée sur 300 secondes (5 minutes). Si aucune alerte n'est générée pour la règle R1 dans les cinq minutes, puis après cette période, les alertes A4, A5 et A6 sont générées pour la même règle, un nouveau groupe est formé. L'alerte A4 devient l'alerte primaire, et les alertes A5 et A6 sont regroupées sous A4.

Toutefois, si une alerte est générée pour la règle R1 dans les cinq minutes, elle est considérée comme une alerte secondaire à A1 et regroupée en conséquence.

Désactiver le regroupement d'alertes DEX

Désactivez DEX le regroupement d'alertes pour activer la visibilité des alertes individuelles, ce qui facilite une analyse détaillée et une réponse ciblée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

Effectuez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller les appareils et les applications avec DEX Application and Device Health

La puissante solution Application and Device Health permet de surveiller et de gérer votre environnement informatique du point de vue de l'utilisateur final. Elle offre une variété de fonctionnalités qui fournissent des informations précieuses sur la façon dont les utilisateurs interagissent avec la technologie sur laquelle ils comptent au quotidien.

Le DEX Application and Device Health produit permet au service informatique de surveiller les applications, les réseaux et les appareils sur les systèmes des utilisateurs finaux, ce qui permet une détection proactive des problèmes afin de minimiser les temps d'arrêt et les pertes de productivité.

L'permet Application and Device Health de relever le défi d'une visibilité limitée sur les expériences des utilisateurs finaux en fournissant des informations permettant d'identifier et de résoudre les problèmes de performances avant qu'ils n'affectent les utilisateurs. La suite comprend des outils de diagnostic en libre-service, des notifications informatiques et une assistance rationalisée pour améliorer à la fois la surveillance et l'engagement des utilisateurs.

DEX Application and Device Health

Obtenez des informations et un point d'entrée dans différentes Expérience digitale de l'utilisateur final Application and Device Health fonctionnalités en explorant les onglets de l'application.

Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'un des onglets dans le panneau de navigation principal.

Pages Expérience digitale de l'utilisateur final Application and Device Health

Page	Description
Page de destination	La page de destination permet d'accéder à des informations sur les alertes actives, les appareils concernés, les appareils actifs et la carte du monde des appareils.
Aperçus DEX	La page Aperçus offre une vue simplifiée des performances de l'appareil, de la conformité, des interactions des utilisateurs et de l'intégrité du réseau pour vous aider à identifier les problèmes et les solutions avant qu'ils ne ralentissent les utilisateurs.
Applications	La liste des applications fournit un aperçu des applications installées et Web surveillées, de la quantité d'incidents et d'alertes liés à chaque application, ainsi que des appareils concernés pour chaque application.
Équipements	La liste des appareils fournit des informations sur l'appareil, son utilisateur affecté, la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état, les alertes actives et les incidents.
Détails de l'appareil	La page Détails de l'appareil fournit des informations sur l'appareil, son utilisateur affecté, les détails et l'emplacement du dernier utilisateur connecté, les affectations correspondantes, l'état, les alertes actives, les incidents et la collecte de données de l'hôte.
Administration du DEX	La page Administration fournit des outils pour la gestion des applications, les politiques d'agent, les règles de mesures, les utilisateurs actifs, le nombre d'administrateurs, les téléchargements d'agents, l'état du service, les mesures d'utilisation et la conformité du système.

Ouvrir DEX Application and Device Health

DEX Application and Device Health offre une visibilité proactive qui vous aide à comprendre l'expérience de l'utilisateur final de votre organisation et à diagnostiquer les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grâce à des fonctionnalités telles que la navigation dans les applications et les utilisateurs, l'analyse des tendances et d'autres mesures utiles, DEX Application and Device Health vous permet d'identifier la cause première d'un problème, plutôt que de vous contenter d'en traiter les symptômes.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user

Procédure

Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Résultats

L'icône Page) est sélectionnée par défaut. Pour plus d'informations, consultez Cartes de page de destination.

Page de destination

La DEX page de destination sert de point de départ pour les informations sur le nombre total d'alertes, les appareils impactés et une carte du monde de l'appareil.

Pour accéder à la page de destination, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**. L'icône Accueil ( ) est sélectionnée par défaut et vous permet d'afficher la page de destination du tableau de bord Analyse des Espace de travail pour l'exploitation des services performances.

Remarque :
Les graphiques affichent les données les plus récentes des deux dernières heures.

Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Cartes de page de destination.

Vue d'ensemble d'expérience employé

La section Vue d'ensemble de l'expérience employé fournit des détails tels que les alertes actives, les appareils concernés et les appareils actifs.

Équipements

La carte du monde des appareils affiche le nombre d'appareils par emplacement et vous permet d'explorer des régions spécifiques, puis de rediriger vers la page Appareils pour obtenir des informations détaillées.

Aperçus DEX

L'onglet Expérience digitale de l'utilisateur final Aperçus (DEX) permet d'accéder aux rapports sur l'intégrité de la batterie, la conformité, les performances du système et l'heure du système, ce qui vous permet de suivre les appareils des utilisateurs et de prendre des mesures correctives. Utilisez les rapports Insights pour obtenir des informations précoces sur les problèmes avant qu'ils ne ralentissent les utilisateurs.

Pour ouvrir l'onglet Aperçus, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône) dans le volet de navigation principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d'aperçu DEX

Catégorie	Description
Intégrité de la batterie	Fournit des informations sur la batterie des appareils surveillés, y compris sa capacité, son numéro de série et son état.
Gestion des fichiers	Répertorie les fichiers que vous configurez pour être surveillés sur les appareils des utilisateurs. La liste identifie le nom de fichier, la catégorie à laquelle il appartient et le nombre d'appareils qui contiennent le fichier. Cette page s'affiche uniquement sur Windows les machines. **Remarque :** Si vous sélectionnez le nombre dans la colonne **Nombre d'appareils** , vous pouvez voir la liste de tous les appareils sur lesquels ce fichier est présent.
Conformité du système	Vous aide à contrôler si les appareils de votre organisation respectent les règles de conformité des mesures des applications et des politiques établies.
Performance du système	Fournit une vue des performances des appareils dans votre organisation, y compris l'utilisation du processeur, de la mémoire et du disque au cours des sept ou 14 derniers jours.
Heure du système	Fournit des informations sur les différentes mesures liées au temps, notamment l'heure de démarrage, la durée d'activité et l'âge de l'appareil.
Windows registre	Vous fournit une vue des clés de registre sur les appareils de votre organisation configurés pour la Windows surveillance. Configurer les Windows clés de registre pour recevoir ce rapport. Cette page s'affiche uniquement sur Windows les machines. **Remarque :** Si vous sélectionnez le nombre dans la colonne **Nombre d'appareils** , vous pouvez afficher la liste de tous les appareils sur lesquels cette clé est présente.

Pour en savoir plus sur les champs de chaque catégorie de rapport, reportez-vous à la section Rapports d'aperçu DEX.

Applications

Gérez les applications actives dans votre organisation afin d'améliorer la productivité et l'engagement des utilisateurs. La liste des applications sert de concentrateur central, offrant une visibilité sur les applications surveillées. Accédez aux détails tels que le nom d'une application, son type, le nombre d'alertes et d'incidents associés à chacune de ces applications, et les utilisateurs concernés.

Pour accéder à la liste des applications, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Applications ( ) dans le panneau de navigation principal.

Vous pouvez également accéder à l'intégrité de l'application à partir d'une vue de la plateforme d'incidents en sélectionnant un service ou une offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour affiner votre recherche par applications, utilisez le filtre Applications. Les données de l'application sont triées par ordre décroissant en fonction du nombre d'utilisateurs concernés.

Sélectionnez l'icône de la ligne de filtrage de colonne ( ) pour choisir la condition de filtre souhaitée dans la liste déroulante de la section de filtre et entrez la valeur souhaitée. Dans le champ suivant, sélectionnez **Web** ou **Installé,** puis sélectionnez **Appliquer**. Par exemple, si vous souhaitez choisir toutes les applications qui commencent par la lettre « M », sélectionnez l'option « commence par » dans le menu déroulant. Entrez ensuite « M » dans le champ suivant et sélectionnez **Appliquer**.

Pour connaître les détails d'une application, sélectionnez son nom. Pour en savoir plus sur chaque champ, consultez Liste des applications.

Équipements

Accédez à l'onglet Appareil pour obtenir des informations détaillées sur chaque appareil, notamment l'état d'affectation de l'utilisateur, l'horodatage de la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état de l'appareil, les alertes actives et les incidents.

Pour accéder à l'onglet Appareils, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône **Appareils** ( ) dans le panneau de navigation principal.

La vue des appareils est séparée en tous **les appareils** et en **onglets d'état Appareils par ACC** . L'onglet **Tous les appareils** fournit des détails sur l'appareil, tels que l'utilisateur affecté, les détails du dernier utilisateur connecté, l'emplacement du dernier utilisateur connecté, les affectations correspondantes, les alertes actives et les incidents.

L'onglet État des appareils par ACC affiche l'état des appareils, indiquant si chaque appareil est actif ou inactif, l'état de la collecte de données de l'hôte et d'autres informations pertinentes sur l'appareil.

Utilisez le bouton **Afficher la table des agents** pour afficher les listes d'agents et les attributs détaillés.

Pour en savoir plus sur chaque champ, consultez Liste des appareils.

Remarque :
Sélectionnez un appareil pour afficher la page des détails de l'appareil. De même, sélectionnez un appareil sur la page des détails de l'utilisateur pour afficher des informations spécifiques sur l'appareil. Pour en savoir plus sur l'appareil d'un utilisateur, consultez Détails de l'appareil et les sous-rubriques connexes.

Détails de l'appareil

Surveillez l'intégrité de l'appareil de l'utilisateur, des applications installées ou Web, l'exécution des processus sur l'appareil, les mesures de performances des applications et des appareils, la configuration réseau, les détails d'accès de l'utilisateur et la possibilité d'exécuter des requêtes SQL personnalisées pour récupérer les informations du système d'exploitation.

Pour accéder aux détails d'un utilisateur et d'un appareil, **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Appareils ( ) dans le volet de navigation principal, puis sélectionnez un utilisateur ou un appareil dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les appareils sont classés en **haut** ou **en bas** en fonction de leur état opérationnel actuel.
- Sélectionnez **les détails de l'ordinateur** pour accéder à des informations complètes sur l'appareil. Ces informations comprennent la balise d'actif, le numéro de série, l'ID de modèle, le fabricant et les détails de configuration des composants connectés.

Pour en savoir plus, consultez Pages des détails de l'appareil.

Administration du DEX

L'onglet DEX Application and Device Health Administration vous fournit les outils essentiels pour gérer et surveiller le système.

Pour ouvrir l'onglet Administration, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Administration ( ) dans le volet de navigation principal.

Remarque :
Pour afficher l'onglet **Administration** , vous devez disposer du rôle sn_dex.admin.

Utilisez l'onglet Administration pour surveiller et gérer les DEX applications. Pour plus d'informations, utilisez les cartes Gestion des applications, Politiques de l'agent, Rôles d'utilisateur, Conformité du système, Règles de mesures , Gestion des fichiers, Windows Gestion du registre, Actions de rattrapage et Administrateur. Suivez les Agent Client Collector installations dans l'intégrité de l'agent. Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Cartes d'administration.

Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant pour surveiller l'état de votre Desktop Assistant connexion en vérifiant la communication avec l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations sur les Desktop Assistant, voir Utiliser DEX Desktop Assistant.

Surveiller les performances du système

Surveillez efficacement les performances du système de votre organisation en suivant les mesures du processeur, de la mémoire, du disque et des E/S. Cela permet d'éviter les goulots d'étranglement des applications et de vérifier la disponibilité des ressources. La surveillance des performances du disque identifie les problèmes de stockage potentiels, tels que les vitesses de lecture ou d'écriture lentes, tandis que la surveillance des E/S permet de détecter les retards dans le transfert des données.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Aperçus (icône) dans le panneau de navigation principal.
3. Sélectionnez **Performances du système**.
   Pour en savoir plus sur les mesures de performances du système, reportez-vous à la section Rapports d'aperçu DEX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les actions de la bibliothèque d'actions Expérience digitale de l'utilisateur final

Affichez et utilisez divers services préinstallés disponibles pour un appareil dans la bibliothèque d'Actions Expérience digitale de l'utilisateur final.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_dex.utilisateur
- sn_dex.admin
- sn_dex.service_desk_user et ITIL
- sn_dex.utilisateur
- sn_dex.engineer

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône **Appareils** (icône) dans le volet de navigation principal.
2. Sélectionnez un appareil dans la liste.
3. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône de la bibliothèque d'actions ( ) et affichez les actions suivantes :

Action	Description	Compte système local requis
Effacer le cache de l'application	Supprime les données d'application stockées, ce qui oblige l'application à récupérer des fichiers récents sur Internet. Les applications par défaut qui prennent en charge l'effacement du cache de l'application sont Microsoft Teams, Zoom et Microsoft Outlook. Utilisez la table dex_action_app_config pour ajouter d'autres applications prenant en charge cette action. Configurez l'URL du cache correspondante à effacer pour chaque application de la même table. Séparez les URL de cache par une virgule si vous saisissez plusieurs URL pour une application. **Remarque :** Sélectionnez le champ Fermeture automatique, qui ferme l'application avant d'effacer le cache pour confirmer que tous les fichiers de cache sont effacés.	Oui
Effacer le cache du navigateur	Supprime les données temporaires stockées sur votre ordinateur portable, telles que les cookies et les fichiers de site Web.	Oui
Effacer le cache DNS	Efface le cache DNS.	
Terminer le processus	Arrête de force un processus en cours d'exécution.	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description	Compte système local requis
Effectuer un nettoyage de disque	Supprime les fichiers temporaires Internet, mémoire, journal et cache, comme suit : ○ C :\Windows"="*.dmp ○ « C :\Windows\Fichiers programme téléchargés"="*.* » ○ « $env :UserProfile\Appdata\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files"="*.* » ○ « C :\Windows\Temp"="*.* » ○ « C :\Windows\System32\LogFiles"="*.* » ○ « C :\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportQueue"= « *.* » Windows seulement.	
Exécuter Jamf la politique	Exécutez la Jamf politique soit avec un ID de politique, soit avec une action prédéfinie. Les actions prédéfinies, configurées par DEX les administrateurs dans le dex_jamf_policy_table, peuvent être sélectionnées et exécutées par les agents du Centre de services, qui n'ont pas accès aux ID de politique. Les actions prédéfinies doivent être définies dans la table dex_jamf_policy et mettre à jour les champs Nom de l'action, Application, ID de politique et Actif. Les informations détaillées sur les champs sont répertoriées dans le tableau suivant. MacOS seulement.	
Redémarrer le service	Redémarre le service ou l'application en cours d'exécution sur l'appareil.	Oui

Noms de champs d'une Jamf politique

Nom de champ	Description
Nom de l'action	Nom de l'action définie dans la politique. Les administrateurs peuvent prédéfinir un nom d'action afin que les agents SD n'aient pas besoin de l'ID de politique pour exécuter une action. Le format est <action> <nom de l'application> <version>. Par exemple, réinstallez Zoom 3.4.1 ou désinstallez Firefox 134.2.
Actif : vrai/faux	Permet à l'action d'apparaître dans la bibliothèque d'actions.
Application	Identifie l'application pour laquelle la politique est définie.
ID de politique	ID de la politique définie dans Jamf le serveur pour l'action correspondante.

Les limitations sont les suivantes Jamf :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En tant qu'administrateur DEX , vous devez connaître les Jamf fonctionnalités pro et connaître les stratégies configurées pour les applications sur le serveur client Jamf .
- Certaines politiques, lorsqu'elles sont exécutées, informent l'utilisateur de mettre à jour l'application au lieu de la mettre à jour automatiquement. Par exemple, Zoom la mise à jour n'est pas automatique. Dans de tels cas, la politique n'est exécutée avec succès que si l'employé approuve la mise à jour de l'application. Sinon, l'exécution de l'action de rattrapage échoue.

Surveillez votre réseau d'applications utilisateur

Surveillez le réseau de votre application pour garantir des performances optimales, réduire la latence et améliorer la sécurité. Suivez les mesures clés pour détecter les problèmes à un stade précoce, optimiser l'utilisation des ressources et résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent les utilisateurs.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône **Appareils** (icône) dans le volet de navigation principal.
2. Sélectionnez un appareil dans la liste.
3. Dans la section **Expérience réseau** , sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Détails de la connexion : informations sur la connexion Wi-Fi, filaire et VPN de l'utilisateur.
   - Stabilité de la connexion de l'application : informations sur la stabilité du réseau liées à la latence, à la perte de paquets et à la gigue.

     Cette option ne s'applique qu'au système d'exploitation Windows .
   - Chemin de connexion de l'application : données du chemin d'accès réseau d'une application sélectionnée.

     Cette option ne s'applique qu'au système d'exploitation Windows .
   - Sauts d'application : liste des sauts entre l'appareil de l'utilisateur et un serveur d'applications qui peuvent vous aider à identifier et à résoudre les goulots d'étranglement du réseau.

   Pour en savoir plus, consultez Pages Expérience réseau.

Afficher les mesures d'une application installée

Affichez et surveillez l'utilisation du processeur et de la mémoire de vos applications afin d'optimiser leurs performances et de favoriser une allocation efficace des ressources.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Sélectionnez un nom d'application installée.
4. Sélectionnez **Performances** sous **Mesures de l'application**.
   Vous pouvez afficher des informations sur le nombre d'incidents, l'utilisation du processeur, les performances de mémoire et d'E/S et les tendances d'utilisation de la mémoire. Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Page Application installée : performances.

Afficher les mesures d'une application Web

Affichez les mesures d'une application Web pour obtenir une vue complète de ses performances. Le suivi de ces mesures au fil du temps vous aide à évaluer l'impact des modifications apportées à l'application et à surveiller ses performances à long terme.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Sélectionnez un nom d'application Web.
4. Sélectionnez **Performances** sous **Mesures de l'application**.
   Vous pouvez afficher des informations sur les utilisateurs, les sessions, le délai de réponse, la durée de chargement des pages et la disponibilité. Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Page Application Web : performances.

Afficher l'intégrité du client avec MCM

Affichez les mesures d'intégrité des clients avec l'application Microsoft Configuration Manager (MCM). Les mesures incluent les mesures MCM par nombre d'appareils, les versions de MCM installées sur les appareils des utilisateurs et le nombre d'appareils pour lesquels l'action MCM n'a pas été exécutée au cours des dernières 24 heures.

Avant de commencer

- Ajoutez ou activez MCM pour la surveillance.

  Pour en savoir plus, consultez Ajouter une application pour la surveillance.

- Configurez la surveillance avancée pour MCM.

  Pour en savoir plus, consultez Activer la surveillance des applications.

Activer la surveillance des applications.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Sélectionnez `Microsoft` **Configuration Manager (MCM).**
4. Sélectionnez **Intégrité du client**.
   Pour plus d'informations, consultez Application installée : page d'intégrité du client.

Afficher le domaine ou l'URL d'une application Web

Affichez le domaine ou l'adresse Web d'une application Web pour accéder à l'application et l'utiliser efficacement.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration (DEX Administration.).
3. Sélectionnez **Configurer les applications** sur la carte Gestion des applications.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez afficher l'URL.
   Les URL apparaissent dans le champ **Quels domaines doivent être surveillés ?** .

Afficher les politiques de l'agent

Affichez les politiques d'agent utilisées pendant les exécutions de vérifications sur les éléments de configuration (CI) associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration (DEX Administration.).
3. Sélectionnez **Gérer les politiques** sur la carte Politiques de l'agent.

Surveiller la Microsoft Teams qualité des appels

Activez la surveillance avancée de la qualité des Microsoft Teams appels avec DEX pour Microsoft 365. Suivez et analysez les performances d'appel pour un utilisateur spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer la surveillance avancée pour Microsoft Teams. Pour en savoir plus, consultez Activer la surveillance des applications.
- Configurez l'application DEX pour Microsoft 365 . Pour plus d'informations, consultez Configurer DEX pour Microsoft 365.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Afficher les mesures détaillées des appels d'un employé, y compris la qualité des Microsoft Teams appels, les mesures réseau et les données de session pour un utilisateur particulier.

Remarque :
Toutes les données affichées dans cette page sont basées sur les informations reçues de Microsoft.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. **Sélectionnez Teams**.
4. Sélectionnez **Qualité de l'appel** sous **Mesures de l'application**.
5. Sélectionnez un **utilisateur**.

   Remarque :
   Seuls les utilisateurs ayant une adresse e-mail valide peuvent être sélectionnés.

6. Sélectionnez une **date/** heure de début et une **date/heure de fin**, puis sélectionnez **OK**.

   Remarque :
   La plage de dates est limitée à un maximum de 48 heures au cours des 30 derniers jours.

7. Sélectionnez **Résumé**.
   Les détails suivants apparaissent :
   - **Qualité de l'appel** : un graphique à secteurs indique le pourcentage d'appels de bonne qualité, de mauvaise qualité ou non classifiés.
   - **Types d'appels** : un graphique à secteurs affiche le pourcentage de types d'appels : audio, vidéo ou autre.
   - **Appels dans le temps** : un graphique linéaire affiche le nombre d'appels de qualité bonne, médiocre ou non classifiée au cours de la période sélectionnée.
   - **Expérience réseau** : un graphique linéaire présente la perte moyenne de paquets et la gigue moyenne sur la période sélectionnée.
   - **Mesures** : les mesures suivantes apparaissent dans une table.

Mesure	Description
Gigue moyenne	Mesure de la variation du délai des paquets sur un réseau.
Taux moyen de perte de paquets	Indique la fréquence à laquelle les données disparaissent en cours de route. Une perte plus faible signifie un meilleur son, une meilleure vidéo et de meilleures performances.
Durée moyenne d'aller-retour	Temps moyen nécessaire à un paquet de données pour voyager de la source à la destination et inversement. Plus le trajet aller-retour est faible, plus le réseau est rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesure	Description
Dégradation audio moyenne	Baisse moyenne de la qualité audio lors d'un appel ou d'une transmission vocale en raison de problèmes réseau tels que la perte de paquets, la gigue, la latence ou des problèmes de codec.
Pourcentage moyen de perte d'images vidéo	Pourcentage moyen d'images vidéo perdues telles qu'elles sont affichées à l'utilisateur.
Estimation moyenne de la bande passante	Bande passante moyenne estimée disponible entre deux points de terminaison en bits par seconde.

8. Sélectionnez **les mesures de qualité d'appel** pour obtenir les détails de la session.
   Un nombre total d'appels, de bons et de mauvais appels s'affiche avec un graphique chronologique des appels. Les détails de session suivants apparaissent :
   - **Répartition** de la qualité de la session : un graphique à secteurs indique le pourcentage de Microsoft Teams sessions de qualité bonne, médiocre ou non classifiée.
   - **Type de connexion** : un graphique à barres présente les appels provenant de différents types de connexion.
   - **Type de média** : un graphique à barres présente les appels audio et vidéo.
   - **Codecs vidéo utilisés** : graphique à barres basé sur les codecs vidéo utilisés.
   - **Codecs audio utilisés** : graphique à barres basé sur les codecs audio utilisés.
   - **Système d'exploitation** : histogramme basé sur le système d'exploitation de l'utilisateur.

DEX aperçus et listes

DEX Permet d'avoir une visibilité et un aperçu de l'état et des performances des applications et des appareils des utilisateurs. Vous pouvez afficher la conformité du système, gérer des fichiers et effectuer d'autres opérations selon les besoins.

Afficher la conformité du système

Déterminez si les appareils respectent les règles de conformité aux applications et aux politiques de votre organisation. Utilisez ces données pour identifier les risques de sécurité potentiels.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône).
3. Sélectionnez **Conformité du système**.
   Pour plus d'informations sur les mesures de conformité du système, reportez-vous à la section Rapports d'aperçu DEX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de règles de mesures pour Expérience digitale de l'utilisateur final

Les règles de mesures définissent des critères et des seuils, qui déclenchent des alertes lorsque les mesures des performances s'écartent des paramètres spécifiés et facilitent une surveillance et une gestion efficaces du système. Cette approche globale de génération d'alertes vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes potentiels, ce qui contribue à améliorer la fiabilité du système et l'efficacité opérationnelle.

Pour accéder à la page Règles de mesures, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et, dans la navigation primaire, sélectionnez l'icône Administration (icône). Sélectionnez la carte **Règles de mesure**.

Remarque :
Lors de l'installation initiale de l'Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX), un ensemble de règles de mesures préconfigurées est disponible avec le système de base. Ces règles restent inactives lors de l'installation. Pour savoir comment les activer, consultez Activer ou désactiver les règles de mesures. Si vous supprimez ces règles, elles sont définitivement supprimées et ne peuvent pas être récupérées.

Si vous avez installé l'application d'DEX Engagement proactif et ajouté une action d'alerte pour l'une des règles, le champ **Action** affiche l'action que vous avez ajoutée pour cette règle de mesure.

Pour en savoir plus sur les champs de la page des règles de mesures et leur description, consultez Page Règles de mesures.

Afficher les alertes générées à partir des règles de mesures

Suivez facilement l'aperçu des performances avec les alertes des règles de mesures.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.user ou sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Liste .).

Remarque :
Lorsque plusieurs alertes sont déclenchées pour des événements qui font partie de la même règle, ces alertes sont automatiquement regroupées.

Pour en savoir plus sur le regroupement d'alertes, consultez Regroupement d'alertes de l'DEX.

Utiliser DEX Desktop Assistant

Utilisez cette fonction DEX Desktop Assistant pour accéder rapidement aux outils de diagnostic et en libre-service, aux notifications de pannes et aux annonces, ainsi qu'aux ressources de support.

Le fournit DEX Desktop Assistant une interface de communication dédiée pour les employés, permettant d'accéder aux options de libre-service, aux notifications informatiques et aux ressources de support.

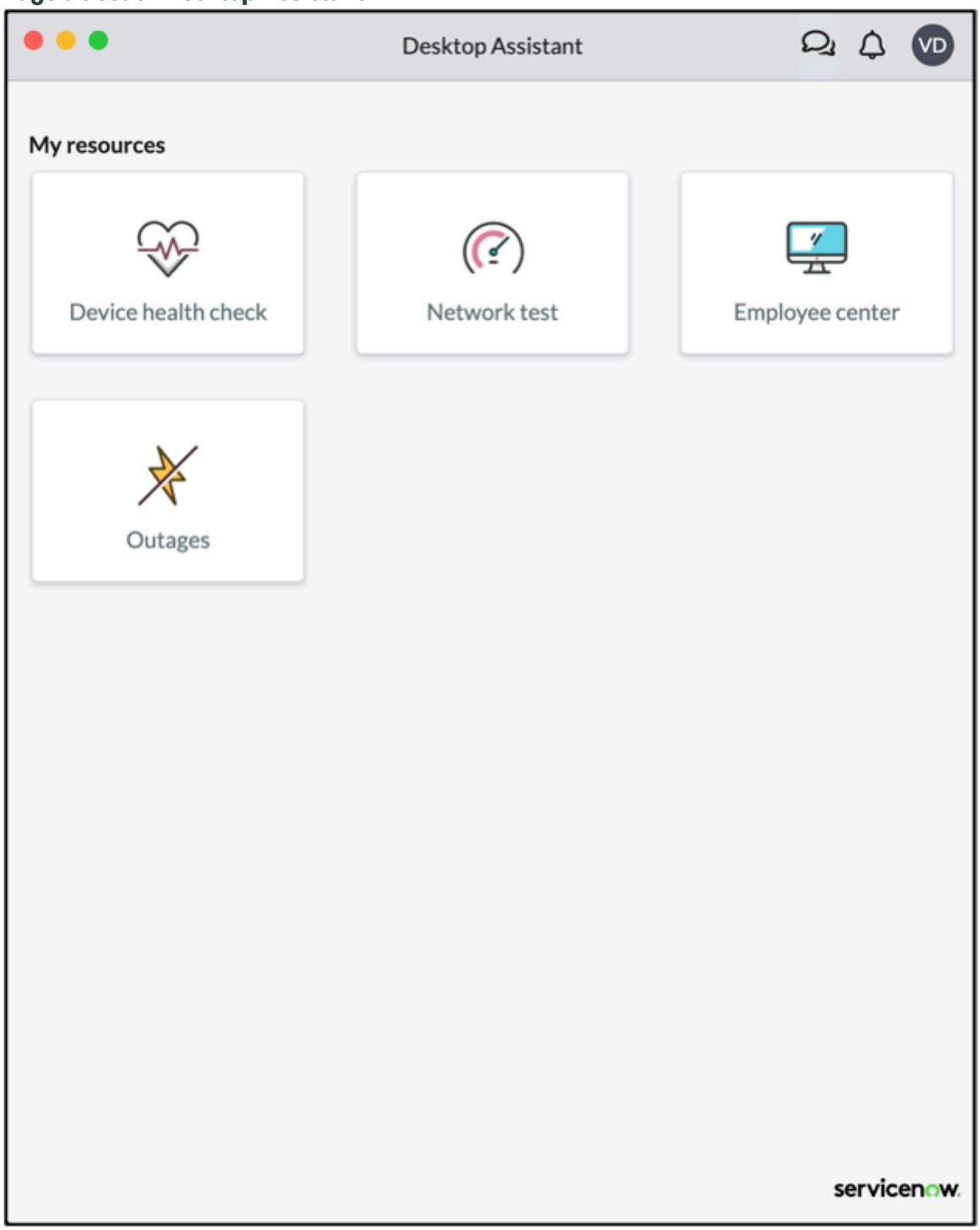
Desktop Assistant facilite la rationalisation des workflows en permettant aux employés d'effectuer des diagnostics de réseau, d'accéder à des catalogues informatiques, d'utiliser le et d'interagir avec des agents virtuels pour obtenir de l'aide ServiceNow® Centre des employés. Les équipes informatiques peuvent utiliser l'outil pour émettre des notifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de panne ou des annonces critiques, favorisant ainsi une communication rapide et une fourniture efficace de l'assistance.

Page d'accueil Desktop Assistant



Desktop Assistant Composants de la page d'accueil

Composants	Description
En-tête	L'en-tête comprend le nom de l'application, l'icône de notification et l'icône utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Desktop Assistant Composants de la page d'accueil (suite)

Composants	Description
	L'icône de notification en forme de) affiche un point rouge avec un nombre indiquant le nombre de nouvelles notifications. Utilisez l'icône de profil d'utilisateur ( ) pour vous déconnecter Desktop Assistant.
Sections	Les sections vous aident à rechercher des éléments en les organisant de manière séquentielle et en groupes logiques. Par défaut, ServiceNow la section Mes ressources est disponible. Desktop Assistant Les administrateurs peuvent configurer des sections supplémentaires pour la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une section à la page d'accueil Desktop Assistant.
Cartes	Desktop Assistant fournit les cartes suivantes avec le système de base : • Vérification de l'intégrité de l'appareil : surveillez et résolvez vous-même les problèmes courants d'intégrité de l'appareil. Pour plus d'informations, consultez Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Desktop Assistant. • Test de réseau : exécutez des tests de diagnostic de réseau. Pour plus d'informations, consultez Tester la connectivité réseau de votre appareil. • Centre des employés : accédez au Centre des employés portail. Pour plus d'informations, consultez Ouvrir Centre des employés à partir de Desktop Assistant. • Pannes : affichez les pannes sur Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Afficher les pannes à partir de Desktop Assistant. Desktop Assistant Les administrateurs peuvent mapper ou supprimer des cartes de n'importe quelle section de la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Mapper une carte à une section et Supprimer une carte de la page d'accueil Desktop Assistant.

Remarque :
Si vous rencontrez des problèmes avec Desktop Assistant, résolvez-les en accédant aux journaux aux emplacements suivants :

- MacOS: utilisateurs/[nom d'utilisateur]/Bibliothèque/Assistance concernant les applications/desktop_assistant_app/journaux
- Windows: utilisateurs\[nom d'utilisateur]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

Ouvrir et se connecter à Desktop Assistant

Ouvrez et connectez-vous pour Desktop Assistant accéder rapidement aux outils en libre-service, aux tests réseau, aux notifications importantes et aux ressources de support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.
- Confirmez que l'enregistrement de registre OAuth est Desktop Assistant actif.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

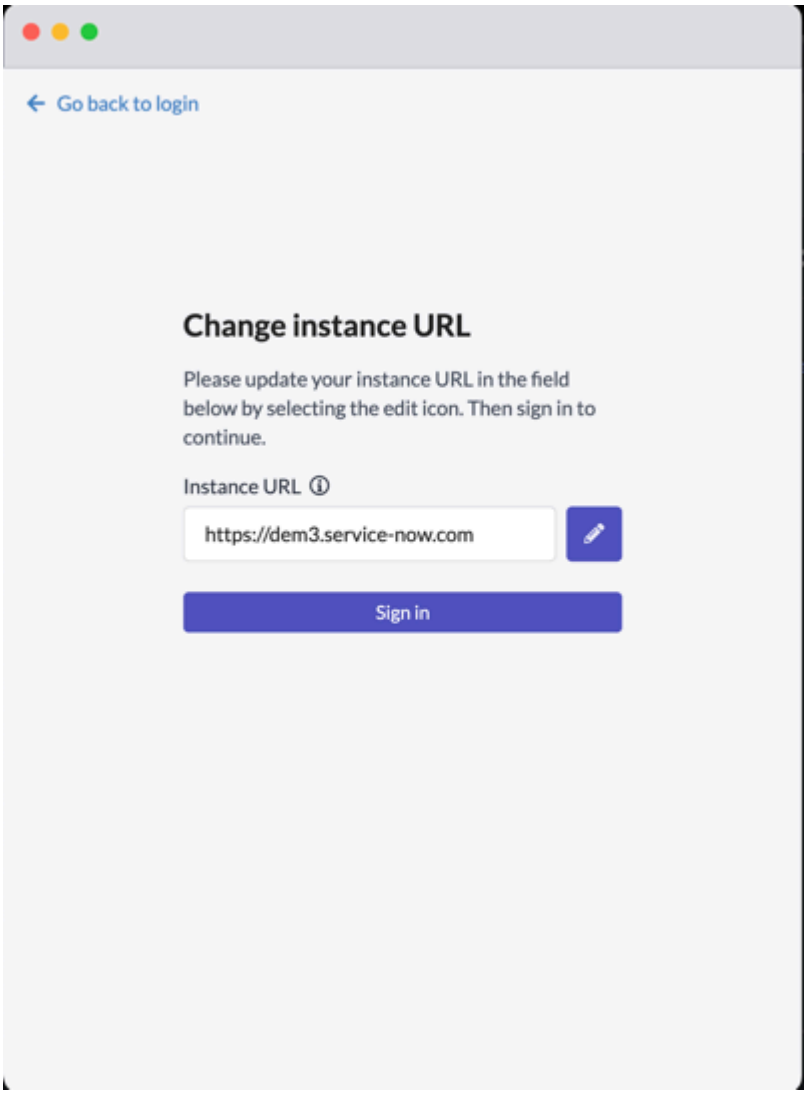
Procédure

1. Dans la barre d'état système, sélectionnez et maintenez ou sélectionnez et maintenez (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'icône Desktop Assistant (icône), puis sélectionnez **Ouvrir** pour ouvrir la page de connexion.
2. **Facultatif :** Mettez à jour l'URL de l'instance.
   a. Sur la page de connexion, sélectionnez le lien **Modifier l'URL** .
   b. Dans le champ **URL de l'instance** de la page Modifier l'URL de l'instance, saisissez l'URL de l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez le lien **Revenir à la connexion** .



3. Sur la page de connexion, sélectionnez **Se connecter**.

4. Connectez-vous à Desktop Assistant.

- Lorsque l’authentification unique (SSO) n’est pas activée :

  a. Dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance.

  Si vous ne vous souvenez pas de vos informations de connexion, sélectionnez **Mot de passe oublié** pour réinitialiser votre mot de passe.

  b. Sélectionnez **Se connecter**.

  c. Sélectionnez **Autoriser** pour accorder Desktop Assistant l’autorisation de vous connecter à votre ServiceNow compte.

Remarque :
Pour activer la connexion SSO, configurez le fournisseur SSO et configurez SSO dans l’instance. Pour plus d'informations, consultez Configurer les détails de l’autorisation en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque la SSO est activée :
  a. Sélectionnez le lien **Se connecter avec l'authentification unique (SSO)**.
  b. Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **ID d'utilisateur**.
  c. Sélectionnez **Soumettre**.

     Vous êtes redirigé vers l'écran de connexion SSO.

  d. Entrez vos identifiants de connexion et connectez-vous.
  e. Sélectionnez **Autoriser** pour accorder Desktop Assistant l'autorisation de vous connecter à votre ServiceNow compte.

Trouble?

- Si vous voyez une erreur d'incompatibilité de version d'application lors de l'ouverture Desktop Assistant, contactez votre administrateur.
- Si vous obtenez une page inattendue lors de la connexion, quittez l'application et rouvrez-la.

Information associée

Résoudre le Desktop Assistant problème de chargement de l'écran

Notifications Desktop Assistant

Desktop Assistant Les notifications permettent à votre organisation de communiquer instantanément les mises à jour importantes aux utilisateurs finaux, quelle que soit l'activité de leur appareil. Cette fonctionnalité permet de fournir des informations critiques, de prendre en charge Gestion des incidents majeurs et Engagement proactif.

Desktop Assistant Les notifications constituent un moyen fiable d'informer les utilisateurs finaux des mises à jour critiques avec un minimum d'efforts. Ces notifications fournissent des mises à jour de sensibilisation, mais ne sont pas directement exploitables.

Desktop Assistant prend en charge un nombre optimal de 400 000 notifications par jour, avec un débit maximal de 10 000 notifications par minute.

Accès aux notifications

Accédez aux Desktop Assistant notifications sous forme de notifications push système sur Windows les appareils ou MacOS à partir de la Desktop Assistant liste de notifications. Pour plus d'informations, consultez Afficher les Desktop Assistant notifications.

Les notifications doivent apparaître sur les appareils des utilisateurs finaux dans les deux minutes suivant leur génération.

Applications prises en charge

Desktop Assistant prend en charge les notifications de Gestion des incidents majeurs et Engagement proactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des incidents majeurs: Gestion des incidents majeurs envoie des mises à jour en temps réel sur les incidents critiques aux destinataires dans les listes de destinataires du système de base suivantes.
  - Tous les utilisateurs dans les emplacements affectés : les mises à jour sont envoyées à tous les destinataires configurés dans les emplacements affectés. Par exemple, une Gestion des incidents majeurs notification informe tous les employés d'un emplacement touché d'une panne réseau soudaine, afin de s'assurer qu'ils sont au courant du problème.
  - Utilisateurs de l'application impactés dans les emplacements affectés : les mises à jour ne sont envoyées qu'aux destinataires impactés dans les emplacements affectés. Pour s'assurer que seuls les utilisateurs pertinents reçoivent des mises à jour, la liste des destinataires inclut les utilisateurs dont l'utilisation de l'application est supérieure à zéro au cours d'une période et d'une fréquence d'agrégation spécifiées. La période et la fréquence d'agrégation peuvent être configurées sur l'une des options suivantes :
    - Quotidien : 1 à 7 jours
    - Hebdomadaire : 1 à 4 semaines
    - Mensuel : 1 à 12 mois

    Par défaut, la fréquence d'agrégation est définie sur **Quotidien** et la période d'agrégation est de **7** jours.

    Par exemple, si la fréquence d'agrégation est définie sur quotidienne et que la période d'agrégation est de sept jours, des notifications sont envoyées aux utilisateurs des emplacements affectés dont l'utilisation des applications a été supérieure à 0 au cours des sept derniers jours. De même, si la fréquence est définie sur hebdomadaire et que la période d'agrégation est de quatre semaines, des notifications sont envoyées aux utilisateurs des emplacements affectés dont l'utilisation de l'application a été supérieure à 0 au cours des quatre dernières semaines.

    Chaque notification est envoyée une fois à chaque appareil connecté.

    Vous pouvez personnaliser la liste de destinataires des **utilisateurs de l'application impactés dans le(s) emplacement(s) affecté(s)** ou créer une notification d'incident à l'aide de cette liste. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la liste des destinataires pour les Gestion des incidents majeurs mises à jour et Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.

- Engagement proactif: Engagement proactif permet Desktop Assistant d'avertir les utilisateurs des événements liés à l'appareil suivants :
  - Actions que les utilisateurs doivent effectuer pour préserver l'intégrité de l'appareil.
  - Problèmes détectés sur les appareils
  - Étapes pour résoudre les problèmes en suivant les instructions d'auto-assistance ou en utilisant les ressources liées.

  Par exemple, les utilisateurs finaux reçoivent des alertes pour redémarrer leurs appareils s'ils ne l'ont pas fait pendant la durée recommandée.

Configuration des notifications

En tant qu'administrateur DEX , vous pouvez configurer et gérer les Desktop Assistant notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer les paramètres de l'API afin d'envoyer Desktop Assistant des notifications pour toute mise à jour ou activité. Pour plus d'informations, consultez Paramètres d'API pour personnaliser les Desktop Assistant notifications.

Vous pouvez définir la durée pendant laquelle le système tente de remettre les notifications en configurant la valeur Durée de vie (TTL) à l'aide de la *sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant.notification_time_to_live* propriété. La durée de vie peut être définie sur un maximum de sept jours. Les notifications plus anciennes dépassant la durée de vie (TTL) sont automatiquement ignorées.

Vous pouvez également activer et désactiver Desktop Assistant les notifications. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver les notifications.

Personnaliser la liste des destinataires pour les Gestion des incidents majeurs mises à jour

Personnalisez la liste des destinataires du système de base pour Gestion des incidents majeurs les mises à jour en fonction de l'utilisation de l'application.

Avant de commencer

- Installez l'application Score DEX.
- Vérifiez que les données sont disponibles dans les tables installées ou d'applications Score DEX Web.

  Ces données sont suivies et utilisées pour filtrer la liste des destinataires.
- Vérifiez que la tâche planifiée Score DEX **d'agrégation du générateur Orchestrer** est exécutée. Cette tâche s'exécute quotidiennement pour collecter des données.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Listes de destinataires**.
2. Ouvrez la liste des **destinataires Utilisateurs de l'application impactés dans le(s) emplacement(s) affecté(s**).
3. Modifiez les détails suivants dans le script :

Liste de paramètres	Description
Fréquence d'agrégation	Entrez la fréquence d'agrégation : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel Par défaut, la fréquence d'agrégation est définie sur Quotidien.
Période d'agrégation	Entrez la période d'agrégation : ○ 1 à 7 jours ○ 1 à 4 semaines ○ 1 à 12 mois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de paramètres	Description
	Par défaut, la période d'agrégation est définie sur 7 jours.
Type de demande	Entrez le type d'application comme installé ou Web, en fonction duquel les utilisateurs sont filtrés.
Application	Saisissez le sys_id d'une application. Par exemple, sys_id de l'application Microsoft PowerPoint .
Mesure	Saisissez un nom de mesure. Par exemple, Utilisation de l'application.
Valeur de mesure	Saisissez une valeur de mesure. L'API vérifie si la mesure sélectionnée est supérieure à la valeur de la mesure, en fonction de laquelle elle filtre les utilisateurs.
ID d'emplacement	Saisissez l'sys_id de l'emplacement.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utilisation de la messagerie instantanée Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX) Agent virtuel pour accéder à une assistance pratique basée sur la messagerie instantanée optimisée par Now Assist afin de trouver des réponses et des conseils.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Sur la page d'accueilDesktop Assistant , sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ou (Agent virtuel) qui apparaît sur l'en-têteDesktop Assistant.
2. Dans la fenêtre de la messagerie instantanée, saisissez votre question dans le champ **Veuillez saisir votre demande**, puis appuyez sur Entrée.
3. Utilisez les invites pour Now Assist créer un ticket, vérifier l'état d'un ticket existant ou résoudre d'autres problèmes que vous pourriez rencontrer.

Remarque :

- Pour personnaliser les rubriques qui doivent être affichées et disponibles dans la fenêtre **Tout me montrer** , voir Getting started with Virtual Agent Designer
- Pour surveiller et améliorer les performances de votre appareil à l'aide de Now Assist , reportez-vous à Agent virtuel la rubrique Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les Desktop Assistant notifications

Affichez les notifications pour rester au courant des informations et événements importants en temps réel.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Connectez-vous à Desktop Assistant.
   Pour plus d'informations, consultez Ouvrir et se connecter à Desktop Assistant.
2. Sur la page d'accueil Desktop Assistant , sélectionnez l'icône de notifications en forme de cloche (icône).

   Les notifications sont affichées dans une liste déroulante.

   Remarque :
   Avec la DEX Washington DC version, si un utilisateur se connecte Desktop Assistant sur un nouvel appareil, les notifications non expirées existantes n'apparaissent pas dans la liste des notifications.

Tester la connectivité réseau de votre appareil

Testez la connectivité réseau de votre appareil pour évaluer ses performances. Si les performances sont inférieures à la moyenne, l'exécution d'un test de vitesse permet de diagnostiquer si le problème vient de votre appareil ou de votre fournisseur d'accès Internet.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Connectez-vous à Desktop Assistant.
   Pour plus d'informations, consultez Ouvrir et se connecter à Desktop Assistant.
2. Sur la page d'accueil Desktop Assistant , sélectionnez **Test du réseau**.
3. Sur la page Test du réseau, sélectionnez **Tester mon réseau**.
   Desktop Assistant exécute un test de réseau, affiche les vitesses de téléchargement et de chargement, évalue les performances du réseau et suggère des mesures pour améliorer la bande passante si les performances sont inférieures à la moyenne.
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'accordéon **des détails du réseau** pour afficher les noms de l'appareil et du serveur.

Ouvrir Centre des employés à partir de Desktop Assistant

Ouvrir Centre des employés à partir de Desktop Assistant pour accéder à un portail unifié pour rechercher des informations, obtenir de l'aide et demander des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour plus d'informations, consultez Installer Application and Device Health et Télécharger et installer Desktop Assistant.
- Mappez la Centre des employés carte au Centre des employés portail de votre organisation.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Connectez-vous à Desktop Assistant.
   Pour plus d'informations, consultez Ouvrir et se connecter à Desktop Assistant.
2. Sur la page d'accueil Desktop Assistant , sélectionnez **Centre des employés** pour ouvrir le Centre des employés portail.

Afficher les pannes à partir de Desktop Assistant

Consultez les pannes pour identifier les dangers potentiels des tâches et planifiez votre travail en conséquence. Les pannes peuvent être planifiées, non planifiées ou liées à une dégradation du service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Connectez-vous à Desktop Assistant.
   Pour plus d'informations, consultez Ouvrir et se connecter à Desktop Assistant.
2. Sur la page d'accueil Desktop Assistant , sélectionnez **Pannes**.
   Vous êtes dirigé vers la page État du système sur le Centre des employés portail.
3. Dans la section État actuel de la page État du système, affichez la liste des pannes actives.
4. Sélectionnez une panne pour afficher plus de détails sur la page des détails de la panne.

Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

En tant qu'administrateur DEX , affichez les Desktop Assistant mesures d'utilisation des utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

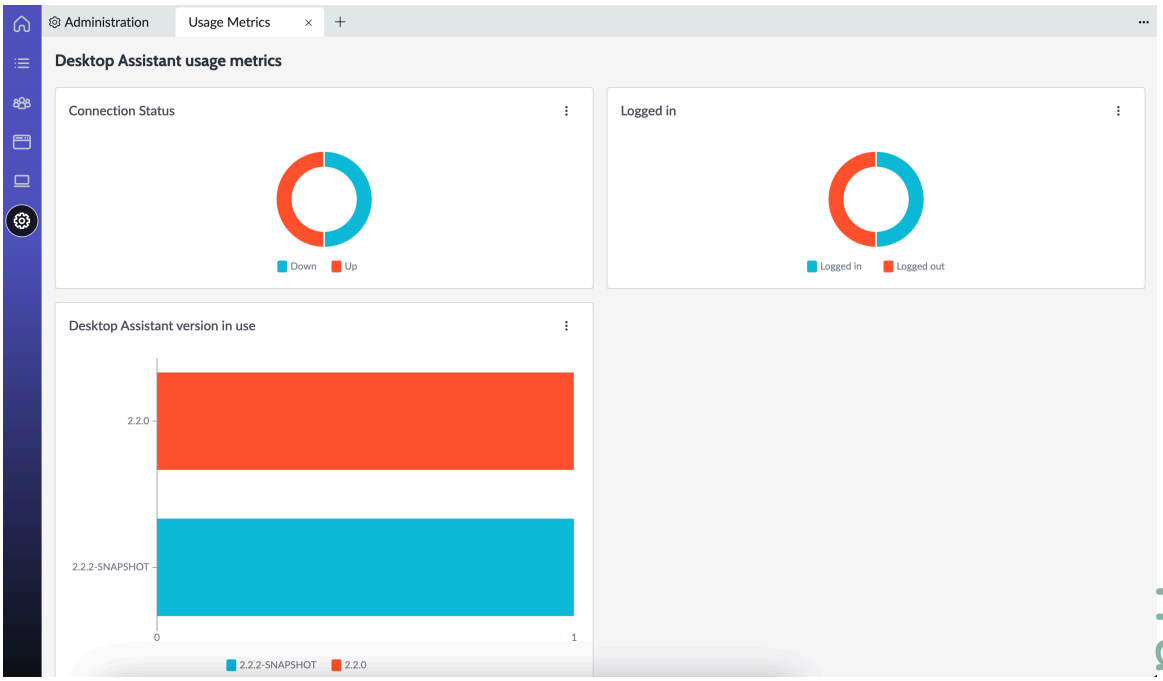
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration (DEX Administration.).
3. Sous Desktop Assistant, sélectionnez **Mesures d'utilisation**.
   Vous pouvez afficher les Desktop Assistant utilisateurs connectés, leur état de connexion et les Desktop Assistant versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur les mesures d'utilisation, reportez-vous à la section Mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant.

Référence Expérience digitale de l'utilisateur final

Ces sections de référence fournissent plus d'informations sur la surveillance et la gestion de vos appareils et applications avec Expérience digitale de l'utilisateur final et ses composants.

Référence DEX Application and Device Health

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les cartes, les listes et les formulaires qui vous aident à configurer et à utiliser DEX Application and Device Health.

Installé avec DEX

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension [sn_dex] de l'application DEX, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Utilisateurs et responsabilités

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DEX [sn_dex.admin]	En charge de la gestion de l'accès des utilisateurs à DEX, de la gestion des applications surveillées et du traitement des tâches liées à l'intégration et à la séparation. Il résout également tous les problèmes qui surviennent dans l'application.	• agent_client_collector_admin • report_admin • sn_dex.user • sn_dex.engineer • sn_cmdb_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et responsabilités (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Ingénieur DEX [sn_dex.engineer]	Gestionnaire de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage.	sn_dex.user
Utilisateur DEX [sn_dex.user]	Responsable de l'accès et de l'utilisation des fonctionnalités fournies par DEX.	• agent_client_collector_user • cmdb_read • dependency_views • mbplus_reader • sam_user • sn_cmdb_editor • sn_incident_read • sn_sow.sow_home • sn_sow.sow_list • sn_sow.sow_user
Agent du centre de services DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsable des représentants de l'assistance L1 ou L2 accédant à l'DEX à partir de la plateforme d'incident pour explorer et enquêter sur les détails des appareils liés à l'incident.	Non applicable

Tables installées

Table	Description
Application DEX [dex_application]	Table parente qui stocke la liste de toutes les applications configurées pour la surveillance sur le **Administration** > **Applications** la page. La table étend la table parente sn_acc_vis_content_application dans l'application incluse dans le Agent Client Collector pour Visibilité - Contenu périmètre.
Règles de mesures [dex_metric_rules]	Table qui stocke toutes les règles de mesures de l'DEX.
Métadonnées des alertes [dex_alert_metadata]	Table qui stocke les données sur les événements à venir à partir des règles de mesures.
Utilisateurs concernés par l'alerte [dex_alert_impacted_users]	Table qui stocke des données sur les utilisateurs ou les appareils concernés pour une règle de mesure donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Emplacements des alertes [dex_alert_location]	Table qui stocke des données sur les emplacements, qui sont impactés pour une règle de mesure donnée.
Configuration de l'application de l'action [dex_action_app_config]	Table qui stocke les applications, qui prennent en charge l'action Effacer le cache de l'application.
Configuration d'appareil CI [dex_ci_device_config]	Table qui stocke les données de configuration de l'appareil, y compris les informations sur l'utilisateur connecté. Pour en savoir plus sur les politiques et les définitions de vérification connexes, reportez-vous à la section Référence Playbook de contenu pour DEX.

Cartes de page de destination

Les cartes de page de destination fournissent un résumé visuel des appareils actifs et impactés, ainsi que des alertes pour les applications surveillées, ce qui facilite une analyse efficace des données dans différentes catégories.

Remarque :
Les graphiques affichent les données les plus récentes des deux dernières heures.

Cartes de page d'accueil

Cartes	Description
Alertes actives	Nombre total d'alertes actives. **Remarque :** La page Détails des alertes actives partage également les détails des utilisateurs et des appareils concernés.
Appareils impactés	Affiche le nombre d'utilisateurs impactés en fonction des alertes des appareils et des applications exécutées sur cet appareil.
Appareils actifs	Nombre total d'appareils actifs au cours des 5 dernières minutes. Le graphique indique la tendance des 2 dernières heures.
Équipements	La carte du monde des appareils affiche le nombre d'appareils par emplacement, vous permet d'explorer des régions spécifiques et redirige vers la page Appareils pour obtenir des informations détaillées.

Pour revenir à la page principale, consultez Page de destination.

Rapports d'aperçu DEX

L'onglet Expérience digitale de l'utilisateur final Aperçus (DEX) fournit des rapports sur l'intégrité de la batterie de l'appareil utilisateur, la conformité du système, les performances du système et l'heure du système, ce qui permet une surveillance efficace et l'identification des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité de la batterie

Champ	Description
Équipement	Nom de l'appareil digital surveillé, tel qu'un ordinateur portable ou de bureau.
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil.
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications telles que Windows ou MacOS.
Intégrité de la batterie	État de l'intégrité de la batterie. Les états des batteries sont les suivants : Bon, Modéré, Médiocre, Inconnu
Condition de la batterie	Les valeurs de conditions de la batterie varient selon le système d'exploitation. Chaque système d'exploitation a les valeurs suivantes : • Windows: Dégradé, Erreur, Communication perdue, Aucun contact, Non récupéré, OK, Échec Pred, Service, Démarrage, Arrêt, Sous contrainte, Inconnu. • MacOS: Normal, Service nécessaire, Défaillance permanente, Vérifier la batterie.
Capacité pleine charge (mWh)	Capacité de la batterie lorsqu'elle est complètement chargée.
Pourcentage de capacité nominale	Capacité actuelle divisée par la capacité nominale.
Nombre de cycles	Nombre de cycles avant remplacement.
Numéro de série de la batterie	Numéro de série de la batterie.
Dernière heure d'actualisation	Dernière mise à jour de l'enregistrement.

Gestion des fichiers

Remarque :
Les données apparaissent sur cette page uniquement après la configuration de la gestion des fichiers.

Champ	Description
Nom de fichier	Nom du fichier configuré pour la surveillance.
Catégorie	L'une des catégories suivantes affectées au fichier : Application, Malicieux, Sécurité, Outils de développement, Système, Autres, Programmes d'installation, Programmes potentiellement indésirables.
Nombre d'appareils	Nombre d'appareils qui possèdent le fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez sélectionner le numéro pour voir tous les appareils sur lesquels le fichier a été détecté.

Conformité du système

Champ	Description
Équipement	Nom de l’appareil digital surveillé, tel qu’un ordinateur portable ou de bureau.
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil.
Notation de conformité (%)	Respect par l’appareil des applications suivies et des mesures de politique, mesuré en pourcentage. Le score est calculé en divisant le nombre d’applications conformes et de mesures de politique par le nombre total d’applications surveillées.
Applications non conformes	Applications dont la conformité est surveillée, mais qui ne sont pas en cours d’exécution sur cet appareil.
Mesures de politiques non conformes	Mesures de politique système qui ne renvoient pas les valeurs attendues ou conformes comme l’exigent les normes de conformité de votre organisation.
Alerte	Alerte déclenchée par un événement de non-conformité.
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications telles que Windows ou MacOS.
Emplacement	Emplacement physique de l’appareil.

Performance du système

Champ	Description
Équipement	Nom de l’appareil digital surveillé, tel qu’un ordinateur portable ou de bureau.
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil.
Utilisation du processeur (%)	Quantité de puissance de traitement consommée par une application, mesurée en pourcentage. Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l’application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. L’identification des goulots d’étranglement des performances peut aider à optimiser les performances des applications.
Utilisation de la mémoire (%)	Quantité de mémoire ou de RAM consommée par une application, mesurée en pourcentage. Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l’application, des délais de réponse plus lents, des pannes et une instabilité du système. Le suivi de l’utilisation de la mémoire peut aider à optimiser l’allocation des ressources et la planification de la capacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisation du disque (%)	Proportion de la capacité de stockage consommée par les données et les applications sur un disque dur, mesurée en pourcentage. Une utilisation élevée du disque peut entraîner un ralentissement des performances du système, une augmentation des temps de chargement et des problèmes potentiels liés au stockage. La surveillance de l'utilisation du disque peut aider à optimiser les ressources de stockage, à éviter les goulets d'étranglement des données et à promouvoir une gestion efficace des données.
Utilisation de la lecture E/S (kbps)	Processus de lecture des données des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique. Ce champ s'affiche uniquement pour les applications installées. Des opérations de lecture d'E/S en excès peuvent entraîner des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et des délais de réponse système plus lents. La surveillance des activités de lecture d'E/S permet de vérifier que les processus de récupération de données ne limitent pas les performances de l'application.
Utilisation de l'écriture E/S (kbps)	Processus, dans un système informatique, d'écriture de données sur des périphériques de stockage tels que des disques durs ou des disques SSD. Ce champ s'affiche uniquement pour les applications installées. Des opérations d'écriture d'E/S en excès peuvent entraîner des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et des délais de réponse système plus lents. La surveillance des activités d'écriture d'E/S permet de vérifier que les processus de stockage des données ne limitent pas les performances de l'application.

Heure du système

Champ	Description
Équipement	Appareils numériques surveillés, tels que les ordinateurs portables et de bureau.
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil.
Heure de démarrage	Heure du dernier redémarrage de l'appareil.
Durée d'activité	Durée pendant laquelle l'appareil a été en cours d'exécution.
Délai depuis la mise en service	Temps écoulé depuis la mise en service de l'appareil.
Dernière heure d'actualisation	Dernière mise à jour de l'enregistrement de l'appareil.

Windows registre

Remarque :
Les données sur les problèmes liés aux appareils avec Windows des clés apparaissent sur cette page uniquement après la configuration du Windows registre et l'exécution de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Chemin d'accès	Chemin d’accès complet Windows à la clé de registre.
Nombre d'appareils	Nombre d’appareils ayant des problèmes avec la clé de Registre. **Remarque :** Le nombre d’appareils indiqués dans le rapport pour chaque clé de registre identifie les appareils sur lesquels la valeur de clé de registre signalée est différente de la valeur attendue. Vous pouvez sélectionner le numéro pour afficher tous les appareils sur lesquels le problème principal a été détecté. L’erreur Aucune valeur (vérifiez la configuration) ne s’affiche lorsque le chemin d’accès est incomplet ou que le chemin d’accès clé configuré pour la surveillance n’est pas présent sur l’appareil.

Liste des applications

Elle fournit des détails sur une application, y compris son nom et sa classification en tant qu’application installée ou Web, le nombre d’alertes et d’incidents, ainsi que les appareils concernés.

Liste des applications

Champs	Description
Nom	Nom de l'application.
Type	Catégorie de l’application, Web ou installée.
Alertes	Nombre total d'alertes à l'état **Ouvert**, **Rouvert** ou **Oscillation** pour une application avec une source telle que DEX. La sélection d'un numéro d'alerte vous dirige vers la liste Express, où vous pouvez afficher des informations détaillées sur cette alerte.
Appareils impactés	Appareils qui sont impactés par une défaillance de service ou des performances, entraînant la création d’un incident.
Incidents	Nombre total d'incidents actifs pour une application.

Pour revenir à la page Application, consultez Applications.

Application Web : page de vue d’ensemble

La page de vue d’ensemble d’une application Web fournit des informations sur les alertes actives, les appareils actifs, les incidents, les appareils impactés et le délai moyen de résolution des incidents.

Page de vue d’ensemble de l’application Web

Champ	Description
Appareils actifs	Nombre total d’appareils actifs pour l’application.
Alertes actives	Nombre total d’alertes actives pour l’application.
Incidents actifs	Nombre total d’incidents actifs pour l’application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble de l'application Web (suite)

Champ	Description
Appareils actuellement impactés	Nombre total d'appareils affectés en raison d'une défaillance du service d'application ou des performances avec une alerte ouverte créée.
Incidents et alertes actifs (7 derniers jours)	Nombre d'alertes ouvertes (P1-P5) et d'incidents (P1-P5) créés pour l'application au cours des 7 derniers jours.
Nombre moyen d'incidents MTTR (tout le temps)	Délai moyen de résolution (MTTR) : incidents créés en raison de cette application.

Page Application Web : performances

Surveillez les performances de l'application pour permettre une détection et une résolution proactives des problèmes, maintenir des performances optimales, améliorer l'expérience utilisateur, résoudre les problèmes de performances et confirmer que l'application répond à l'objectif visé.

Performance de l'application Web : engagement

Champ	Description
Sessions démarrées	Nombre total de sessions utilisateur actives pour l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes. **Remarque :** Les informations sur les sessions utilisateur actives sont essentielles pour déterminer la charge du serveur. Cette carte vous aide également à déterminer le moment idéal pour procéder à la maintenance du serveur.
Durée de session moyenne	Temps moyen passé en fonction de l'utilisateur dans l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes. Cette durée est calculée en divisant le temps total passé entre les sessions par le nombre total d'utilisateurs.
Vues de pages	Fréquence à laquelle les utilisateurs accèdent à une page spécifique de l'application ou l'affichent. Chaque visite sur une page est enregistrée comme une vue de page, qu'il s'agisse d'une première visite ou d'un utilisateur récurrent.

Performance de l'application Web : mesures

Champ	Description
Délai de réponse moyen	Temps total nécessaire pour répondre au cours de la période sélectionnée.
Durée moyenne de chargement de page	Durée moyenne nécessaire au chargement de la page, du lancement à la fin du chargement, pendant la période sélectionnée.
Recherche DNS moyenne	Durée moyenne nécessaire pour qu'une recherche de système de noms de domaine (DNS) soit effectuée au cours de la période sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performance de l'application Web : mesures (suite)

Champ	Description
	Un temps moyen de recherche DNS plus faible est souhaitable, car il contribue à un chargement plus rapide des pages Web et à l'amélioration des performances Internet globales.
Échec des demandes Web	Ensemble de toutes les demandes qui renvoient un code d'erreur ou un code d'état HTTP 408 ou qui ne renvoient pas de code de réussite pendant la période sélectionnée.
Demandes Web réussies	Nombre de fois où les requêtes HTTP adressées par le client (par exemple, un navigateur Web) à un serveur génèrent une réponse positive et attendue.
Disponibilité	Mesure des performances opérationnelles du système et de sa capacité à être accessible et utilisable en cas de besoin. Elle est généralement exprimée en pourcentage, représentant la proportion de temps pendant lequel l'application est fonctionnelle et disponible pour utilisation.

Page Application Web : appareils

La liste des appareils actifs et impactés capture des données sur les appareils, le dernier utilisateur connecté, le dernier emplacement connecté et l'heure du dernier accès à l'application sur l'appareil. Ces informations contribuent à la sécurité, au contrôle d'accès et fournissent des informations sur le comportement des utilisateurs et l'utilisation des applications.

Appareils actifs et concernés

Champ	Description
Nom	Appareil actif ou impacté connecté à DEX.
Dernier utilisateur connecté	Dernier utilisateur connecté ayant accédé à l'appareil.
Dernier emplacement connecté	Position géographique ou emplacement physique de l'appareil où l'application a récemment été consultée. **Remarque :** L'emplacement de l'appareil est important en cas de panne ou d'urgence, lorsqu'il est important de pouvoir localiser les appareils impactés et les utilisateurs à aider. Les données d'emplacement des appareils permettent d'identifier l'étendue et la gravité d'une panne, de hiérarchiser les efforts de restauration et de diriger les ressources vers les zones touchées.
Dernière application ouverte	Date et heure auxquelles l'application a été consultée pour la dernière fois sur l'appareil. Seule la page Appareils actifs comporte ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La liste des appareils actifs affiche le Agent Client Collector (ACC) installé sur leurs appareils.
- Par défaut, le tri n'est disponible que sur la page Appareils impactés et affiche tous les appareils sur avec ACC est installé pour les 1 000 derniers enregistrements.
- La liste affiche les appareils actifs et s'actualise toutes les cinq minutes, un maximum de 1 000 appareils répertoriés. Si aucune nouvelle donnée n'est disponible, les dernières données disponibles s'affichent.
- Seul le filtre de nom de l'appareil est disponible sur les applications Web.

Application Web : page Tendances

La page Tendances capture des mesures telles que les tendances d'alerte, la durée moyenne de chargement de page, le délai de réponse moyen, les mesures des demandes Web en échec, l'utilisation totale et le délai moyen de résolution des incidents. Ces informations sont essentielles pour évaluer les performances du système, identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données.

Tendances

Cartes	Description
Tendances des alertes	Modèles ou changements de la fréquence et de la gravité des alertes générées par une application de surveillance au cours des 11 derniers mois.
Délai moyen de résolution des incidents	Délai moyen nécessaire pour résoudre un incident.
Mesures (des 11 derniers mois)	
Durée moyenne de chargement de page	Option permettant d'afficher la tendance du temps moyen nécessaire au chargement de la page de bout en bout.
Temps de réponse moyen	Option permettant d'afficher la tendance du délai de réponse moyen de l'application.
Échec des demandes Web	Option permettant d'afficher la tendance du nombre total de demandes en échec.
Utilisation totale	Option permettant d'afficher le temps total passé sur l'application par tous les utilisateurs.

Application installée : page Vue d'ensemble

La page de vue d'ensemble d'une application installée fournit des informations sur les alertes actives, les incidents, les appareils impactés et le délai moyen de résolution des incidents. Le suivi du nombre total d'incidents actifs peut vous aider à surveiller et à gérer l'intégrité globale de l'application.

Page Vue d'ensemble de l'application installée

Champ	Description
Alertes actives	Nombre de notifications ou d'avertissements en cours liés aux performances de DEX. Ces alertes peuvent inclure des problèmes de disponibilité du système, de connectivité réseau, des menaces de sécurité ou d'autres perturbations potentielles des opérations business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Vue d'ensemble de l'application installée (suite)

Champ	Description
Incidents actifs	Nombre de problèmes en cours ou signalés par les utilisateurs. Ces incidents peuvent inclure des problèmes matériels ou logiciels, des performances système lentes ou d'autres problèmes techniques qui affectent la capacité à travailler efficacement.
Appareils actuellement impactés	Nombre total d'appareils affectés en raison d'une défaillance du service d'application ou des performances avec une alerte ouverte créée.
Incidents et alertes actifs au cours des 7 derniers jours	Modèles du type d'incidents et d'alertes qui ont été signalés dans un contexte particulier au cours des 7 derniers jours.
Nombre moyen d'incidents MTTR, à tout moment	Délai moyen de résolution (MTTR) Incidents créés pour cette application.

Page Application installée : performances

La section Performances de l'application installée présente des détails sur l'emplacement et la version de l'application, le nombre d'incidents et de blocages, ainsi que des informations sur les performances du processeur, de la mémoire et des E/S.

Remarque :
Accédez aux données sur les performances des applications couvrant les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 30 derniers jours en choisissant la période souhaitée dans la liste déroulante affichée.

Performances de l'application installée : nombre d'incidents et de blocages

Champ	Description
Nombre actuel d'incidents	Nombre actuel d'incidents par version. **Remarque :** Le nombre d'incidents se rapporte aux applications qui émettent un événement de blocage de l'application Windows (ID d'événement = 1000) lors d'un plantage, telles que Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, et Microsoft Word.
Nombre d'incidents - 2 dernières heures	Nombre de blocages de l'application au cours des 2 dernières heures par version.
Nombre de blocages actuels	Nombre actuel de gels par version.
Nombre de gels - 2 dernières heures	Nombre d'applications bloquées au cours des 2 dernières heures par version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances de l'application installée : performances du processeur, de la mémoire et des E/S

Champ	Description
Utilisation actuelle du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par une application (en pourcentage).
Utilisation du processeur : les 2 dernières heures	Quantité de puissance de traitement de l'application consommée par une application au cours des 2 dernières heures en pourcentage.
Utilisation de la mémoire actuelle	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application (en pourcentage).
Utilisation de la mémoire : les 2 dernières heures	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application au cours des 2 dernières heures en pourcentage.
Lecture des E/S actuelles	Processus de lecture des données des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique.
Lecture des E/S : dernières 2 heures	Processus de lecture des données des appareils de stockage au cours des 2 dernières heures.
Écriture des E/S actuelles	Processus de stockage ou d'écriture de données sur des périphériques de stockage tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique.
Écriture des E/S : 2 dernières heures	Processus de stockage ou d'écriture de données sur les appareils de stockage au cours des 2 dernières heures.

Remarque :
Vous pouvez filtrer les mesures de performances en effectuant une recherche par emplacement de l'appareil ou par version de l'application en cours d'exécution sur l'appareil au cours d'une période donnée.

Application installée : page d'intégrité du client

La section Intégrité du client de l'application installée présente des détails sur les appareils sur lesquels la Microsoft politique Configuration Manager (MCM) a été exécutée.

Page d'intégrité du client de l'application installée : MCM

Champ	Description
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications, telles que Windows ou MacOS.
Version du client	Version du client MCM installée sur l'appareil.
Mesures par nombre d'appareils	
Client MCM non installé	Nombre d'appareils sur lesquels le client MCM n'est pas installé.
Client MCM non exécuté	Nombre d'appareils sur lesquels le client MCM n'est pas en cours d'exécution.
Plus de 24 heures depuis la dernière vérification	Nombre d'appareils pour lesquels la dernière vérification s'est exécutée il y a plus de 24 heures.
Nom de la mesure	Nom de l'une des actions suivantes qui s'exécutent sur l'appareil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Codes des sites non affectés • Plus d'un plantage client • Le niveau de journal n'est pas 1 • État du mode de mise en service est vrai • Statut de client non intègre • Mises à jour des points de gestion en attente
Nombre d'appareils	Nombre d’appareils sur lesquels une mesure spécifique a été exécutée.
Versions des applications MCM	Graphique des versions de MCM installées sur les appareils de votre organisation.
Appareils sur lesquels l’action MCM n’a pas été exécutée au cours des dernières 24 heures	Nom de l’une des actions suivantes qui s’exécutent sur l’appareil. • Cycle de collecte des données de découverte • Cycle de collecte de fichiers • Cycle d'inventaire matériel • Cycle d'inventaire logiciel
Nombre d'appareils	Nombre d’appareils sur lesquels une mesure spécifique a été exécutée.

Page Application installée : appareils

Les listes d’appareils capturent des données concernant les appareils actifs, les appareils concernés, le dernier utilisateur connecté et le dernier emplacement connecté, ainsi que la date et l’heure du dernier accès à l’application sur l’appareil. Ces informations contribuent à la sécurité et au contrôle d'accès. Elles permettent également d'en savoir plus sur le comportement des utilisateurs et l'utilisation des applications.

Appareils actifs et concernés

Champ	Description
Nom	Appareil actif ou impacté connecté à DEX.
Dernier utilisateur connecté	Dernier utilisateur connecté ayant accédé à l’appareil.
Dernier emplacement connecté	Emplacement de l'appareil dont l'utilisateur s'est servi le plus récemment. **Remarque :** L’emplacement de l’appareil est important en cas de panne ou d’urgence, lorsqu’il est important de pouvoir localiser les appareils impactés et les utilisateurs à aider. Les données d'emplacement des appareils permettent d'identifier l'étendue et la gravité d'une panne, de hiérarchiser les efforts de restauration et de diriger les ressources vers les zones touchées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appareils actifs et concernés (suite)

Champ	Description
Dernière application ouverte	Date et heure auxquelles l'appareil a accédé pour la dernière fois à l'application. Seule la page Appareils actifs comporte ce champ. **Remarque :** Le champ **Dernier accès à l'application** affiche la date et l'heure auxquelles l'application a été consultée pour la dernière fois sur l'appareil.

Remarque :

- La liste des appareils actifs affiche le Agent Client Collector (ACC) installé sur leurs appareils.
- Par défaut, le tri n'est disponible que sur la page Appareils impactés et affiche tous les appareils sur avec ACC est installé pour les 1 000 derniers enregistrements.
- La liste affiche les appareils actifs et s'actualise toutes les 5 minutes, un maximum de 1 000 appareils sont répertoriés. Si aucune nouvelle donnée n'est disponible, les dernières données disponibles s'affichent.
- Le filtre de nom d'appareil et le filtre de version d'application sont disponibles sur les applications installées.

La sélection du nom d'utilisateur vous dirige vers la page de détails de cet utilisateur. Pour en savoir plus sur un utilisateur et les applications associées, consultez Détails de l'appareil.

Surveillance de l'utilisation de l'intégrité des applications et des appareils

Vous pouvez surveiller la façon dont vos utilisateurs finaux utilisent l'intégrité de l'application et de l'appareil.

Vous pouvez vérifier l'intégrité d'une application ou d'un appareil à partir d'une alerte ou d'un incident ou accéder aux détails d'intégrité de l'application pour afficher les informations d'utilisation. La table Journal de l'interface utilisateur DEX ADH capture l'intégrité de l'application et de l'appareil.

Journal de l'interface utilisateur d'intégrité des applications et appareils DEX

Nom de champ	Description
ID source	Stocke le contexte expliquant pourquoi l'intégrité de l'application ou de l'appareil (ID d'alerte, ID d'incident) a été consultée.
Personnage de l'utilisateur	Enregistre qui (profil d'utilisateur : utilisateur DEX, ingénieur DEX) a consulté l'intégrité de l'application ou de l'appareil.
ID de l'application ou de l'appareil	Suit l'intégrité ou les performances de l'application ou de l'appareil.
Utilisateur	Suit le nombre d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des appareils

La page Appareils fournit des informations sur les appareils de votre organisation, l'utilisateur affecté à l'appareil, la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état, les alertes actives et les incidents.

Champ	Description
appareil	Matériel virtuel ou physique réel, tel qu'un ordinateur portable ou un équipement mobile.
Affecté à	Nom de la personne à qui l'appareil est affecté. Si le propriétaire de l'appareil n'est pas un ServiceNow utilisateur, le nom est affiché ainsi : « - ». **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez le lien de l'utilisateur, il redirige vers la page Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Nom de dernière connexion	Nom de la personne qui s'est connectée pour la dernière fois à l'appareil. Si l'utilisateur n'est pas un ServiceNow utilisateur, le nom est affiché ainsi : « - ». **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez le lien de l'utilisateur, il redirige vers la page Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
ID du dernier utilisateur connecté	ID d'utilisateur de la personne qui s'est connectée pour la dernière fois à l'appareil. Si l'utilisateur n'est pas un ServiceNow utilisateur, le nom est affiché ainsi : « - ». **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez le lien de l'utilisateur, il redirige vers la page Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Correspondances affectées à	Indique si l'appareil utilisé pour se connecter à DEX est affecté au nom de l'utilisateur. **Remarque :** le champ indique **Oui** si l'utilisateur est le propriétaire de l'appareil. Dans le cas d'un appareil partagé, la valeur **Oui** est affichée uniquement si l'utilisateur en est le propriétaire.
Statut	État de l'appareil, par exemple Actif, Inactif ou Inconnu. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement dans l'onglet **Appareils par état ACC** .
Collecte de données de l'hôte	État de la collecte de données à partir de l'appareil. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement dans l'onglet **Appareils par état ACC** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Dernier emplacement connecté	Emplacement où l'appareil a été connecté pour la dernière fois.
Alertes	Nombre total d'alertes actives pour l'appareil.
Incidents	Nombre total d'incidents actifs pour l'appareil.

Pour revenir à la page des appareils principaux, consultez Équipements.

Pages des détails de l'appareil

Les détails de l'appareil fournissent une vue complète de son intégrité, y compris les alertes, les incidents, l'état de la batterie et les détails matériels. Il suit également les applications, les processus en cours, les performances des applications et des appareils, la batterie et les données Wi-Fi. La surveillance réseau offre des détails sur la connexion, les mesures des performances, les mesures des appareils, l'expérience réseau et l'accès. En outre, vous pouvez accéder à des requêtes personnalisées pour obtenir des informations plus détaillées.

Page Intégrité de l'appareil

L'intégrité d'un appareil comprend des spécificités critiques de l'appareil telles que le type, le nom, le système d'exploitation, le modèle, l'emplacement et le processeur. En outre, il comprend des mesures telles que l'état de l'appareil et de la batterie, les événements des dernières 24 heures, les détails du système d'exploitation, les mises à jour en attente, les détails des incidents et des alertes.

Intégrité de l'appareil : vue d'ensemble

La surveillance et la gestion des aspects suivants favorisent des performances optimales de l'appareil et permettent une résolution rapide des problèmes.

Résumé de l'appareil

Champ	Description
Informations sur l'équipement	
Type	Catégorie de l'appareil, par exemple un ordinateur portable ou de bureau.
Nom	Nom unique de l'appareil.
ID de modèle	Identificateur unique affecté à un modèle spécifique d'appareil à des fins de suivi interne, de reconnaissance du système ou de gestion.
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications, telles que Windows ou MacOS.
Version de SE	Version actuelle du système d'exploitation de l'appareil, essentielle pour la compatibilité, la sécurité et la vérification de performances optimales.
RAM	Capacité de la RAM de l'appareil.
Emplacement	Emplacement physique de l'appareil, qui indique sa position ou son adresse réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de l'appareil (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour identifier et déterminer le nombre d'appareils impactés en fonction de l'emplacement, définissez une logique personnalisée. Les options disponibles pour déterminer l'emplacement de l'appareil sont les suivantes : • Tenez compte de l'appareil affecté à l'emplacement ou à l'emplacement de l'utilisateur connecté (sn_dex.location_determination). • Tenez compte de l'adresse IP de la passerelle par défaut (routeur) de l'appareil pour déterminer s'il est connecté à partir du bureau ou à distance (sn_dex.remote_location_config).
ID du processeur du processeur	Identificateur unique affecté à un processeur de processeur spécifique. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Détails de l'ordinateur	
Cet onglet s'affiche uniquement sur Windows les machines.	
Détails de l'actif informatique	Nom de l'appareil.
Balise d'actif informatique	Identificateur unique pour le suivi et la gestion des actifs
DNS d'ordinateur/ FQDN	Nom de domaine complet pour l'identification réseau.
Domaine informatique	Identifie le domaine réseau auquel l'ordinateur appartient.
Numéro de série d'UUID	ID global unique attribué au système par le fabricant pour identification.
Numéro de série de BIOS	Identificateur unique affecté au microprogramme système à des fins de suivi et d'assistance.
Numéro de série système	Numéro de série unique pour l'ensemble du système utilisé pour la garantie et le service.
Numéro de série de carte de base	Numéro de série de la carte mère utilisée pour l'identification du matériel.
Numéro de série de châssis	Numéro de série du boîtier, du boîtier physique ou du boîtier du système.
Mémoire	
Cet onglet s'affiche uniquement sur Windows les machines.	
Nom	Nom unique de l'unité de mémoire physique permettant de suivre les modules spécifiques pour le dépannage ou les mises à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de l'appareil (suite)

Champ	Description
	Par exemple, Mémoire physique 0, Mémoire physique 1.
Localisateur d'appareil	Emplacement physique du module de mémoire. Par exemple, Carte mère.
Capacité (Mo)	Capacité de chaque module de mémoire en Mo.
Vitesse (MHz)	Vitesse du module de mémoire en MHz pour confirmer la compatibilité avec d'autres composants matériels et optimiser les performances.
Facteur de forme	Taille physique, forme et disposition des broches d'un module de RAM. Par exemple, le module de mémoire DIMM double (Dual In-line Memory Module) et le module de mémoire DIMM double en ligne de petit contour (SO-DIMM).
Type	Type de module de mémoire. Par exemple, les DIMM (Dual In-line Memory Module) pour les ordinateurs de bureau et les SODIMM (Small Outline DIMM) pour les ordinateurs portables.
Détails du type	Détails supplémentaires sur le type de module de mémoire. Par exemple, Synchrone.
Processeur	
Cet onglet s'affiche uniquement sur Windows les machines.	
Nom	Nom unique de l'unité de traitement (CPU).
Architecture	Conception et organisation du processeur qui définit la façon dont il interagit avec d'autres composants pour exécuter des instructions et traiter des données. Par exemple, x86, x64.
Cœurs	Nombre d'unités de traitement dans la CPU responsables de l'exécution des instructions et des calculs.
Processeurs	Nombre de processeurs physiques installés sur l'appareil.
ID d'appareil	Nom unique attribué à un processeur de processeur spécifique.
Fabricant	Fabricant de processeurs. Par exemple, GenuineIntel ou AMD.
Vitesse d'horloge actuelle	Vitesse mesurée en gigahertz (GHz), à laquelle le processeur exécute les instructions.
Vitesse d'horloge maximale	Vitesse d'horloge maximale réalisable pour le processeur.
Stabilité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de l'appareil (suite)

Champ	Description
Intégrité de la batterie	État de l'intégrité de la batterie. Les états de la batterie sont les suivants : • Bien • Modéré • Médiocre • Inconnu Ce champ s'affiche uniquement sur MacOS les machines.
Pare-feu	Indication de l'activation du logiciel de pare-feu de votre organisation.
Durée d'activité	Durée pendant laquelle l'ordinateur a fonctionné en continu depuis son dernier redémarrage.
Indice de stabilité	Valeur qui indique la régularité des performances d'un appareil dans le temps, indiquant sa fiabilité et sa résistance aux pannes et aux comportements inattendus. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Antivirus	Indication de l'activation ou non du logiciel antivirus de votre organisation. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Cause BSOD	Cause de l'événement d'écran bleu/noir. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Dernier BSOD : écran bleu/noir de la mort	La dernière fois que l'événement BSOD s'est produit.
Heure du dernier accès	Dernière fois que l'appareil a été consulté.
Plan d'alimentation	Paramètres qui contrôlent la façon dont l'appareil consomme de l'énergie. Surveillez et gérez les plans d'alimentation pour optimiser la consommation d'énergie et réduire les coûts. Vérifiez que les appareils sont configurés sur un plan d'alimentation approprié. Les options disponibles sont les suivantes : • Équilibré : ajuste dynamiquement la vitesse du processeur et les composants système en fonction de la charge de travail, en équilibrant les performances et la consommation d'énergie. • Économiseur d'énergie : réduit les performances et la consommation d'énergie en diminuant la vitesse du processeur et en assombrissant l'écran. Utile pour prolonger la durée de vie de la batterie des ordinateurs portables. • Hautes performances : Maximise les performances du système en maintenant le processeur à une vitesse plus élevée pendant de plus longues périodes, augmentant ainsi la consommation d'énergie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de l'appareil (suite)

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
BIOS	
Cet onglet s'affiche uniquement sur Windows les machines.	
SMBIOS BIOS Version	Version du BIOS installée, permettant au service informatique de vérifier si l'appareil est à jour avec le dernier micrologiciel.
Fabricant	Nom du fabricant du BIOS, utile pour identifier les mises à jour de microprogrammes compatibles. Par exemple, « Dell Inc. »
Nom	Une référence rapide au nom et à la version du BIOS pour faciliter l'identification.
Numéro de série	Identificateur unique pour l'appareil, prenant en charge le suivi des actifs et la gestion d'inventaire.
Version	Chaîne indiquant les détails de la version, utile pour les enregistrements de maintenance. Par exemple, « DELL - 2 ».
État de l'ordinateur	Indicateur d'intégrité de l'état global du système, qui aide le service informatique à surveiller de manière proactive les fonctionnalités de l'appareil.

Événements de l'appareil

Champ	Description
Graphique de chronologie	Illustration des événements générés par les appareils au cours des 24 dernières heures en fonction de votre fuseau horaire local. Vous pouvez afficher les événements d'appareil suivants sur le graphique de chronologie : • Événements système tels que l'installation et les mises à jour de logiciels, l'ajout d'un nouvel utilisateur, la connexion de l'utilisateur, la réinitialisation du mot de passe et le dernier redémarrage du système. Lorsque vous sélectionnez l'icône d'un événement système, une fenêtre contextuelle s'affiche avec des détails tels que le nom de l'événement, ainsi que la date et l'heure de l'événement. **Remarque :** Les données d'événements système ne sont pas mises à jour sur le graphique de chronologie en temps réel. Pour afficher les données les plus récentes, sélectionnez l'icône Actualiser (icône). • Événements de gestion des services tels que les alertes, les demandes de changement et les incidents impactant un appareil. Les données de ces événements sont mises à jour en temps réel sur le graphique de chronologie. Lorsque vous sélectionnez l'icône d'un événement de gestion des services, une fenêtre contextuelle s'affiche qui fournit des informations telles que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements de l'appareil (suite)

Champ	Description
	le lien de l'enregistrement d'événement, l'état, la priorité et l'heure de création de l'événement. Sélectionnez le lien d'enregistrement pour ouvrir l'enregistrement d'événement et afficher plus de détails. La sélection de la liste déroulante **Afficher les événements** affiche les icônes d'événements de l'appareil et les noms d'événements qu'elles représentent. Vous pouvez mesurer les événements liés aux appareils à l'aide de mesures telles que la fréquence et la durée des événements, leurs modèles d'occurrence, leur fiabilité et leur impact sur les performances du système.

Mises à jour du système en attente

Champ	Description
Windows Mises à jour du système d'	
Titre	Nom ou description de la mise à jour système en attente.
Ko	Article de la base de connaissances associé à la mise à jour.
Obligatoire	Indique si la mise à jour est nécessaire.
Désinstallable	Indique si la mise à jour peut être désinstallée après l'installation.
Téléchargement max.	Taille maximale de téléchargement de la mise à jour.
Redémarrage obligatoire	Indique si un redémarrage du système est nécessaire pour terminer l'installation de la mise à jour.
MacOS mises à jour	
Titre	Nom ou description de la mise à jour système en attente.
Étiquette	Étiquette pour la mise à jour.
Version	Version de la mise à jour.
Taille	Taille de la mise à jour.
Recommandé	Indication indiquant si la mise à jour est recommandée.
Action	Action recommandée à prendre pour la mise à jour système en attente, telle que **l'installation** ou le **redémarrage**.

Intégrité de l'appareil : système d'exploitation

Champ	Description
Nom	Nom du système d'exploitation installé sur l'appareil, tel que Windows 10 ou MacOS.
Architecture	Architecture système du système d'exploitation, par exemple 32 bits/64 bits ou arm64.
Version	Version spécifique du système d'exploitation, y compris les numéros de version majeurs et mineurs.
Date d'installation	Date à laquelle le système d'exploitation a été installé sur l'appareil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Plateforme	Plate-forme sous-jacente sur laquelle le système d'exploitation s'exécute, telle que Windows ou Darwin.
Paramètre régional	Représente les paramètres régionaux et linguistiques configurés pour le système d'exploitation. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Mémoire physique libre	Quantité de RAM physique inutilisée disponible sur l'appareil. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Mémoire virtuelle totale	Quantité combinée de RAM physique et d'espace alloué sur votre disque dur que le système d'exploitation peut utiliser comme stockage temporaire lorsque la RAM physique est pleine. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Mémoire virtuelle libre	Quantité de mémoire virtuelle disponible pour utilisation.
Statut	État opérationnel actuel du système d'exploitation. Par exemple, OK. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Ensemble de codes	Codage des caractères utilisé par le système d'exploitation, qui spécifie la façon dont le texte est représenté. Par exemple, Windows-1252, UTF-8, ANSI. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Code du pays	Code numérique ou alphanumérique représentant le pays ou la région configuré dans les paramètres du système d'exploitation. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Appareil système	Appareil matériel principal sur lequel le système d'exploitation est installé, tel que le lecteur système. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Répertoire système	Répertoire dans lequel se trouvent les fichiers principaux du système d'exploitation. Par exemple, C :\Windows\System32. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Numéro de la version	Identificateur de version spécifique du système d'exploitation, qui désigne les mises à jour ou les correctifs appliqués. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Type de version	Type de version du système d'exploitation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Version majeure de package de services	Numéro de version majeure du Service Pack installé sur le système d'exploitation. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Version mineure de package de services	Numéro de version mineure du service pack installé sur le système d'exploitation. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Numéro de série	Identificateur unique affecté à l'instance du système d'exploitation, qui est utilisé à des fins de gestion des licences et d'enregistrement. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.

Intégrité de l'appareil : conformité du système

Remarque :
Les données apparaissent sur cette page uniquement une fois que la fonctionnalité de conformité du système a été configurée. Pour plus d'informations, consultez Gérer votre rapport de conformité du système.

Champ	Description
Évaluation de conformité	Adhésion de l'appareil aux applications suivies et aux mesures de politique, mesurée en pourcentage. L'évaluation est calculée en divisant le nombre d'applications et de mesures de politique conformes par le nombre total d'applications surveillées.
Notation de conformité : 7 derniers jours	Notation de conformité au cours des sept derniers jours.
Applications non conformes	Applications dont la conformité est surveillée, mais qui ne sont pas en cours d'exécution sur cet appareil.
Mesures de politiques non conformes	Stratégies système qui ne renvoient pas les valeurs attendues ou conformes comme l'exigent les normes de conformité de votre organisation.

Intégrité de l'appareil : alertes

Affichez les alertes pour votre appareil et ses applications dans la section Alertes.

Champ	Description
Alerte	Identificateur unique affecté à une alerte à des fins de référence. **Remarque :** Les données apparaissent sur cette page uniquement une fois que la conformité du système a été configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Classez l'alerte selon qu'elle est générée pour une application Web, une application installée ou un appareil.
Élément de configuration	Affiche le nom de l'élément de configuration, par exemple SAP, Zoom, Figma et autres.
Description	Résumé de l'alerte, fournissant des détails sur sa nature.
Gravité	Gravité de l'alerte.
Utilisateur impacté	Affiche les utilisateurs affectés par cette alerte.

Intégrité de l'appareil : incidents

Champ	Description
Numéro	Numéro d'un incident.
Description brève	Résumé de l'incident.
Priorité	La priorité de l'incident, de la priorité la plus élevée à la priorité la plus basse de cinq.
Ouvert	Date et heure auxquelles l'incident a été ouvert.

Intégrité de l'appareil : sécurité

La section Sécurité est propre au système d'exploitation Windows .

Champ	Description
Type de volume	Type de volume que la fonctionnalité BitLocker peut protéger, par exemple Données ou Système d'exploitation.
Statut de protection	Indication de l'utilisation par BitLocker d'un protecteur de clé pour chiffrer la clé de chiffrement du volume. L'état de protection peut être **Activé** ou **Désactivé**, indiquant si le volume est protégé ou non.
Point de montage	Lettre de lecteur ou chemin d'accès de volume affecté au volume protégé par BitLocker une fois qu'il a été déverrouillé. Le point de montage spécifie l'emplacement où vous pouvez accéder au contenu déchiffré du volume chiffré. Par exemple, un point de montage peut être quelque chose comme `C :` ou un chemin de volume comme `C : \EncryptedVolumes\SecretDrive`.
Capacité	Taille de stockage du volume ou du disque.
État du volume	Indication de la protection actuelle par BitLocker d'une partie, de la totalité ou d'aucune des données du volume. Les valeurs possibles sont FullyEncrypted, FullyDecrypted, EncryptionInProgress, DecryptionInProgress et EncryptionSuspended.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Pourcentage de chiffrement	Pourcentage du volume protégé par BitLocker.
Méthode de chiffrement	Indique l'algorithme utilisé par BitLocker pour chiffrer le disque. Par exemple, `XtsAes128` – Utilise le cryptage XTS-AES avec une clé de 128 bits (sécurisé et standard pour les appareils).
Protecteur de clé	Répertorie les méthodes utilisées pour protéger la clé de chiffrement BitLocker. Plusieurs protecteurs peuvent être appliqués sur un volume : • RecoveryPassword : mot de passe à 48 chiffres généré pour la récupération • TPM : Trusted Platform Module est une protection matérielle permettant de déverrouiller automatiquement le disque lors d'un démarrage sécurisé

Intégrité de l'appareil : batterie

Champ	Description
Mesure	Nom de la mesure utilisée pour évaluer l'intégrité de la batterie d'un appareil. L'intégrité de la batterie d'un appareil est généralement évaluée à l'aide de mesures telles que la capacité de la batterie, le nombre de cycles et l'impédance.
Valeur	Données associées à une mesure donnée.

Intégrité de l'appareil : matériel

Champ	Description
Disque dur	
Nom	Étiquette d'identification du disque dur. Par exemple, \\\\.\\PHYSICALDRIVE2.
Statut	État actuel du disque dur. Par exemple, OK ou Erreur.
Description	Détails ou remarques supplémentaires sur le disque dur.
Modèle	Numéro de modèle du fabricant du lecteur de disque.
Fabricant	Société qui a fabriqué le disque dur.
Numéro de série	Numéro de série du disque dur attribué par le fabricant.
Média chargé	Indication du chargement du support de lecteur de disque sur l'appareil. Si TRUE, le support d'un lecteur de disque est chargé, ce qui signifie que le périphérique dispose d'un système de fichiers lisible et est accessible. Pour les lecteurs de disque fixes, cette propriété est VRAI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Taille	Capacité de stockage totale disponible sur le disque dur.
Partitions	Nombre de partitions de ce lecteur de disque physique qui sont reconnues par le système d'exploitation.
Partitions du disque dur	
Nom	Étiquette d'identification de la partition.
Numéro de partition	Identificateur numérique de la partition sur le disque physique.
Lettre de lecteur	Lettre affectée utilisée par le système d'exploitation pour accéder à la partition. Par exemple, « C : » ou « D : »
Taille de la partition en octets	Capacité de stockage totale de la partition.
Type de partition	Type ou format de la partition, par exemple NTFS, FAT32 ou EFI System Partition.
Périphériques	
Nom	Étiquette d'identification du périphérique.
Statut	État actuel du périphérique. Par exemple, OK ou Erreur.
Fabricant	Société qui a fabriqué le périphérique.
Description	Détails ou remarques supplémentaires sur l'appareil, tels que le modèle ou le type.
Service	Nom du service associé à l'appareil, le cas échéant.
Classe	Type de classification de l'appareil tel que Imprimante, USB ou Carte réseau.

Intégrité de l'appareil : gestion des fichiers

Champ	Description
Nom de fichier	Nom du fichier configuré pour la surveillance.
Catégorie	Une des catégories suivantes affectée au fichier : • Application • Malveillant • Sécurité • Outils de développement • Système • Autres • Installateurs • Programmes potentiellement indésirables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les données apparaissent sur cette page uniquement après la configuration de la gestion des fichiers. Pour plus d'informations, consultez Configurer la gestion des fichiers.

Intégrité de l'appareil : Windows registre

Recherche de clé de registre	
Chemin d'accès de la clé de registre	Champ pour entrer un chemin d'accès de clé de registre complet Windows à rechercher. **Remarque :** Si le chemin d'accès est incomplet, vous recevez le message d'erreur Aucun résultat trouvé. Assurez-vous que le chemin d'accès de votre clé de registre est valide.
Valeur de clé de registre	Résultat de la recherche d'une clé de Registre contenant les éléments suivants : • Chemin d'accès : Windows chemin d'accès de la clé de registre saisi pour la recherche. • Valeur : valeur indiquée pour le chemin d'accès au registre saisi Windows .
Clés de registre surveillées	
Chemin d'accès	Windows Chemin d'accès de la clé de registre configuré pour la surveillance sur les appareils utilisateur.
Valeur attendue	Valeur du chemin d'accès du registre configurée par l'administrateur pour le chemin d'accès du registre surveillé Windows .
Valeur rapportée	Valeur du chemin d'accès au registre indiquée pour le chemin d'accès au registre surveillé Windows pour cet appareil **Remarque :** Le message d'erreur Aucune valeur (vérifiez la configuration) n'apparaît dans ce champ lorsque le chemin d'accès est incomplet ou que le chemin d'accès de clé configuré pour la surveillance n'est pas présent sur l'appareil.

Page Applications

Affichez les détails essentiels à la gestion des applications, tels que le nom de l'application, la version, le type, le nombre d'incidents, les alertes et les appareils impactés.

Applications

Champ	Description
Nom	Nom de l'application.
Type	Type d'application, par exemple installée ou Web.
Alertes	Nombre d'alertes pour l'application.
Appareils impactés	Nombre d'appareils affectés par les problèmes d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications (suite)

Champ	Description
Incidents	Nombre d'incidents pour l'application.

Pour revenir à la page des détails de l'appareil, reportez-vous à la section Détails de l'appareil et pour revenir à la page de l'application, reportez-vous à la section Applications.

Page Processus en cours

Observez les mesures des processus en cours d'exécution pour mieux comprendre les performances des processus en cours et identifier les goulots d'étranglement des performances ou les problèmes qui peuvent avoir un impact sur l'expérience numérique.

Mesures d'utilisation

Carte	Description
Utilisation du processeur	Le pourcentage d'utilisation actuelle du processeur indique la proportion de la capacité de traitement totale du processeur qui est actuellement utilisée
Processeur inactif	Pourcentage de la capacité du processeur qui n'est pas utilisée activement ou qui est inactive
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire de calcul (RAM) actuellement utilisée par les processus et applications en cours d'exécution

Processus

Champ	Description
Nom	Nom du processus
Utilisation du processeur en %	Puissance de traitement consommée (en pourcentage) pour un programme ou un processus spécifique **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances des applications.
Durée en secondes du processeur	Durée exacte que le processeur consacre au traitement des données d'un programme ou d'un processus spécifique **Remarque :** En suivant l'utilisation du processeur au fil du temps, votre organisation peut identifier les problèmes de performances potentiels et prendre les mesures nécessaires pour optimiser les ressources système et améliorer l'expérience numérique globale de l'utilisateur final.
Mémoire en Ko	Quantité de mémoire (RAM) consommée, en kilo-octets (Ko), pour un programme ou un processus spécifique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus (suite)

Champ	Description
	Remarque : Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en vérifiant que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
PID	L'ID de processus (PID) est un identificateur numérique unique attribué à chaque processus en cours d'exécution **Remarque :** Le PID peut être utilisé pour surveiller et gérer les processus en cours d'exécution. Il permet également d'arrêter un processus spécifique si nécessaire.
PPID	L'ID du processus parent (PPID) est un identificateur numérique unique attribué au processus parent d'un processus en cours d'exécution **Remarque :** Le PPID est utile pour la gestion des processus, car il permet aux administrateurs d'identifier les processus qui ont engendré des processus enfants et de suivre le flux des processus dans le système. Le PPID est également utilisé pour gérer les ressources allouées à un processus et confirmer que les processus enfants ont accès aux ressources nécessaires.
Nom de service	Nom du service associé au processus
Type de service	Type du service, par exemple système ou utilisateur

Pour revenir à la page des détails de l'appareil, reportez-vous à la section Détails de l'appareil.

Pages de performances de l'application

Accédez aux données de performance et d'utilisation d'une application spécifique afin d'évaluer son efficacité, d'identifier les goulots d'étranglement et de prendre des décisions d'optimisation éclairées.

Performance de l'application : applications installées

Champ	Description
Application	Application installée dont vous souhaitez suivre les performances.
Date de début	Date et heure de début dans les 7 jours à compter de la date et de l'heure actuelles.
Date de fin	Une date et une heure de fin qui ne peuvent pas dépasser la date et l'heure actuelles.
Onglet Principale utilisation de la mémoire et du processeur	
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par les 10 premières applications en Mo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisation du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par les 10 premières applications en pourcentage
Onglet Performance de l’application	
Utilisation du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par une application (en pourcentage) **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Par conséquent, identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances de l'application.
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application (en pourcentage) **Remarque :** Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Par conséquent, surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en vérifiant que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
Lecture des E/S	Processus de lecture des données des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d’un système informatique **Remarque :** Des opérations de lecture d'E/S en excès peuvent entraîner des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et des délais de réponse système plus lents. Par conséquent, surveillez les activités de lecture d'E/S pour vérifier que les processus de récupération de données ne sont pas un facteur de limitation des performances de l'application.
Écriture des E/S	Processus de stockage ou d’écriture de données sur des appareils de stockage tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d’un système informatique **Remarque :** Des opérations d'écriture d'E/S en excès peuvent entraîner également des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et potentiellement des délais de réponse système plus lents. Par conséquent, surveillez les activités d'écriture d'E/S pour vérifier que les processus de stockage des données ne nuisent pas aux performances de l'application.
Nombre d'incidents	Tendance des blocages de l’application sur l’appareil au cours des 2 dernières heures **Remarque :** L'analyse de ce graphique permet d'identifier les problèmes potentiels, de repérer les tendances et de prendre des mesures proactives pour améliorer la fiabilité de l'application et l'expérience utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performance de l'application : applications Web

Champ	Description
Application	Application installée dont vous souhaitez suivre les performances.
Date de début	Date et heure de début dans les 7 jours à compter de la date et de l'heure actuelles.
Date de fin	Une date et une heure de fin qui ne peuvent pas dépasser la date et l'heure actuelles.
Temps de réponse	Temps nécessaire à l'application pour répondre à une demande utilisateur, en millisecondes **Remarque :** Un délai de réponse lent peut entraîner la frustration des utilisateurs, une diminution de l'engagement et une baisse de la productivité. À l'inverse, un délai de réponse rapide peut provoquer une amélioration de la satisfaction des utilisateurs et une augmentation de l'engagement. Par conséquent, il est essentiel de suivre le délai de réponse en tant que mesure clé de l'application et de le surveiller et de l'optimiser en permanence pour promouvoir une expérience utilisateur optimale.
Recherche DNS.	Temps (en millisecondes) nécessaire à l'appareil d'un utilisateur pour résoudre un nom de domaine en adresse IP **Remarque :** Si la recherche DNS (Domain Name System) identifie une erreur dans le mappage des entrées DNS sur le système d'un utilisateur, l'utilisateur ne peut pas accéder à Internet ni au site Web prévu.
Durée de chargement de la page	Temps nécessaire pour qu'une page Web affiche entièrement son contenu et devienne interactive à la demande d'un utilisateur
Échec des demandes Web	Instances dans lesquelles le contenu ou les ressources Web demandés n'ont pas pu être récupérés ni chargés par le serveur **Remarque :** Le résultat de l'échec des demandes Web fournit un aperçu des problèmes potentiels affectant les performances Web. Il permet d'identifier les problèmes tels que les erreurs de serveur, les liens rompus ou les problèmes réseau qui pourraient gêner l'expérience utilisateur. L'identification de la fréquence, du type et des raisons de l'échec des demandes permet de résoudre les problèmes, d'optimiser l'infrastructure Web et de promouvoir une expérience de navigation plus fluide pour les utilisateurs.
Disponibilité	Pourcentage de temps pendant lequel un service est opérationnel et accessible aux utilisateurs

Page Mesures avancées de l'application

Accédez aux mesures avancées de l'application pour le gestionnaire de Microsoft configuration (MCM).

Mesures d'application avancées : MCM

Champ	Description
MCM installé	Indique si le client MCM est installé sur l'appareil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Valeur : *Vrai* ou *Faux*
Général	
MCM en cours d'exécution	Indique si le service client MCM est actif.
Code du site	Site du gestionnaire de configuration affecté auquel appartient le client.
Taille du cache libre	Espace inutilisé disponible dans le cache client.
Version MCM	Version installée du client MCM.
Taille totale du cache	Capacité totale allouée à la mise en cache MCM.
État du mode de mise en service	Indique si le client est en mode de mise en service pendant la configuration.
Évaluation MCM	Horodatage de la plus récente évaluation de la santé du client.
Statut de l'intégrité client	État général de l'état de santé du client.
Nombre de plantages clients	Nombre d'incidents liés au client MCM.
Points de gestion	
Mise à jour du point de gestion en attente	Indique s'il existe des mises à jour en attente pour le client à partir du point de gestion.
Point de gestion actuel	Serveur principal avec lequel le client communique.
FQDN du point de gestion Internet	Point de terminaison de serveur basé sur le cloud (nom de domaine complet) pour les appareils gérés par Internet.
Point de gestion DP	Serveur de point de distribution utilisé pour les téléchargements de contenu.
Journal connexe	
Historique de journal max.	Nombre de versions de journal conservées.
Taille maximale du journal (Ko)	Taille maximale du fichier journal avant le prorogation.
Niveau de journal	Niveau de détail des journaux en cours de capture.
Est journal activé	Indique si la journalisation est activée.
Actions d'inventaire	
Cycle d'enregistrement de découverte de données	Rassemble les données de découverte du système et de l'utilisateur pour la base de données CM.
Cycle d'inventaire logiciel	Collecte des détails sur les logiciels installés.
Cycle de l'inventaire matériel	Rassemble des informations sur les spécifications matérielles.
Cycle de collecte de fichiers	Copie les fichiers désignés du client vers le serveur.
Détails de la tâche planifiée	
Détection d'inactivité du gestionnaire de configuration	Identifie les temps d'inactivité pour l'exécution des tâches en arrière-plan.
Évaluation de l'intégrité de Configuration Manager	Valide l'intégrité du client et résout automatiquement les problèmes connus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Mesures de l'appareil

Accédez à des mesures en temps réel telles que le processeur, la mémoire, l'utilisation du disque, les opérations d'E/S, la batterie et la consommation d'énergie pour obtenir un aperçu de l'utilisation des ressources système, des performances et des domaines d'amélioration.

Mesures de l'appareil : performances

Onglet Mémoire

Cartes	Description
Utilisation de la mémoire	Tendance sur une durée sélectionnée de la quantité de mémoire ou de RAM consommée par l’appareil. **Remarque :** Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l’application, des délais de réponse plus lents et des pannes ou une instabilité du système. Vous pouvez surveiller l’utilisation de la mémoire pour optimiser l’allocation des ressources et la planification de la capacité, en vérifiant que les applications disposent de suffisamment de ressources pour répondre aux besoins des utilisateurs.
Mémoire virtuelle	Tendance sur une durée sélectionnée de la quantité totale de mémoire utilisée, y compris la mémoire physique et l’espace alloué sur le disque en tant que mémoire virtuelle. Ce champ s’affiche uniquement sur Windows les machines.
Pages / s	Tendance, sur une durée sélectionnée, de la vitesse à laquelle les pages sont lues ou écrites sur le disque pour résoudre les erreurs de page. Ce champ s’affiche uniquement sur Windows les machines. Des valeurs élevées peuvent indiquer une pagination excessive, ce qui peut se produire lorsque le système manque de mémoire physique disponible.
Pourcentage d’utilisation de la page	Tendance sur la durée sélectionnée de la proportion du fichier d’échange (mémoire virtuelle sur disque) utilisée. Ce champ s’affiche uniquement sur Windows les machines. Un pourcentage constamment élevé peut suggérer que le système dépend fortement de la mémoire virtuelle en raison d’une RAM physique insuffisante.
Taille du fichier de page	Tendance sur une durée sélectionnée de la taille totale du fichier de page système utilisé pour stocker les données qui dépassent la capacité de la mémoire physique. Ce champ s’affiche uniquement sur Windows les machines. Configurable par le système d’exploitation, cette taille influence la capacité du système à gérer les applications gourmandes en mémoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Processeur

Cartes	Description
Utilisation du processeur	Tendance sur la durée sélectionnée de la quantité de puissance de traitement consommée par l'appareil en pourcentage. **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Par conséquent, identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour améliorer les performances de l'appareil.
Consommation du processeur de l'application utilisateur	Tendance sur la durée sélectionnée dans la consommation du processeur de l'application utilisateur. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines. Cette mesure indique la part de la capacité du processeur dédiée à l'exécution d'applications et de tâches initiées par l'utilisateur. Un pourcentage élevé et constant peut refléter des applications gourmandes en ressources, tandis qu'un faible pourcentage signifie une activité minimale des utilisateurs ou une concentration sur les processus système.

Onglet Disque

Cartes	Description
Utilisation du disque	Tendance, sur une durée sélectionnée, de la proportion de la capacité de stockage sur disque consommée par les données et les applications. Une utilisation élevée du disque peut entraîner un ralentissement des performances du système, une augmentation des temps de chargement et des problèmes potentiels liés au stockage. La surveillance de l'utilisation du disque est importante pour mieux utiliser les ressources de stockage, éviter les problèmes de données et gérer efficacement les données.
Lecture et écriture d'E/S	Tendance du taux de données lues ou écrites sur un appareil de stockage au cours de la durée sélectionnée. Cette mesure fournit un aperçu de la vitesse et de l'efficacité du transfert de données du système de stockage.
Lectures et écritures/s	Tendance, sur une durée sélectionnée, du nombre d'opérations de lecture et d'écriture effectuées par le disque par seconde. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines. Des valeurs élevées peuvent indiquer une activité importante du disque, qui peut être causée par des applications gourmandes en données ou une mémoire insuffisante, entraînant des paginations fréquentes.
Moyenne seconde disque / lecture,	Tendance sur une durée sélectionnée du temps moyen, en secondes, nécessaire au disque pour effectuer une opération de lecture, d'écriture ou de transfert. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Disque (suite)

Cartes	Description
écriture et transfert	Des temps plus longs peuvent indiquer des problèmes de latence du disque ou des goulots d'étranglement dans l'accès aux données.
Longueur moyenne de la file d'attente sur le disque	Tendance sur une durée sélectionnée du nombre moyen de demandes d'E/S en attente dans la file d'attente du disque à traiter. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines. Une longueur de file d'attente constamment élevée peut signifier que le disque est surchargé ou incapable de suivre le volume de demandes.
% de temps disque	Tendance sur une durée sélectionnée dans le pourcentage de temps pendant lequel le disque traite activement les demandes de lecture ou d'écriture. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines. Des valeurs élevées signifient que le disque a atteint ou presque sa pleine capacité, ce qui peut ralentir les applications qui utilisent des E/S disque.

Mesures de l'appareil : batterie

Champ	Description
Pourcentage de batterie	Tendance sur une durée sélectionnée dans le pourcentage de charge restant de la batterie.

Mesures de l'appareil : énergie

Champ	Description
Consommation totale d'énergie	Consommation globale d'énergie sur une durée sélectionnée.
Perte d'énergie	Gaspillage d'énergie sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Consommation d'énergie du processeur	Consommation d'énergie du processeur pendant une durée sélectionnée.
Consommation d'énergie du GPU	Quantité d'énergie électrique utilisée par l'unité de traitement graphique (GPU) sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur MacOS les machines. La surveillance de la consommation d'énergie du GPU permet d'améliorer l'efficacité énergétique et de comprendre comment les performances du GPU affectent la consommation énergétique globale de l'appareil. Une utilisation prolongée de l'énergie élevée du GPU peut également contribuer à la génération de chaleur, ce qui peut réduire la durée de vie de la batterie sur les appareils portables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Consommation d'énergie ANE	Consommation d'énergie du moteur neuronal Apple (ANE) sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur MacOS les machines.
Consommation d'énergie du disque	Énergie consommée par les opérations de disque sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Consommation d'énergie du réseau	Consommation d'énergie par les activités réseau sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Consommation d'énergie de l'écran	Consommation d'énergie par l'écran sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Consommation d'énergie SOC	Énergie consommée par le système sur puce (SOC) sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Consommation d'énergie MBB	Énergie utilisée par le haut débit mobile (MBB) sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Consommation d'énergie EMI	Énergie utilisée par les interférences électromagnétiques (EMI) sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Consommation élec.	Consommation électrique de l'appareil en temps réel en milliwatts, indiquant le taux immédiat d'utilisation de l'énergie électrique et donnant un aperçu de la consommation d'énergie de l'appareil sur une durée sélectionnée.
Autre consommation d'énergie	Autre consommation d'énergie, non couverte par des catégories spécifiques, sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.

Mesures de l'appareil : Wi-Fi

Champ	Description
Taux d'émission et de réception	Taux d'émission et de réception Wi-Fi sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur Windows les machines.
Taux de transmission	Débits de transmission Wi-Fi sur une durée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement sur MacOS les machines.

Pour revenir à la page principale des mesures de l'appareil, consultez Détails de l'appareil.

Pages Expérience réseau

Les pages Expérience réseau affichent des informations sur plusieurs facettes de la configuration réseau. Ces informations comprennent les détails de connexion, les mesures de stabilité, les mesures de chemin d'accès et les sauts d'application en direct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des détails de connexion

Champ	Description
Détails Wi-Fi	Détails de connexion Wi-Fi, y compris le nom du réseau, la puissance du signal, le protocole Wi-Fi, le taux de transmission et l'identificateur BSSID (Basic Service Set Identifier).
Détails de la connexion connectée	Informations sur la connexion filaire, y compris le nom du réseau, l'état, la vitesse et la version du pilote
Détails de la connexion VPN	
Dernières données extraites	Horodatage indiquant la date à laquelle les données VPN ont été collectées à partir de l'appareil.
Nom	Nom du profil de connexion réseau. Par exemple, nom du profil VPN ou réseau.
Alias d'interface	Alias convivial attribué à l'interface réseau. Par exemple, Wi-Fi, Ethernet.
Index d'interface	Identificateur unique ou numéro d'index de l'interface réseau sur le système.
Catégorie de réseau	Indique le type de réseau. Par exemple, Public, Private, DomainAuthenticated. Pour les VPN installés (par exemple, Zscaler), la valeur DomainAuthenticated indique que le VPN est connecté. Cependant, pour les VPN cloud (par exemple, GlobalProtect), vous ne pouvez déduire si le VPN est connecté qu'en confirmant que la description de l'interface correspond à votre nom VPN. **Remarque :** DomainAuthenticated signifie que l'utilisateur est connecté au VPN installé.
Type d'authentification du domaine	Spécifie le type d'authentification de domaine utilisé pour le réseau. Par exemple, Ldap.
Connectivité IPv4	État de la connexion IPv4. Par exemple, internet, NoTraffic, Déconnecté.
Connectivité IPv6	État de la connexion IPv6 (similaire à l'état IPv4).
Description de l'interface	Nom descriptif du matériel ou de l'interface virtuelle. Par exemple, le nom de la carte réseau comme Intel(R) 82574L Gigabit Network Connection ou PANGP Virtual Ethernet Adapter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de stabilité de la connexion de l'application

Applicable uniquement au système d'exploitation Windows, les informations sur la stabilité du réseau sont exprimées graphiquement par la latence, la perte de paquets et la gigue.

Champ	Description
Application	Liste des applications surveillées à sélectionner pour afficher les performances de connexion d'une application spécifique La liste contient des applications avec au moins un domaine et uniquement si elles ont été utilisées au cours des sept derniers jours.
Domaines	Liste des domaines connexes à sélectionner Vous pouvez sélectionner jusqu'à deux domaines liés à une application spécifique.
Sélectionner la date de début	Date et heure de début de la plage pour laquelle les données de stabilité de la connexion sont affichées Vous pouvez sélectionner n'importe quelle durée au cours des sept derniers jours.
Sélectionner une date de fin	Date et heure de fin de la plage pour laquelle les données de stabilité de la connexion sont affichées Si vous sélectionnez une durée supérieure à deux jours, puis sélectionnez Afficher le **chemin d'accès réseau**, la plage horaire est définie sur selectedEndTime - deux jours.
Latence	Délai entre l'envoi et la réception des données Une latence élevée entraîne des retards notables et des délais de réponse des applications plus lents, ce qui a un impact sur les performances globales.
Perte de paquets	Perte qui se produit lorsque les paquets de données n'atteignent pas leur destination, entraînant la perte d'informations Une perte élevée de paquets entraîne des interruptions de communication telles que des appels interrompus, un son déformé ou des vidéos et fichiers incomplets.
Gigue	Variation dans le temps entre les arrivées de paquets de données. Dans les réseaux stables, les paquets arrivent à intervalles réguliers Une gigue élevée entraîne une diffusion incohérente, ce qui entraîne des performances audio, vidéo ou saccadées.

Page du chemin d'accès de la connexion de l'application

Le chemin de connexion de l'application est un itinéraire qui consiste en plusieurs sauts entre l'appareil d'un utilisateur final et une destination. Les paquets de données transitent par divers périphériques réseau tels que les routeurs, les commutateurs et les passerelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtres	
Application	Liste des applications surveillées à sélectionner pour afficher les performances de connexion d'une application spécifique Si vous avez sélectionné des filtres sur la page Stabilité de la connexion de l'application, puis sélectionnez **Afficher le chemin d'accès** de la connexion, les filtres sélectionnés persistent sur la page Chemin d'accès de la connexion de l'application.
Domaines	Liste des domaines connexes à sélectionner Si vous avez sélectionné des filtres sur la page Stabilité de la connexion de l'application, puis sélectionnez **Afficher le chemin d'accès** de la connexion, les filtres sélectionnés persistent sur la page Chemin d'accès de la connexion de l'application.
Sélectionner la date de début	Date et heure de début de la plage pour laquelle les données de stabilité de la connexion sont affichées Vous pouvez sélectionner n'importe quelle durée au cours des sept derniers jours.
Sélectionner une date de fin	Date et heure de fin de la plage pour laquelle les données de stabilité de la connexion sont affichées La date et l'heure de fin sélectionnées permettent de limiter la durée du chemin de connexion à 2 jours ou 48 heures.
Délais prévus	Heure à laquelle les détails du chemin d'accès réseau sont extraits
Sauts de connexion	
Domaine	Domaines sélectionnés pour l'application
Passerelle	Adresse IP de la passerelle
Nombre de sauts	Nombre d'arrêts que les paquets de données effectuent lorsqu'ils transitent d'un nœud réseau ou d'un routeur à un autre en direction d'une destination

Page des sauts d'application en direct

Champ	Description
Hop	Arrêt spécifique que les paquets de données prennent lorsqu'ils transitent d'un nœud réseau ou d'un routeur à un autre en direction d'une destination
Nom du domaine	Nom qui identifie le domaine réseau sur Internet
Adresse	Adresse IP affectée au routeur spécifique
RTT1	Durée, en millisecondes (ms), nécessaire au premier paquet pour atteindre un saut et revenir
RTT2	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au deuxième paquet pour atteindre un saut et revenir
RTT3	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au troisième paquet pour atteindre un saut et revenir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Accès

Affichez les informations de connexion utilisateur essentielles, y compris le nom et le type d'utilisateur, le type de connexion, l'horodatage de la dernière connexion et l'hôte. En affichant ces informations cruciales, les utilisateurs peuvent facilement s'identifier, comprendre le type d'utilisateur et la méthode de connexion qui leur sont affectés, et gérer efficacement leurs informations de connexion.

Voici quelques-unes des informations cruciales indiquées par la page Accès :

Utilisateur : page Accès

Champ	Description
Connexions	
Nom d'utilisateur	Identificateur unique d'un utilisateur qui permet d'accéder à l'application.
Type d'utilisateur	Rôle affecté à un utilisateur en fonction de son niveau d'accès ou de ses privilèges dans un système.
Type de connexion	Mécanisme d'authentification d'un utilisateur pour se connecter à un système, par exemple l'authentification par mot de passe, l'authentification multifacteur ou l'authentification unique.
Dernière connexion	Date et heure indiquant le dernier accès d'un utilisateur à l'appareil.
Profils d'utilisateur (uniquement pour Windows)	
Chemin d'accès local	Chemin d'accès au stockage ou au système de fichiers de l'appareil.
Dernière utilisation	Date et heure auxquelles l'appareil a été utilisé ou consulté pour la dernière fois pour une opération ou une activité.
SID	Identificateur alphanumérique unique utilisé pour identifier les appareils.
Chargé	Indique si le système d'exploitation ou le logiciel de l'appareil a été initialisé ou démarré.

Pour revenir à la page d'accès principale, consultez Détails de l'appareil.

Cartes d'administration

Les cartes d'administration vous permettent de surveiller et de gérer les applications, où vous pouvez ajouter, activer ou désactiver selon vos besoins. Vous pouvez obtenir un aperçu des politiques appliquées pour la conformité, afficher la liste des utilisateurs et DEX des administrateurs, gérer les règles de DEX mesures et les appareils installés Agent Client Collector pour l'analyse des données.

Cartes de la page d'administration

Cartes	Description
Rôles et accès	
Rôles d'utilisateur	Affichez et configurez différents DEX rôles d'utilisateur en fonction de leurs besoins d'accès respectifs.
Application and Device Health	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de la page d'administration (suite)

Cartes	Description
Déploiement de l’agent sur Windows les appareils	Installez Agent Client Collector (ACC) pour surveiller et collecter les données de manière centralisée et organisée, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.
Déploiement de l’agent sur MacOS les appareils	Installez ACC pour surveiller et collecter les données de manière centralisée et organisée, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.
Gestion des applications	Rechercher et configurer les applications Web et installées actuellement surveillées
Desktop Assistant déploiement	Déployez Desktop Assistant (DA) en suivant des étapes guidées sur les appareils de l’utilisateur final. DA est une interface pour les employés, qui permet d’accéder aux options en libre-service, aux notifications informatiques et aux ressources de support.
Déployer l'extension du navigateur	Activez l’extension DEX Google ChromeOS OU Microsoft Edge sur votre appareil pour collecter différentes mesures opérationnelles ou basées sur les performances pour les applications Web ou SaaS.
Configuration Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service	Configurez et personnalisez Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service l’expérience pour permettre aux employés de vérifier les performances de leur appareil et de résoudre eux-mêmes les problèmes.
Conformité du système	Configurez les politiques système de conformité, gérez les applications et définissez des règles de mesures pour les seuils liés à la conformité. Pour plus d'informations, consultez Gérer votre rapport de conformité du système.
Gestion des fichiers	Configurez et gérez les fichiers exécutables disponibles sur les appareils de l'utilisateur final. Pour plus d'informations, consultez Configurer la gestion des fichiers.
Windows Configuration du registre	Configurez les clés de registre pour identifier et gérer toute incompatibilité dans les appareils de l’utilisateur Windows final. **Remarque :** Sélectionnez le chemin d’accès de la clé de Registre pour modifier la clé en modifiant le chemin d’accès ou la valeur attendue. Vous pouvez également supprimer la clé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les Windows clés de registre.
Politiques de l'agent	Gérez les DEX mesures collectées en fonction des critères d’appareil définis.
Règles de mesures	Créez et gérez des DEX règles de mesures afin d’établir des critères et des seuils pour les mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de la page d'administration (suite)

Cartes	Description
	La configuration de règles de mesures permet de recevoir des alertes en temps opportun et de gérer le système de manière proactive.
Créer des actions de rattrapage	Créez vos actions de rattrapage personnalisées à partir des définitions de vérification pour résoudre les problèmes liés aux points de terminaison à l'aide du Playbook.
Surveillance de l'utilisation et de l'intégrité	
Santé de l'agent	Examinez et gérez les appareils utilisateur sur lesquels ACC est installé. L'intégrité de l'agent affiche également le nombre d'agents en cours d'exécution et le nombre d'agents en panne.
Engagement proactif établi	Affichez Engagement proactif les résolutions disponibles dans le système de base. Obtenez une vue d'ensemble de toutes les PE résolutions et notifications actives dans votre instance.
Desktop Assistant usage	Obtenez un aperçu de l'utilisation par tous les employés de Desktop Assistant votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant.

Pour revenir à la page des détails d'administration, consultez Administration du DEX.

Carte de gestion des applications

La carte Gestion des applications affiche la liste des applications utilisées, le type d'application, le système d'exploitation de l'utilisateur final et indique si une application est incluse dans les mesures ou la surveillance de la conformité.

Gestion des applications

Champ	Description
Nom	Nom de l'application.
Surveillance des mesures	Indication si la surveillance des applications est activée. Vous pouvez activer ou désactiver la surveillance des applications, ainsi que supprimer une application de la liste, en cochant la case en regard d'une application et en sélectionnant une option appropriée dans la liste déroulante **Actions** .
Surveillance de la conformité	Indication si la surveillance de la conformité des applications est activée. Vous pouvez activer ou désactiver la surveillance de la conformité, ainsi que supprimer l'application de la liste, en cochant la case en regard d'une application et en sélectionnant une option appropriée dans la liste déroulante **Actions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des applications (suite)

Champ	Description
Type	Catégorie qui indique si l'application est accessible via un navigateur Web ou installée.
Domaines	Adresse Web utilisée pour lancer l'application et accéder à ses fonctionnalités et fonctions.
Windows/Mac OS processus	Système d'exploitation associé à l'application.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une application, reportez-vous à la section Ajouter une application pour la surveillance.

Formulaire Nouvelle application Web ou installée

À l'aide d'un formulaire personnalisé, vous pouvez ajouter une application à surveiller pour les mesures de conformité ou de performances.

Champ	Description
Service d'application	Liste déroulante qui fait référence à la table Service (cmdb_ci_service) permettant de sélectionner un service d'application ajouté pour la surveillance. Vous pouvez ouvrir la liste des services disponibles en sélectionnant l'icône de loupe (icône de
Nom du domaine	Adresse Web utilisée pour lancer l'application et accéder à ses fonctionnalités et fonctions. Vous pouvez ajouter un domaine en sélectionnant **+ Ajouter**. Ajoutez un ou plusieurs domaines, séparés par une virgule. Vous pouvez activer la surveillance des mesures sur chaque nom de domaine que vous ajoutez. Ce champ **s'affiche** uniquement si vous sélectionnez Application Web dans la liste déroulante **Nouveau** .
Quels processus doivent être surveillés ?	Processus que vous souhaitez surveiller. Ce champ comporte les sous-champs suivants : • **Windows : saisissez le nom du processus (ex. process.exe)** : identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application Windows . • **Windows : processus secondaires séparés par une virgule** : identificateur unique de l'instance secondaire en cours d'exécution de l'application Windows . • **Mac : saisissez le nom du processus (ex. process.dmg)** : identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application MacOS . • **Mac : processus secondaires séparés par une virgule** : identificateur unique pour l'instance secondaire ou autre en cours d'exécution de l'application MacOS .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Connexion de point de terminaison Web** : une liste de domaines séparés par des virgules utilisée pour mesurer la latence du réseau. Exemple : company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Remarque :** En règle générale, vous renseignez ce champ pour les applications que vous avez installées et qui se connectent au cloud. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Application installée** dans la liste déroulante **Nouveau** .
Surveillance	Basculez pour activer ou désactiver la surveillance des performances de l'application et de la conformité du système. Ce champ comporte les options suivantes : • **Conformité** : active la génération de rapports indiquant si cette application est en cours d'exécution sur les appareils de votre organisation. • **Mesures** : active la génération de rapports de performances pour cette application. Déplacez le commutateur de surveillance ( ) pour activer ou désactiver la génération de rapports. **Remarque :** Vous pouvez également activer la surveillance de plusieurs applications simultanément. Sur la page Gestion des applications, utilisez la case à cocher en bloc pour sélectionner plusieurs applications et ajustez votre sélection selon vos besoins avec les cases à cocher individuelles pour chaque application. Ce champ s'affiche uniquement si vous modifiez une application installée. Ce champ n'apparaît pas lors de l'intégration Application and Device Health.
Surveillance avancée	Option disponible pour l'application Microsoft Configuration Manager (MCM). Sélectionnez l'application MCM dans la liste déroulante pour activer la surveillance avancée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Application installée** dans la liste déroulante **Nouveau** .
Activer le suivi de l'utilisation (facultatif) : Produit SAM	Possibilité d'ajouter un Gestion des actifs logiciels produit (SAM) pour activer le suivi de l'utilisation et de l'heure du dernier accès. Lorsque le module d'extension SAM (com.snc.samp) est installé, le champ **de produit SAM** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table samp_sw_product. Si vous ne trouvez pas une application dans la liste déroulante, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant le bouton **+ Nouveau produit SAM** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous modifiez une application Web. Pour plus d'informations, consultez Utilisation DEX de ou SAM pour la surveillance des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le formulaire de l'application Web ou installée

À l'aide d'un formulaire personnalisé, vous pouvez modifier une application dont les mesures de conformité ou de performance doivent être surveillées.

Champ	Description
Service d'application	Le service d'application associé à l'application a ajouté pour la surveillance.
Nom du domaine	Adresse Web utilisée pour lancer l'application et accéder à ses fonctionnalités et fonctions. Ce champ s'affiche uniquement si vous modifiez une application Web.
Quels processus doivent être surveillés ?	Processus que vous souhaitez surveiller. Ce champ comporte les sous-champs suivants : • **Windows : saisissez le nom du processus (ex. process.exe)** : identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application Windows . • **Windows : processus secondaires séparés par une virgule** : identificateur unique de l'instance secondaire en cours d'exécution de l'application Windows . • **Mac : saisissez le nom du processus (ex. process.dmg)** : identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application MacOS . • **Mac : processus secondaires séparés par une virgule** : identificateur unique pour l'instance secondaire ou autre en cours d'exécution de l'application MacOS . • **Connexion de point de terminaison Web** : une liste de domaines séparés par des virgules utilisée pour mesurer la latence du réseau. Exemple : company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Remarque :** En règle générale, vous renseignez ce champ pour les applications que vous avez installées et qui se connectent au cloud. Ce champ s'affiche uniquement si vous modifiez une application installée. Les processus primaire et secondaire peuvent être automatiquement renseignés pour l'application sélectionnée.
Télécharger un logo	Lien permettant de charger ou de modifier le logo d'une application.
Surveillance	Basculez pour activer ou désactiver la surveillance des performances de l'application et de la conformité du système. Ce champ comporte les options suivantes : • **Conformité** : active la génération de rapports indiquant si cette application est en cours d'exécution sur les appareils de votre organisation. • **Mesures** : active la génération de rapports de performances pour cette application. Déplacez le commutateur de surveillance ( ) pour activer ou désactiver la génération de rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez également activer la surveillance de plusieurs applications simultanément. Sur la page Gestion des applications, utilisez la case à cocher en bloc pour sélectionner plusieurs applications et ajustez votre sélection selon vos besoins avec les cases à cocher individuelles pour chaque application. Ce champ s'affiche uniquement si vous modifiez une application installée. Ce champ n'apparaît pas lors de l'intégration Application and Device Health.
Surveillance avancée	Option disponible pour l'application Microsoft Configuration Manager (MCM). Sélectionnez l'application MCM dans la liste déroulante pour activer la surveillance avancée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Application installée** dans la liste déroulante **Nouveau** .
Activer le suivi de l'utilisation (facultatif) : Produit SAM	Possibilité d'ajouter un Gestion des actifs logiciels produit (SAM) pour activer le suivi de l'utilisation et de l'heure du dernier accès. Lorsque le module d'extension SAM (com.snc.samp) est installé, le champ **de produit SAM** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table samp_sw_product. Si vous ne trouvez pas une application dans la liste déroulante, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant le bouton **+ Nouveau produit SAM** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous modifiez une application Web. Pour plus d'informations, consultez Utilisation DEX de ou SAM pour la surveillance des applications.

Page Règles de mesures

La page Règles de mesures affiche des informations sur une règle spécifique, notamment son nom, le type de CI, le nom de l'application, la gravité et l'état de l'alerte.

Règles de mesures : champs et descriptions

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de mesure.
Type	Type de CI, par exemple SaaS/Web, installé ou appareil auquel la règle de mesure est appliquée.
Application	Nom de l'application à laquelle la règle de mesure est appliquée. Si le type de CI est Appareil, le nom de l'application est marqué S.O.
Gravités des alertes	Niveau d'urgence ou d'importance affecté à l'alerte.
Statut	État actuel de la règle d'alerte, indiquant si elle est active ou inactive.
Action	Action d'alerte pour la règle de mesure qui déclenche l'action de rattrapage pour l'alerte.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de la règle de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour revenir à la page Règles de mesures, consultez Utilisation de règles de mesures pour Expérience digitale de l'utilisateur final.

Liste de politiques de l'agent

La liste des politiques d'agent contient des informations sur chaque stratégie d'agent, notamment son nom, son état, ses expressions Cron et l'heure de mise à jour.

Politiques de l'agent, champs et descriptions

Champ	Description
Nom	Nom de la politique.
Hiérarchie	État hiérarchique de la politique. Lorsque la politique fait partie d'une hiérarchie, les valeurs sont Parent ou Enfant. Sinon, la valeur est Aucun.
Actif	Option permettant d'indiquer que la politique est en cours d'utilisation. Les valeurs sont Vrai ou Faux.
État de publication	État de publication de la politique. Les valeurs sont les suivantes : Brouillon, Prêt pour publication, Mis en file d'attente et Publié.
Intervalle (secondes)	Fréquence, en secondes, d'exécution des vérifications de politique. Ce champ s'applique uniquement aux vérifications avec une valeur d'expression cron vide.
Expressions Cron	Expressions selon lesquelles les vérifications de politique sont exécutées. Ce champ s'applique uniquement aux vérifications dont la valeur d'intervalle est vide.
Mis à jour	Dernière mise à jour de la politique.

Expérience digitale de l'utilisateur final Actions de rattrapage

Cette section répertorie les actions de rattrapage proposées par le système de ServiceNow® Expérience digitale de l'utilisateur final base.

Actions de rattrapage

Nom de l'action de rattrapage	Système d'exploitation	Description
Demande du catalogue de remplacement de batterie	Windows/MacOS	Demande du catalogue pour le remplacement de la batterie afin de résoudre les mauvaises performances de la batterie dues à une batterie détériorée. Une demande du catalogue est émise pour vous en fonction des détails de votre appareil et de votre batterie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de rattrapage (suite)

Nom de l'action de rattrapage	Système d'exploitation	Description
Effacer le cache de l'application	Windows/MacOS	La réalisation de cette action supprime le cache de l'application pour l'application sélectionnée sur cet appareil. Cela permet à l'appareil de fonctionner plus rapidement et de libérer de l'espace de stockage.
Effacer le cache du navigateur	Windows/MacOS	Vider le cache de votre navigateur supprime les données temporaires stockées sur votre ordinateur portable, telles que les cookies et les fichiers de site Web.
Terminer le processus	Windows/MacOS	L'exécution de cette action sur l'appareil d'un utilisateur final force l'arrêt de l'exécution du processus.
Exécuter la politique Jamf	Windows/MacOS	Exécuter une politique Jamf avec l'ID de politique
Redémarrer le service	Windows/MacOS	L'exécution de cette action sur l'ordinateur portable d'un utilisateur final implique le redémarrage du service ou de l'application exécuté sur son appareil.
Nettoyage de disque Windows en cas d'espace disque insuffisant	Windows	Nettoyage du disque Windows pour résoudre les problèmes de lenteur du système dus à espace disque insuffisant. Les fichiers tels que les fichiers Internet temporaires, la corbeille, les vignettes, les fichiers temporaires, etc. seront supprimés pour libérer de l'espace disque.
Effectuer un nettoyage de disque	Windows/MacOS	La réalisation de cette action supprime les fichiers temporaires Internet, mémoire, journal et cache afin de libérer de l'espace sur le disque dur et d'optimiser les performances de l'appareil.
Effacer le cache DNS	Windows/MacOS	L'exécution de cette action sur l'appareil d'un utilisateur final effacera le cache DNS.
Désinstaller les extensions de navigateur Google Chrome	MacOS	Désinstallez les extensions Google Chrome vulnérables ou malveillantes. Cela empêche toute installation future par un utilisateur et atténue les risques de sécurité potentiels liés aux extensions déjà installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de rattrapage (suite)

Nom de l'action de rattrapage	Système d'exploitation	Description
		Cette action de rattrapage doit d'abord afficher la liste des extensions déjà installées dans l'appareil pour que l'agent SD choisisse l'une d'entre elles à désinstaller.
Désinstaller les extensions de navigateur Google Chrome	Windows	Désinstallez les extensions Google Chrome vulnérables ou malveillantes. Cela empêche toute installation future par un utilisateur et atténue les risques de sécurité potentiels liés aux extensions déjà installées. Cette action de rattrapage doit d'abord afficher la liste des extensions déjà installées dans l'appareil pour que l'agent SD choisisse l'une d'entre elles à désinstaller.
Réinitialiser les paramètres du navigateur Google Chrome	MacOS	Réinitialisez les paramètres par défaut du navigateur Google Chrome sur tous les appareils. **Remarque :** Réinitialisez les paramètres du navigateur à la configuration par défaut établie par le service informatique de votre organisation. Ce n'est pas la même chose que d'effectuer une réinitialisation d'usine.
Réinitialiser les paramètres du navigateur Google Chrome	Windows	Réinitialisez les paramètres par défaut du navigateur Google Chrome sur tous les appareils. **Remarque :** Réinitialisez les paramètres du navigateur à la configuration par défaut établie par le service informatique de votre organisation. Ce n'est pas la même chose que d'effectuer une réinitialisation d'usine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de rattrapage (suite)

Nom de l'action de rattrapage	Système d'exploitation	Description
Effacer les données de navigation Chrome	MacOS	La suppression des données de navigation Google Chrome améliore sa vitesse, résout les problèmes de chargement des pages et protège la vie privée de l'utilisateur.
Effacer les données de navigation Chrome	Windows	La suppression des données de navigation Google Chrome améliore sa vitesse, résout les problèmes de chargement des pages et protège la vie privée de l'utilisateur.

Référence Playbook de contenu pour DEX

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les politiques et les définitions de vérification proposées par Playbook de contenu pour DEX.

DEX politiques pour MacOS

Les politiques pour MacOS sont des directives et des règles visant à promouvoir une utilisation cohérente sécurisée et conforme de l'application. DEX Politiques de votre organisation visant à réduire le risque de violations de données, à améliorer la qualité et la précision des données et à optimiser les performances et la disponibilité des applications.

Pour les systèmes macOS, incluez le contenu suivant dans /etc/sudoers afin de récupérer l'intégralité des données.

Pour la version 3.4.0 ou antérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /usr/local/bin/jamf, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Pour la version 3.4.1 ou ultérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /usr/local/bin/jamf, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Remarque :
Les données historiques d'une application ou d'un appareil sont les informations conservées dans la base de données MetricBase au cours des 7 derniers jours, tandis que les dernières données se rapportent aux informations les plus récentes disponibles.

Politiques pour Mac : application

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Vérifier les instances	Fréquence	Historique ou le plus récent	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des applications Mac DEX	Collecte les mesures des applications dans l'appareil Mac et envoie les données correspondantes à la base de mesures.	os.mac.check-app-historical	5 minutes	Historique	cpu_usage, memory_usage, durée d'activité, io_usage_read, io_usage_write, is_running, last_access_time, plantages

Politiques pour Mac : appareil

DEX fournit les politiques suivantes pour les appareils.

Nom de la politique	Description	Vérifier les instances	Fréquence	Historique ou le plus récent	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des appareils Mac DEX	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes MacOS à l'instance ServiceNow .	os.mac.check-system-metrics-latest	24 heures	Dernier	Durée d'activité, logged_in, firewall_enabled, session_details, disk_details, os_details, cpu_details, battery_details, device_details, network_details, pending_updates, device_events, cpu_usage, memory_details, os_setup_details, last_access_time, reboot_details
Mesures des appareils Mac DEX	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes MacOS à MetricBase.	os.mac.check-system-metrics-historical	5 minutes	Historique	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage, memory_details, durée d'activité, plantages, battery_charge_percentage, wifi_transmit_rate, wifi_rssi
Mesures des appareils Mac DEX	Collecte les données d'exécution MacOS des processus et les envoie à l'instance ServiceNow .	os.mac.check-process-data	24 heures	N/A	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Vérifier les instances	Fréquence	Historique ou le plus récent	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des appareils Mac DEX	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes MacOS à l'instance ServiceNow .	os.mac.check-sys-compliance-historical	5 minutes	Historique	N/A
Mesures des appareils Mac DEX	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes MacOS à l'instance ServiceNow .	os.mac.check-sys-compliance-latest	24 heures	Dernier	N/A
Mesures des appareils Mac DEX	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes MacOS à l'instance ServiceNow . **Remarque :** Si la vérification précédente s'exécute pendant plus de cinq minutes, la vérification en cours est ignorée.	os.mac.check-energy-consum-historical	5 minutes	Historique	energy_consumption
Mesures des appareils Mac DEX	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes MacOS à l'instance ServiceNow .	os.mac.check-system-metrics-historical	30 minutes	Historique	vpn_details
DEX Obtenir l'utilisateur en ligne MacOS sur le changement	Obtient les données d'un utilisateur connecté sur un MacOS appareil chaque fois qu'il y a un changement.	os.mac.check-system-custom-query-on-chan	60 secondes	Dernier	requête, query_sys_id, query_type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Vérifier les instances	Fréquence	Historique ou le plus récent	Paramètres d'instance de vérification
DEX Obtenir la configuration de l'appareil lors du changement	Obtient la configuration de l'appareil d'un utilisateur connecté chaque fois qu'il y a un changement.	os.all.check.internal.get-device-configu	60 secondes	Dernier	N/A

Remarque :
Si vous mettez à niveau le module d'extension Content Playbook sur une instance et que vous rencontrez des problèmes inattendus de mise à jour de politique, consultez la Dépannage : publication des problèmes de mise à jour de la politique DEX Mise à niveau du module d'extension [KB1586917] Article dans la Now Support base de connaissances.

DEX politiques pour Windows

Utiliser des politiques pour Windows sont des directives et des règles permettant de confirmer que l'application est utilisée de manière cohérente, sécurisée et conforme. DEX Les politiques aident les organisations à réduire le risque de violations de données, à améliorer la qualité et la précision des données et à optimiser les performances et la disponibilité des applications.

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local. Pour en savoir plus sur la configuration du service ACC en tant que compte système local, consultez Exécuter ACC en tant qu'utilisateur de compte système local.

Remarque :
Les données historiques d'une application ou d'un appareil sont les informations conservées dans la base de données MetricBase au cours des 7 derniers jours, tandis que les dernières données se rapportent aux informations les plus récentes disponibles.

Politiques pour Windows — Application

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

Nom de la politique	Description	Vérifier l'instance	Fréquence	Historique ou le plus récent	Vérifier les paramètres d'instance*
DEX Windows Mesures des applications	Collecte les mesures de l'application dans l'appareil Windows et envoie les données correspondantes à la base de mesures.	os.win.check-app-historical	5 minutes	Historique	cpu_usage, memory_usage, uptime, last_access_time, crashes, io_usage_read, io_usage_write, is_running

Important :
DEX Windows* Les mesures des applications avec le paramètre d'instance de vérification de la disponibilité ne s'exécutent qu'avec le compte système local.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques pour Windows : expérience de réseau d'applications

Avant de configurer les politiques suivantes, assurez-vous que le est la Agent Client Collector version 4.2 ou supérieure pour afficher le chemin d'accès réseau des applications. En outre, le module d'extension du DEX navigateur doit être installé et doit être de la version 2.5.0 ou supérieure pour extraire les mesures réseau pour les applications Web.

Remarque :
Ces politiques présentent les limitations suivantes :

- Une commande tracert est utilisée pour obtenir le chemin d'accès réseau.
- ANE ne fonctionne pas pour le chemin d'accès dans l'URL de domaine. Exemple : <domaine>/<chemin>

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

Nom de la politique	Description	Vérifier l'instance	Fréquence	Historique ou le plus récent	Paramètres d'instance de vérification
DEX Windows Domaine Applications Mesures de surveillance de réseau	Collecte les mesures de surveillance du réseau des applications installées, telles que la latence, la Windows perte de paquets et la gigue, et envoie les données de surveillance à la base de mesures et à l'instance ServiceNow® .	os.win.check-app-dom-network-historical	10 minutes	Historique	domain_network_details
DEX Windows Domaine Applications Mesures de surveillance de réseau	Collecte des mesures de surveillance du réseau des applications Web, telles que la latence, la perte de paquets et la gigue, et envoie les Windows données de surveillance à la base de mesures et à l'instance ServiceNow .	os.win.check-web-app-dom-net-historical	10 minutes	Historique	domain_network_details
DEX Windows Domaine Applications Mesures de surveillance de réseau	Collecte des mesures de surveillance du réseau des applications Web, telles que la latence, la perte de paquets et la gigue, et envoie les Windows données de surveillance à la base de mesures	os.win.check-app-dom-network-latest	30 minutes	Dernier	source_details, domain_network_route_details

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Vérifier l'instance	Fréquence	Historique ou le plus récent	Paramètres d'instance de vérification
	et à l'instance ServiceNow .				

Politiques pour Windows : appareil

DEX fournit les politiques suivantes pour les appareils.

Nom de la politique	Description	Vérifier l'instance	Fréquence	Historique ou le plus récent	Vérifier les paramètres d'instance*
DEX Windows Mesures de l'appareil	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes Windows à l'instance ServiceNow .	os.win.check-system-metrics-latest	24 heures	Dernier	Durée d'activité, logged_in, antivirus_enabled, firewall_enabled, disk_details, device_details, battery_details, bsod_details, cpu_details, os_details, power_plan, stability_index, pending_updates, network_details, bitlocker_details, user_profiles, antimalware_details, hard_drive_status, peripheral_devices_details, cpu_usage, memory_details, device_events, last_access_time, os_setup_details, reboot_details, energy_consumption

Important :
DEX Windows* Les mesures de l'appareil avec les paramètres d'instance de vérification suivants s'exécutent uniquement avec un compte système local :

- energy_consumption
- bitlocker_details
- last_access_time
- pending_updates
- user_profiles

DEX Windows Mesures de l'appareil	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes	os.win.check-system-metrics-historical	30 minutes	Historique	network_connection_profiles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Vérifier l'instance	Fréquence	Historique ou le plus récent	Vérifier les paramètres d'instance*
	Windows à MetricBase.				
DEX Windows Mesures de l'appareil	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes Windows à MetricBase.	os.win.check-system-metrics-historical	5 minutes	Historique	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage, battery_charge_percentage, energy_consumption, memory_details, durée d'activité, disk_details, cpu_performance_details, plantages, power_consumption, wifi_transmit_rate, wifi_receive_rate, wifi_signal_strength
DEX Windows Mesures de l'appareil	Collecte les données d'exécution Windows des processus et les envoie à l'instance ServiceNow .	os.win.check-process-data	24 heures	N/A	N/A
DEX Windows Mesures de l'appareil	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes Windows à l'instance ServiceNow .	os.win.check-sys-compliance-historical	5 minutes	Historique	N/A
DEX Windows Mesures de l'appareil	Collecte les mesures de l'appareil et envoie les données correspondantes Windows à l'instance ServiceNow .	os.win.check-sys-compliance-latest	24 heures	Dernier	N/A
DEX Obtenir l'utilisateur en ligne Windows sur le changement	Obtient les données d'un utilisateur connecté sur un Windows appareil chaque fois qu'il y a un changement.	os.win.check-system-custom-query-on-chan	60 secondes	Dernier	requête, query_sys_id, query_type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Vérifier l'instance	Fréquence	Historique ou le plus récent	Vérifier les paramètres d'instance*
DEX Obtenir la configuration de l'appareil lors du changement	Obtient la configuration de l'appareil d'un utilisateur connecté chaque fois qu'il y a un changement.	os.all.check.internal.get-device-configu	60 secondes	Dernier	N/A

Remarque :
Si vous mettez à niveau le module d'extension Playbook de contenu pour DEX sur une instance et que vous rencontrez des problèmes inattendus de mise à jour de politique, consultez la Dépannage : publication des problèmes de mise à jour de la politique DEX Mise à niveau du module d'extension [KB1586917] Article dans la Now Support base de connaissances.

DEX Définitions de vérification pour MacOS

Les définitions de vérification sont MacOS des ensembles prédéterminés de règles et de critères qui évaluent les performances, la sécurité et la conformité des MacOS appareils. Ces vérifications peuvent couvrir divers aspects tels que l'utilisation du processeur et de la mémoire, les détails de la batterie et l'état du pare-feu.

Pour les systèmes macOS, incluez le contenu suivant dans /etc/sudoers afin de récupérer l'intégralité des données.

Pour la version 3.4.0 ou antérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Pour la version 3.4.1 ou ultérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
 Defaults:_servicenow !requiretty
```

Remarque :
Vous pouvez configurer les définitions de vérification et les données récupérables associées. Certaines des définitions de vérification répertoriées peuvent récupérer des données qui contiennent des informations personnelles ou qui sont considérées comme des informations personnelles.

Pour favoriser une configuration sudo correcte, supprimez le fichier suivant :

```
/private/etc/sudoers.d/_servicenow
```

Définitions de vérification : application (mesures)

DEX fournit les définitions de vérification suivantes, disponibles lorsque l'application est en cours d'exécution, à l'exception de celles énumérées ci-dessous, qui restent accessibles même lorsque l'application n'est pas en cours d'exécution :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- os.mac.check-app-version
- os.mac.check-app-is-installed
- os.mac.check-app-last-access-time
- os.mac.check-app-last-updated

Dans les paramètres de définition de vérification :

- appName = nom de l'application. Par exemple, Webex.
- appSysId = sys_id de l'application.
- primaryProcess = liste des processus primaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Le premier processus qui existe sur l'appareil de point de terminaison est prioritaire. Par exemple : Webex.app ou Microsoft Teams.app | Classic.app Microsoft Teams.

Remarque :
Lors de la détermination de la priorité en fonction de la disponibilité des processus sur un appareil de point de terminaison, suivez la logique suivante : si le processus primaire de l'application Teams est Microsoft Teams.app sur un appareil de point de terminaison et que c'est Microsoft Teams classic.app sur un autre appareil de point de terminaison, le processus qui est présent en premier sur l'appareil de point de terminaison a la priorité.

- secondaryProcesses = liste des processus secondaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Par exemple : Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de processeur utilisées par l'application.
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires	Vérifie la quantité de ressources de mémoire utilisées par l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère les numéros de port ouverts par lesquels le trafic réseau entrant peut atteindre l'application.
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure et la date de la dernière installation de la mise à jour de l'application. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution.
os.mac.check-app-version	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le numéro de version de l'application. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si une application n'a pas de version, la définition de vérification renvoie la chaîne « sans version » pour cette application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie si l'application est installée ou non sur l'appareil. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution.
os.mac.check-app-is-running	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie si l'application est en cours d'exécution ou non.
os.mac.check-app-uptime	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la durée d'activité de l'application donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure la plus récente de l'exécution de l'application. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si l'application n'a pas été exécutée par l'utilisateur au cours des 7 derniers jours, l'heure du dernier accès n'est pas renseignée.
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'utilisation par l'application des opérations d'E/S (entrées/sorties) de lecture.
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'utilisation par l'application des opérations d'E/S (entrées/sorties) d'écriture.
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale>	Extrait la latence du réseau du domaine de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	• --appSysId=<ID système de l'application> • --domain=<domaine de l'application>	
os.mac.check-app-crashes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le nombre d'incidents et les détails des incidents de l'application.
os.mac.check-app-freezes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le nombre de blocages de l'application au cours des 5 dernières minutes et gèle les détails de l'application.

Définitions de vérification : appareil (mesures)

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des appareils.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-cpu-usage	Vérifie l'utilisation du processeur.
os.mac.check-system-cpu-details	Récupère le nom du processeur, le nombre de cœurs physiques et logiques ainsi que les informations d'architecture.
os.mac.check-system-memory-usage	Vérifie l'utilisation de la mémoire système.
os.mac.check-system-last-access-time	Vérifie le dernier accès à l'appareil actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
	Remarque : Cette définition de vérification fonctionne sur les appareils verrouillés et déverrouillés.
os.mac.check-system-uptime	Vérifie le temps écoulé depuis le dernier démarrage du système.
os.mac.check-system-time	Vérifie l'heure actuelle en heure universelle coordonnée (UTC) à l'aide de l'horodatage UNIX.
os.mac.check-system-device-crashes	Récupère les détails des différents incidents sur votre appareil. **Remarque :** Cette vérification récupère les paniques du noyau présentes dans les journaux de l'appareil au cours des cinq dernières minutes.
os.mac.check-system-device-details	Récupère le type, le modèle et le numéro de série du châssis.
os.mac.check-system-device-events	Récupère les détails des événements qui se sont produits sur l'appareil pendant l'intervalle de temps spécifié. Les événements incluent MacOS : le dernier démarrage, les utilisateurs connectés, les logiciels installés, les logiciels mis à jour, les utilisateurs ajoutés et les mots de passe de réinitialisation.
os.mac.check-system-disk-details	Récupère les détails du disque tels que l'espace total, l'espace utilisé et l'espace libre en octets.
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	Récupère les octets de disque lus par seconde.
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	Récupère les octets de disque écrits par seconde.
os.mac.check-system-disk-usage	Récupère l'espace disque utilisé en pourcentage de l'espace total.
os.mac.check-system-os-details	Récupère le nom, la version, la plateforme, l'architecture et la date d'installation du système d'exploitation.
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	Récupère le nombre d'octets de réseau entrants par seconde sur tous les appareils réseau.
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	Récupère le nombre d'octets de réseau sortants par seconde sur tous les appareils réseau.
os.mac.check-system-logged-in-users	Récupère les détails des utilisateurs actuellement connectés à l'appareil.
os.mac.check-system-session-details	Récupère la durée de session des utilisateurs actuellement connectés en minutes.
os.mac.check-system-network-details	Récupère les détails du réseau, y compris Ethernet, Wi-Fi et d'autres informations pertinentes.
os.mac.check-system-battery-details	Récupère les données relatives à la batterie, y compris le pourcentage restant de la batterie, la tension prévue, l'autonomie estimée et la capacité maximale de la batterie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
	Remarque : • Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries. • Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	Récupère le pourcentage de charge des batteries présentes dans l'appareil. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries. • Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.mac.check-system-firewall-enabled	Vérifie si le pare-feu du système d'exploitation est actif et activé.
os.mac.check-system-pending-updates	Vérifie l'état des mises à jour logicielles en attente.
os.mac.check-system-admin-users	Récupère tous les comptes utilisateurs disposant de privilèges d'administration locaux.
os.mac.check-system-reboot-details	Récupère les informations de redémarrage de l'appareil.
os.mac.check-system-os-setup-details	Récupère l'âge approximatif du système d'exploitation pour l'appareil.
os.mac.check-system-compliance-details	Récupère les détails de conformité du système. Cela inclut la liste de toutes les applications configurées et des valeurs de mesures qui ne sont pas conformes, et calcule une notation de conformité en fonction de cela. **Remarque :** • Cette définition de vérification fournit les détails suivants : ◦ **Condition pour que l'application soit dite conforme** : chaque processus mentionné dans le processus primaire doit être en cours d'exécution. ◦ **Condition pour que la valeur de la mesure soit dite comme conforme** : la valeur doit correspondre à la valeur attendue configurée. • Le score est ensuite calculé à l'aide de la formule suivante : Score = (Application de réclamation + valeur de mesure conforme) / (Nombre total d'applications et de valeur de mesure - Celles qui ont échoué) * 100

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-vpn-details	Obtenez les détails du VPN pour votre appareil.
os.mac.check-system-energy-consumption	Obtient l'énergie consommée par l'ordinateur Mac dans les 5 prochaines minutes. **Remarque :** Il est important de tenir compte des éléments suivants : • /usr/bin/powermetrics doit être ajouté aux autorisations sudo. • La vérification prend environ cinq minutes, car elle calcule l'énergie consommée au cours des cinq prochaines minutes • Cette définition de vérification ne fonctionne pas si l'agent est installé avec Rosetta activé sur les machines M1, M2 et M3.
os.mac.check-system-power-consumption	Obtient la consommation électrique de l'appareil Mac.
os.mac.check-system-custom-query-on-change	Exécute la requête personnalisée fournie dans les paramètres. Renvoie la valeur uniquement lorsqu'elle est modifiée.
os.all.check.internal.get-device-configuration-on-change	Obtient les configurations d'un appareil. Par exemple : sudo configuré, débogage activé, utilisateur agent, etc. S'exécute uniquement si la valeur change.

Définitions de vérification : actions de diagnostic

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de diagnostic.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=<nom du processus>	Récupère les ID de processus (PID) du processus parent et de tous les processus enfants associés à l'application.
os.mac.check-process-cpu	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur pourcentage d'utilisation du processeur, leur temps processeur, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-process-memory	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation de la mémoire en kilo-octets (Ko), leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-process-data	N. A.	Récupère l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire et l'utilisation du disque de tous les processus en cours d'exécution.
os.mac.check-process-disk	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation du disque en octets, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-traceroute	--url=<url> --max_hops=<la valeur par défaut est égale à 65> --timeout=<la valeur par défaut est égale à 5>	Récupère l'adresse IP, le nom de domaine et le temps d'aller-retour (RTT) pour chaque saut de réseau.
os.mac.check-ping-test	--url=<url>	Envoie une demande Ping à l'URL indiquée et renvoie l'état de connectivité, indiquant si l'URL est accessible ou non.
os.mac.check-services-data	service_type =<Type de service (un de l'utilisateur, du système ou tous)	Récupère la liste de tous les services avec le PID, le nom de service, l'état, le type de service.

Définitions de vérification : actions de rattrapage

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de rattrapage.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.action-kill-process	--pid=<ID de processus> OU --process_name=<nom du fichier exécutable> **Remarque :** L'ID de processus a priorité sur le nom de l'application.	Arrête un processus en cours d'exécution, plusieurs processus spécifiés par leur ID de processus (PID) ou un nom de fichier exécutable (.app).
os.mac.action-restart-service	--service_name=<nom de service>	Redémarre les services des utilisateurs connectés qui prennent un nom de service comme entrée dans le système.
os.mac.action-execute-jamf-policy	--ID de politique policy_id	Exécutez la politique Jamf soit avec un ID de politique, soit avec une action prédéfinie. Les actions prédéfinies sont définies par les administrateurs DEX dans dex_jamf_policy table. Les agents du Centre de services peuvent sélectionner et exécuter les actions prédéfinies, car ils n'ont peut-être pas accès aux ID de politiques Jamf. La politique Jamf contient des informations sur le nom de l'application, des informations sur la version du package, l'action à effectuer (par exemple, installer ou désinstaller), des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
		informations sur les éléments activés en libre-service, définis dans le serveur Jamf. **Remarque :** Le client Jamf doit être installé sur l'appareil pour exécuter la politique Jamf.
os.mac.action-clear-app-cache	auto_close = <Vrai/Faux si vous souhaitez que le processus soit fermé avant d'effacer le cache> process_name = <nom du processus> app_name = <nom de l'application> cache_path = <chemin d'accès au dossier de cache>	Efface le cache de l'application. **Remarque :** Le chemin d'accès du cache est pris en charge pour Zoom, Microsoft Outlook et Microsoft Teams. Entrez le chemin d'accès du cache sans le chemin d'accès à l'utilisateur. Par exemple, si le cache se trouve dans le chemin d'accès C : \User\<UserName>\AppData\Roaming\Zoom\data, entrez AppData\Roaming\Zoom\data.

Définitions de vérification de DEX pour Windows

Les définitions de vérification pour Windows sont des ensembles prédéterminés de règles et de critères qui évaluent les performances, la sécurité et la conformité des appareils Windows. Ces vérifications peuvent couvrir divers aspects tels que l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire, les tests et les octets de réseau ainsi que les utilisateurs connectés.

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local. Pour en savoir plus sur la configuration du service ACC en tant que compte système local, consultez Exécuter ACC en tant qu'utilisateur de compte système local.

Remarque :
Vous pouvez configurer les définitions de vérification et les données récupérables associées. Certaines des définitions de vérification répertoriées peuvent récupérer des données qui contiennent des informations personnelles ou qui sont considérées comme des informations personnelles.

Définitions de vérification : application (mesures)

DEX offre les définitions de vérification suivantes qui sont accessibles uniquement lorsque l'application est en cours d'exécution, à l'exception des définitions de vérification os.win.check-app-crash-rate et os.win.check-app-last-access-time, qui le sont même lorsque l'application n'est pas en cours d'exécution. Dans les paramètres de définition de vérification :

- appName = nom de l'application. Exemple : Zoom.
- appSysId= sys_id de l'application.
- primaryProcess = liste des processus primaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Le premier processus qui existe sur l'appareil de point de terminaison est prioritaire. Exemple 1 : chrome.exe. Exemple 2 : teams.exe|msteams.exe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le processus primaire de l'application Microsoft Teams dans Windows 10 est teams.exe et que dans Windows 11, il est msteams.exe, lors de la détermination de la priorité en fonction de la disponibilité des processus sur l'appareil de point de terminaison, le processus qui est présent en premier sur l'appareil de point de terminaison a la priorité.

- secondaryProcesses = liste des processus secondaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Exemple : cpthost.exe|cptservice.exe.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de processeur utilisées par l'application.
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de mémoire utilisée par l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure la plus récente de l'exécution de l'application. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si l'application n'a pas été exécutée au cours des 7 derniers jours, l'heure du dernier accès n'est pas renseignée. • Si le chemin d'accès du processus de l'application change dans les 7 jours (ce qui peut se produire pendant les mises à jour de l'application), l'heure du dernier accès n'est pas renseignée tant que vous n'avez pas réexécuté l'application. • Pour modifier la politique de conservation de 7 jours, vous pouvez modifier le chemin d'accès au registre de la manière suivante : ◦ Clé de Registre : « HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager\BAM » ◦ Nom du registre : « UserSettingsLifetimeMs » ◦ Type de registre : REG_DWORD (valeur 32 bits) ◦ Valeur de registre : durée en millisecondes
os.win.check-app-last-updated	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires	Vérifie l'heure et la date de la dernière installation de la mise à jour de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	
os.win.check-app-crashes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le taux d'incidents de l'application. Cette définition de vérification prend en charge les applications qui émettent des événements de rapport d'erreurs de fenêtre (WER) (ID d'événement = 1001 ou 1002) lors du gel. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit en cours d'exécution.
os.win.check.app.gèle	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le taux de gel de l'application au cours des 5 dernières minutes. Cette définition de vérification prend en charge les applications qui émettent des événements de rapport d'erreurs de fenêtre (WER) (ID d'événement = 1001 ou 1002) lors du gel. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit en cours d'exécution.
os.win.check-app-uptime	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la durée d'activité de l'application donnée.
os.win.check-app-incoming-network-bytes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire>	Récupère les octets de réseau entrants d'une application pour les réseaux IPv4 et IPv6.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	• --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • sleep_time =<Durée à partir de maintenant pendant laquelle vous devez calculer le nombre moyen d'octets de réseau entrants/s>	
os.win.check-app-outgoing-network-bytes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • sleep_time =<Durée à partir de maintenant pendant laquelle vous devez calculer le nombre moyen d'octets de réseau entrants/s>	Récupère les octets de réseau sortants d'une application pour les réseaux IPv4 et IPv6.
os.win.check-app-domain-network-details	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • domaine=<domaine de l'application>	Récupère la latence du réseau, la perte de paquets et la gigue pour le domaine d'application installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-domain-network-route-details	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • domaine=<domaine de l'application>	Récupère les détails complets du routage réseau pour le domaine d'application.
os.win.check-app-sccm	N/A	Récupère les mesures spécifiques à l'application pour l'application – Microsoft System Center Configuration Manager.

Définitions de vérification : appareil (mesures)

DEX assure les types suivants de définitions de vérification pour l'appareil.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.win.check-system-cpu-usage	Vérifie l'utilisation actuelle du processeur.
os.win.check-system-cpu-details	Récupère l'ID et le nom du processeur, le nombre de cœurs physiques et logiques ainsi que les informations d'architecture.
os.win.check-system-memory-usage	Vérifie l'utilisation actuelle de la mémoire système.
os.win.check-system-last-access-time	Vérifie le dernier accès à l'appareil actuel. **Remarque :** Cette définition de vérification fonctionne sur les appareils verrouillés et déverrouillés. La première fois que cette définition de vérification s'exécute, les événements sont capturés et un message d'erreur s'affiche en raison de l'absence de données.
os.win.check-system-uptime	Vérifie le temps écoulé depuis le dernier démarrage du système.
os.win.check-system-disk-io-usage-read	Récupère les octets de disque lus par seconde.
os.win.check-system-disk-io-usage-write	Récupère les octets de disque écrits en fonction de la seconde.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.win.check-system-energy-consumption	Récupère les valeurs de consommation d'énergie pour le processeur, le SoC, l'affichage, le disque, le réseau, le MBB, l'EMI, les autres éléments, le total et la perte d'un appareil Windows en milliwattheures. **Remarque :** Cette définition de vérification n'est pas compatible avec les machines virtuelles qui ne disposent pas de capteurs d'énergie. Contrairement à d'autres définitions de vérification qui récupèrent les données les plus récentes, cette définition de vérification récupère la somme des 5 dernières minutes de données.
os.win.check-system-time	Vérifie l'heure actuelle en heure universelle coordonnée (UTC) à l'aide de l'horodatage UNIX.
os.win.check-system-power-plan	Récupère le nom du plan de gestion de l'alimentation actif.
os.win.check-system-os-details	Récupère le nom, la version, la plateforme, l'architecture et la date d'installation du système d'exploitation.
os.win.check-system-device-crashes	Récupère les détails des différents incidents sur votre appareil. **Remarque :** Cette définition de vérification prend en charge l'écran bleu qui émet des événements système avec des ID d'événement = 41 1001.
os.win.check-system-device-events	Récupère les détails des événements qui se sont produits sur l'appareil pendant l'intervalle de temps spécifié. Les événements pour Windows incluent : le dernier démarrage et les utilisateurs connectés.
os.win.check-system-disk-usage	Récupère l'espace disque utilisé en pourcentage de l'espace total.
os.win.check-system-battery-details	Récupère les données relatives à la batterie, y compris le pourcentage restant de la batterie, la tension prévue, l'autonomie estimée et la capacité maximale de la batterie. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries. • Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.win.check-system-network-details	Récupère les détails du réseau, y compris Ethernet, Wi-Fi et d'autres informations pertinentes.
os.win.check-system-logged-in-users	Vérifie l'ID utilisateur de connexion des utilisateurs connectés à l'appareil.
os.win.check-system-power-consumption	Récupère la consommation électrique de l'appareil en milliwatts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
	Remarque : Cette définition de vérification est exclusivement compatible avec les ordinateurs physiques et ne prend pas en charge les ordinateurs virtuels.
os.win.check-system-admin-users	Récupère tous les comptes utilisateurs disposant de privilèges d'administration locaux.
os.win.check-system-bsod	Récupère le nombre, le message, l'ID, le niveau et l'heure des occurrences d'écran bleu. **Remarque :** Cette définition de vérification prend en charge l’écran bleu qui émet des événements système avec des ID d’événement = 1 001.
os.win.check-system-firewall-enabled	Vérifie si le pare-feu du système d'exploitation est actif et activé.
os.win.check-system-antimalware-details	Récupère les détails du logiciel anti-programme malveillant sur l'appareil.
os.win.check-system-reboot-details	Récupère la durée du redémarrage en secondes et l'horodatage du dernier redémarrage (en heure Epoch UNIX). **Remarque :** Les valeurs affichées peuvent ne pas refléter fidèlement les cas où les redémarrages du système ont été interrompus, par exemple lors de mises à jour du système, d'une coupure de courant ou d'une intervention manuelle.
os.win.check-system-os-setup-details	Récupère l'âge approximatif du système d'exploitation pour l'appareil.
os.win.check-system-network-adapter-details	Récupère les détails de l’adaptateur réseau pour l’appareil.
os.win.check-system-network-connection-profiles	Récupère les détails du profil de connexion réseau pour l’appareil. **Remarque :** Cette définition de vérification récupère le type de réseau, qui peut être utilisé pour vérifier l’état du VPN.
os.win.check-system-compliance-details	Récupère les détails de conformité du système. Cela inclut la liste de toutes les applications configurées et des valeurs de mesures qui ne sont pas conformes, et calcule une notation de conformité en fonction de cela.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
	Remarque : • Cette définition de vérification fournit les détails suivants : ○ **Condition pour que l'application soit dite conforme** : chaque processus mentionné dans le processus primaire doit être en cours d'exécution. ○ **Condition pour que la valeur de la mesure soit dite comme conforme** : la valeur doit correspondre à la valeur attendue configurée. • Le score est ensuite calculé à l'aide de la formule suivante : Score = (Application de réclamation + valeur de mesure conforme) / (Nombre total d'applications et de valeur de mesure - Celles qui ont échoué) * 100
os.win.check-system-battery-charge-percentage	Récupère le pourcentage de charge de la batterie sur l'appareil Windows. **Remarque :** Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.win.check-system-windows-registry	Récupère les données du registre Windows.
os.win.check-system-memory-details	Récupère les détails de la mémoire système, tels que les détails de la mémoire virtuelle.
os.win.check-system-bios-details	Récupère les détails du BIOS du système.
os.win.check-system-executables	Récupère tous les exécutables (*.exe) présents sur l'ordinateur Windows.
os.win.check-system-custom-query-on-change	Exécutez la requête personnalisée fournie dans les paramètres. S'exécute uniquement si la valeur change.
os.all.check.internal.get-device-configuration-on-change	Obtient les configurations d'un appareil. Exemple : sudo configuré, débogage activé, utilisateur agent, etc. S'exécute uniquement si la valeur change.

Définitions de vérification : actions de diagnostic

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de diagnostic.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
Action de diagnostic		
os.win.check-app-process-ids	--process_name=<nom du processus>	Récupère les ID de processus (PID) du processus parent et de tous les processus enfants associés à l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-process-cpu	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur pourcentage d'utilisation du processeur, leur temps processeur, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-process-memory	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation de la mémoire en kilo-octets (Ko), leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-process-disk	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation du disque en octets, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-rssi-value	N. A.	Récupère la valeur de l'indicateur d'intensité du signal reçu (RSSI) pour l'interface Wi-Fi actuellement connectée. La valeur RSSI indique l'intensité du signal entre le point d'accès sans fil (AP) et l'appareil, les valeurs RSSI plus élevées indiquant une intensité de signal supérieure. **Remarque :** Cette définition de vérification ne peut pas être appliquée à un ordinateur virtuel.
os.win.check-services-data	service_type =<Type de service (un de l'utilisateur, du système ou tous)	Récupère la liste de tous les services avec le PID, le nom de service, le nom d'affichage du service, l'état, le type de service.

Définitions de vérification : actions de rattrapage

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de rattrapage.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.action-kill-process	--pid=<ID de processus> OU --process_name=<liste des noms de fichiers exécutables séparés par des virgules> **Remarque :** L'ID de processus a priorité sur le nom de l'application.	Arrête un processus en cours d'exécution, plusieurs processus spécifiés par leur ID de processus (PID) ou une liste de noms de fichiers exécutables (.exe).
os.win.action-restart-service	--service_name=<nom de service>	Redémarre les services des utilisateurs connectés qui prennent un nom de service comme entrée dans le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.action-flush-dns-cache	N. A.	Vide le cache DNS sur un appareil Windows.
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close=<vrai/faux> **Remarque :** Lorsque la fermeture automatique est activée, le navigateur est fermé lors de l'effacement de son cache, et vice versa. --browsers=<Liste des navigateurs séparés par des virgules>	Efface le cache des navigateurs pris en charge tels que Google Chrome, Mozilla Firefox et Microsoft Edge. **Remarque :** Avant d'exécuter cette définition de vérification, enregistrez le travail du navigateur.
os.win.action-clear-app-cache	auto_close = <Vrai/Faux si vous souhaitez que le processus soit fermé avant d'effacer le cache> process_name = <nom du processus> app_name = <nom de l'application> cache_path = <chemin d'accès au dossier de cache> **Remarque :** Le chemin d'accès au cache est pris en charge pour Zoom, Microsoft Outlook et Microsoft Teams. Le chemin d'accès du cache doit être saisi sans le chemin d'accès à l'utilisateur. Par exemple, si le cache se trouve dans le chemin d'accès C :\User \<UserName>\AppData \Roaming\Zoom\data, entrez AppData\Roaming\Zoom \data.	Efface le cache de l'application.
os.win.action-removable-usb-storage-access	Accès : <deny_read/deny_write/ deny_execute> Valeur : <vrai/faux>	Contrôle l'accès aux disques de stockage USB amovibles pour l'accès en lecture, en écriture et en exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
		Remarque : Une fois la vérification exécutée, redémarrez l'appareil pour que les changements d'accès prennent effet.
os.win.action-disk-cleanup	Aucun	Efface les fichiers ou le cache indésirables à l'aide du nettoyage de Windows disque : • Fichiers de cache Internet • Erreur système : fichiers de vidage de mémoire • Fichier mini-dump d'erreur système • Fichiers temporaires • Windows Signalement d'erreurs

Référence DEX Desktop Assistant

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires et le tableau de bord utilisés pour configurer et administrer Desktop Assistant.

Mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Le tableau de bord Mesures d'utilisation vous permet de surveiller l'état de connexion de votre appareil et de l'utilisateur, la version de l'application et le nombre d'incidents créés à l'aide de l'application Desktop Assistant, assurant une communication fluide avec l'instance ServiceNow.

Tableau de bord des mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Cartes	Description	Table source
État de connexion	Indique si l'appareil est connecté à une ServiceNow instance. **Remarque :** Si un utilisateur reste inactif pendant 6 heures, son état de connexion est considéré comme « arrêté », même s'il est toujours connecté, mais inactif. Ces informations vous aident à résoudre les problèmes	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant (suite)

Cartes	Description	Table source
	de connectivité et à vous assurer que l'appareil est en mesure d'accéder aux ressources dont il a besoin.	
Connecté	Indique si un utilisateur est connecté ou non à l'appareil. L'état de connexion d'un utilisateur est mis à jour lorsqu'il se connecte ou se déconnecte. Ces informations vous aident à déterminer si l'appareil est en cours d'utilisation ou non et à suivre l'activité de l'utilisateur au fil du temps.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]
Version de l'Desktop Assistant utilisée	Affiche la version de l'Desktop Assistant exécutée sur les appareils utilisateur. Ces informations peuvent vous aider à confirmer que l'application est à jour et à identifier tout problème de compatibilité potentiel avec le système d'exploitation ou d'autres applications.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]

Pour revenir à la page des mesures d'utilisation ou à la page d'administration, où vous pouvez accéder aux mesures d'utilisation, consultez Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant ou Administration du DEX.

Composants installés avec Desktop Assistant

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Desktop Assistant [sn_dex_desktop], y compris des tables et des rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin]	Responsable de la gestion des configurations et de la résolution des problèmes pouvant survenir dans l'application.	sn_dex_desktop.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.user]	Responsable de l'utilisation de l'Desktop Assistant. Il n'a pas la possibilité de configurer d'éléments dans l'application.	• sn_incident_read • sn_change_read

Tables installées

Table	Description
Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app]	Registre de l'application. Les administrateurs peuvent accéder à cette table pour mettre à jour le titre de l'Desktop Assistant.
Carte du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_card]	Enregistre la carte affichée dans l'Desktop Assistant. Il s'agit d'une table de base pour tous les types de cartes.
Section du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_section]	Définit une section de l'interface utilisateur qui sert de conteneur pour les cartes.
Onglet du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_tab]	Définit différents onglets présents dans l'application de l'interface utilisateur, contenant chacun plusieurs sections.
Application du Desktop Assistant au mappage d'onglets [sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	Enregistre un mappage entre l'application et les onglets.
Installation du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]	Enregistre des informations sur l'installation et l'utilisation de l'application Desktop Assistant.
Carte de lien hypertexte [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	Type de carte permettant de définir des liens hypertexte.
Carte de vue d'enregistrements [sn_dex_desktop_records_view_card]	Type de carte permettant de définir les enregistrements à afficher.
Carte du créateur d'enregistrement [sn_dex_desktop_record_creator_card]	Type de carte permettant de définir le créateur d'enregistrement avec les champs prévus.
Mappage de la section à la carte [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	Spécifie toutes les cartes de la section donnée.
Mappage de l'onglet à la section [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	Spécifie toutes les sections d'une page dans le contenu d'un onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des registres d'application

Le formulaire Registres d'application présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

Champs et descriptions correspondantes du formulaire Registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom de l'application.
ID client	Identificateur unique de l'application émis par le fournisseur de service.
Secret client	Clé secrète utilisée pour authentifier l'application avec l'API du fournisseur de service.
URL de redirection	URI vers lesquels le fournisseur de service doit rediriger l'utilisateur à l'issue de son authentification. C'est là que l'application reçoit le code d'autorisation ou le jeton d'accès.
URL du logo	URL de l'image du logo de l'application.
Client public	Option permettant d'indiquer si l'application est publiquement accessible. Les applications mobiles, les applications Web et les applications basées sur JavaScript sont des exemples de clients publics.
Commentaires	Contexte ou informations supplémentaires sur une demande ou une réponse particulière.
Application	Application cliente qui demande l'autorisation d'accéder à une ressource ou à un service protégé au nom d'un utilisateur.
Accessible depuis	Adresses IP ou domaines autorisés à accéder au client OAuth. Lorsque vous enregistrez le client OAuth auprès d'un fournisseur de service, vous pouvez être amené à fournir une liste d'adresses IP ou de domaines autorisés à envoyer des demandes à l'API du fournisseur de service au nom du client.
Actif	État d'un jeton d'accès. Lorsque vous accordez à l'application l'autorisation d'accéder à vos ressources à l'aide d'OAuth, le fournisseur de service émet un jeton d'accès que l'application utilise pour effectuer des demandes d'API.
Durée de vie du jeton d'actualisation	Durée de la session d'un utilisateur avant de nécessiter une nouvelle authentification dans l'application.
Durée de vie du jeton d'accès	Désigne la période pendant laquelle un jeton d'accès est considéré comme valide pour être utilisé par une application.
Type d'accord par défaut	Désigne la méthode par défaut utilisée par un serveur d'autorisation OAuth 2.0 pour accorder des jetons d'accès aux applications clientes.

Pour revenir à la page des détails OAuth, consultez Configurer les détails de l’autorisation en cours.

Paramètres d’API pour personnaliser les Desktop Assistant notifications

Utilisez ces paramètres dans l’API pour personnaliser Desktop Assistant les notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
Message de notification	Le message de notification que vous souhaitez envoyer.
Titre de la notification	Titre de la notification.
Liste de destinataires	Liste des utilisateurs qui peuvent recevoir la notification.
ID de référant	Le sys_id correspondant de la table référencée sélectionnée.
Table de référent	Type d'enregistrement sur lequel la notification doit être déclenchée.
Source	Application à partir de laquelle la notification est déclenchée. **Remarque :** • Desktop Assistant prend en charge uniquement les sources Gestion des incidents majeurs et Engagement proactif dans le système de base. • Les notifications pour les nouvelles sources ne sont envoyées avec succès que lorsque la source est ajoutée en tant que valeur de choix dans la colonne **Source** de notification de la table **sn_dex_desktop_assistant_notification**. Cela permet Desktop Assistant de suivre la nouvelle source.

L'exemple suivant illustre les paramètres d'API pour personnaliser Desktop Assistant les notifications.

```
var notificationObj = {
  notification_message: "Notification Message",
   notification_title: "DA MIM Notification",
  recipient_list: "Receiving sys_user sysid",
   referrer_id: "referrer record sys_id",
   referrer_table: "incident",
   source: "MIM"
};
var notifyUtils = new sn_dex_desktop.DesktopAppNotificationUtils();
notifyUtils.sendDANotification(notificationObj);
```

Résoudre le Desktop Assistant problème de chargement de l'écran

Symptôme

L'écran DEX Desktop Assistant est vide ou se charge en continu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cause

Le chargement n'est DEX Desktop Assistant pas effectué, car l'utilisateur n'est pas un utilisateur valide DEX ou le fichier settings.json est endommagé.

Résolution

Procédure

1. Actualisez l'application.
2. Quittez et relancez l'application.
3. Effacez le fichier de paramètres Electron à l'emplacement suivant :
   - MacOS: ~/Bibliothèque/Application\ Support/desktop_assistant_app/settings.json
   - Windows: ~\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\settings.json
4. Vérifiez que vous êtes connecté avec le rôle sn_dex_desktop.user.
5. Vérifiez que l'application DEX Desktop Assistant est installée sur l'instance à laquelle vous vous connectez.

Expérience digitale de l'utilisateur final Propriétés et paramètres

Vous pouvez mettre à jour les propriétés et paramètres suivants Expérience digitale de l'utilisateur final en fonction de vos besoins. Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour mettre à jour ces paramètres et propriétés.

Propriété ou paramètre	Valeur	Type	Application	Description
sn_dex.administration_tab_doc_link	[url]	chaîne	Application and Device Health	Lien vers la documentation de la carte d'administration DEX
sn_dex.alerte.règle_correlation.appareil.période	300	entier	Application and Device Health	Période, en secondes, pour la mise en corrélation d'alertes d'appareils DEX similaires basées sur le message_key Utilisez zéro pour désactiver la règle.
sn_dex.alerte.delete_delay_period	15	entier	Application and Device Health	Période de délai, en minutes, après laquelle une alerte fermée est supprimée Par exemple, si une alerte associée à dex_alert_metadata est fermée, elle n'est pas supprimée pendant cette période. La valeur par défaut est de 15 min.
sn_dex.dex_user_ref_mapping	[JSON]	chaîne	Application and Device Health	Utilisé pour mapper la colonne sys_user.user_id à une colonne custom_user_id lorsqu'elle est personnalisée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété ou paramètre	Valeur	Type	Application	Description
				Le suffixe et le préfixe permettent de passer d'une valeur à l'autre. Par exemple, {"prefix » : « dex-blah », « device_user_id_column » : « custom_user_id », « suffix » : « dex-blah"}
sn_dex.enable_dex_action_playbook	vrai	vrai | faux	Application and Device Health	Active l'utilisation du playbook lorsque les modules d'extension appropriés sont activés Utilisez cette option pour masquer ou afficher le playbook dans les options de la page des détails de l'appareil.
sn_dex.extension.push_metrics_interval	300	entier	Application and Device Health	Intervalle en secondes que l'extension de navigateur utilise pour transmettre les mesures à l'agent par push La valeur par défaut est de 5 min.
sn_dex.extension.session_timeout	240	entier	Application and Device Health	Période, en minutes, à l'issue de laquelle une session ouverte expire à l'aide de l'onglet lastAccessed time La valeur par défaut est de 4 heures. Entrer 0 désactive cette fonctionnalité.
sn_dex.network_performance_metrics_duration	7200	entier	Application and Device Health	Durée des mesures de performances réseau en secondes
sn_dex.set_location	vrai	vrai | faux	Application and Device Health	Si la valeur est définie sur vrai, la cmn_location de table est mise à jour lorsque DEX l'emplacement valide n'est pas trouvé et qu'un nouvel enregistrement d'emplacement est créé
sn_dex_content.enable.content.log	Faux	vrai | faux	Playbook de contenu pour DEX	Active ou désactive le stockage des détails d'exécution de la vérification dans la table dex_content_log

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété ou paramètre	Valeur	Type	Application	Description
sn_dex_desktop.app_snapshot_version	2.0.0	chaîne	Desktop Assistant	Desktop Assistant Numéro de version de l'application Electron Snapshot Vous pouvez utiliser cette propriété au cours du développement d'application.
sn_dex_desktop.app_version	2.5.0	chaîne	Desktop Assistant	Desktop Assistant Numéro de version de l'application Electron
sn_dex_desktop.enable_notifications	Faux	chaîne	Desktop Assistant	Détermine si les notifications doivent être envoyées
sn_dex_desktop.mac_min_version	2.6.0	chaîne	Desktop Assistant	Version minimale compatible pour l'application de bureau sur MacOS
sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant.notification_time_to_live	7	chaîne	Desktop Assistant	Valeur Délai jusqu'à la mise en service des notifications à envoyer à Desktop Assistant Cette valeur correspond au nombre de jours pendant lesquels la notification est active et toute notification plus ancienne que cette valeur est ignorée. **Remarque :** La valeur Durée de vie (TTL) peut être définie sur un maximum de sept jours.
sn_dex_desktop.va_portal_param	Echap	chaîne	Desktop Assistant	Propriété qui spécifie le portail ESC par défaut Si vous utilisez un portail autre que Echap pour Agent virtuel ITSM, vous pouvez spécifier ce portail pour l'intégration entre Desktop Assistant et Agent virtuel ITSM.
sn_dex_desktop.win_min_version	2.6.0	chaîne	Desktop Assistant	Version minimale compatible pour l'application de bureau sous Windows

Reporting personnalisé sur les tables DEX

Vous pouvez utiliser les tables énumérées ci-dessous pour générer un rapport pour les mesures requises sur DEX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Nom	Fréquence de mise à jour	Fonctionnalité de base	Données
Mesures de l'appareil DEX Mesures moyennes quotidiennes	dex_device_metrics_daily_avg	Quotidien	Score DEX	Moyennes quotidiennes pour l'intégrité de la batterie, l'utilisation du processeur, la lecture du disque/seconde, l'utilisation du disque, l'utilisation de la mémoire, la consommation d'énergie, l'utilisation de la lecture E/S, l'utilisation de l'écriture E/S, l'utilisation de la mémoire, le WiFi RSSI, le taux de réception WiFi, le taux de transmission WiFi
Mesure ADH de l'appareil : chaque agent par semaine	dex_score_device_adh_metric_each_agent_weekly	Hebdomadaire	Score DEX	Moyennes hebdomadaires pour l'intégrité de la batterie, l'utilisation du processeur, la lecture/seconde du disque, l'utilisation du disque, l'utilisation de la mémoire, la consommation d'énergie, l'utilisation de la lecture et de l'écriture des E/S, l'utilisation de la mémoire, le WiFi RSSI, le taux de réception WiFi, le taux de transmission WiFi
Mesure ADH de l'appareil : chaque agent par mois	dex_score_device_adh_metric_each_agent_monthly	Mensuel	Score DEX	Moyennes mensuelles pour l'intégrité de la batterie, l'utilisation du processeur, la lecture/seconde du disque, l'utilisation du disque, l'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Nom	Fréquence de mise à jour	Fonctionnalité de base	Données
				de la mémoire, la consommation d'énergie, l'utilisation de la lecture et de l'écriture des E/S, l'utilisation de la mémoire, le WiFi RSSI, le taux de réception WiFi, le taux de transmission WiFi
Mesures moyennes quotidiennes des mesures de l'application installée DEX	dex_installed_app_metrics_daily_avg	Quotidien	Score DEX	Moyennes quotidiennes des performances des applications installées
Mesure ADH de l'application installée : chaque agent par semaine	dex_score_installed_app_metrics_adh_each_agent_weekly	Hebdomadaire	Score DEX	Plantages de l'application, utilisation de l'application, utilisation du processeur, utilisation de la mémoire
Mesure ADH de l'application installée : chaque agent par mois	dex_score_installed_app_metrics_adh_each_agent_monthly	Mensuel	Score DEX	Plantages de l'application, utilisation de l'application, utilisation du processeur, utilisation de la mémoire
Mesures moyennes quotidiennes des mesures de l'application Web DEX	dex_web_app_metrics_daily_avg	Quotidien	Score DEX	Utilisation de l'application, délai de recherche DNS, échecs des requêtes Web, délai de chargement de la page, délai de réponse
Mesure ADH de l'application Web : chaque agent par semaine	dex_score_web_app_metrics_adh_each_agent_weekly	Hebdomadaire	Score DEX	Utilisation de l'application, délai de recherche DNS, échecs des requêtes Web, délai de chargement de la page, délai de réponse
Mesure ADH de l'application Web :	dex_score_web_app_metrics_adh_each_agent_monthly	Mensuel	Score DEX	Utilisation de l'application, délai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Nom	Fréquence de mise à jour	Fonctionnalité de base	Données
chaque agent par mois				de recherche DNS, échecs des requêtes Web, délai de chargement de la page, délai de réponse
Conformité du système de l'appareil	dex_ci_device_system_compliance	Quotidien	Aperçus : conformité du système	% de notation de conformité, liste des applications non conformes, liste des mesures de politiques non conformes
Intégrité de la batterie de l'appareil	dex_ci_device_battery_health		Aperçus : intégrité de la batterie	Intégrité de la batterie, capacité nominale, capacité pleine charge, pourcentage de capacité nominale, état de la batterie, numéro de série de la batterie, état de la batterie, chimie, nombre de cycles, tension nominale, batteries installées
Rapport de l'heure du système de l'appareil	dex_ci_device_system_time_report		Aperçus : heure du système	Durée d'activité, heure de démarrage, heure du dernier redémarrage, âge de l'appareil

[store-future: BEGIN review]

Problème d'expérience	sn_pren_experience_issue		Engagement proactif	
Alerte de problème d'expérience	sn_pren_experience_issue_m2m_alert		Engagement proactif	
Exécution de l'action de rattrapage DEX	dex_remedial_action_execution		Intégrité des applications et appareils DEX	
Utilisateurs concernés par l'alerte	dex_alert_impacted_users		Intégrité des applications et appareils DEX	
DEX : données de mesures MCM	dex_app_sccm_metric_data		Intégrité des applications et appareils DEX	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution de la définition de contrôle	dex_check_definition_execution		Intégrité des applications et appareils DEX	
Données d'extension du navigateur	dex_ci_browser_extension		Intégrité des applications et appareils DEX	
Détails de l'appel	call_details		DEX pour Microsoft 365	
Conformités des systèmes de l'appareil	device_system_compliances		Intégrité des applications et appareils DEX	
Rapports de l'heure du système de l'appareil	device_system_time_reports		Intégrité des applications et appareils DEX	
État de l'appareil Wi-Fi	device_wifi_status		Intégrité des applications et appareils DEX	
Données sur l'intégrité du CI	ci_health_data		Intégrité des applications et appareils DEX	
Données de surveillance de l'application de l'appareil	device_app_monitoring_data		Intégrité des applications et appareils DEX	
Score de l'application : tous les agents par mois	dex_score_application_monthly_all_agents	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Score SLA de l'application : tous les agents par mois	dex_score_application_sla_monthly_all_agents	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Score SLA de l'application : tous les agents par semaine	dex_score_application_sla_weekly_all_agents	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	
Score de l'enquête des applications : tous les agents par mois	dex_score_application_survey_score_all_agents_monthly	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Score de l'enquête des applications : tous les agents par semaine	dex_score_application_survey_score_all_agents_weekly	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	
Scores de soumissions de l'enquête des applications	dex_score_application_survey_submission_scores		Score de l'expérience digitale	
Nombre de rubriques de	dex_score_application_survey_topic_count_all_agents_monthly	Mensuel	Score de l'expérience digitale	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enquête des applications : tous les agents par mois				
Nombre de rubriques de l'enquête des applications : tous les agents par semaine	dex_score_application_survey_topic_count_all_agents_weekly	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	
Mesure ADH de l'appareil : chaque agent par mois	dex_score_device_adh_metric_each_agent_monthly	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Mesure ADH de l'appareil : chaque agent par semaine	dex_score_device_adh_metric_each_agent_weekly	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	
Score ADH de l'appareil : tous les agents par jour	dex_score_device_adh_score_all_agents_daily	Quotidien	Score de l'expérience digitale	
Score ADH de l'appareil : tous les agents par mois	dex_score_device_adh_score_all_agents_monthly	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Score ADH de l'appareil : tous les agents par semaine	dex_score_device_adh_score_all_agents_weekly	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	
Score de l'appareil : tous les agents par mois	dex_score_device_score_all_agents_monthly	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Score de l'appareil : tous les agents par semaine	dex_score_device_score_all_agents_weekly	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	
Score SLA de l'appareil : tous les agents par mois	dex_score_device_sla_score_all_agents_monthly	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Score SLA de l'appareil : tous les agents par semaine	dex_score_device_sla_score_all_agents_weekly	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	
Score de l'enquête de l'appareil : tous les agents par mois	dex_score_device_survey_score_all_agents_monthly	Mensuel	Score de l'expérience digitale	
Score de l'enquête de l'appareil : tous les agents par semaine	dex_score_device_survey_score_all_agents_weekly	Hebdomadaire	Score de l'expérience digitale	

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

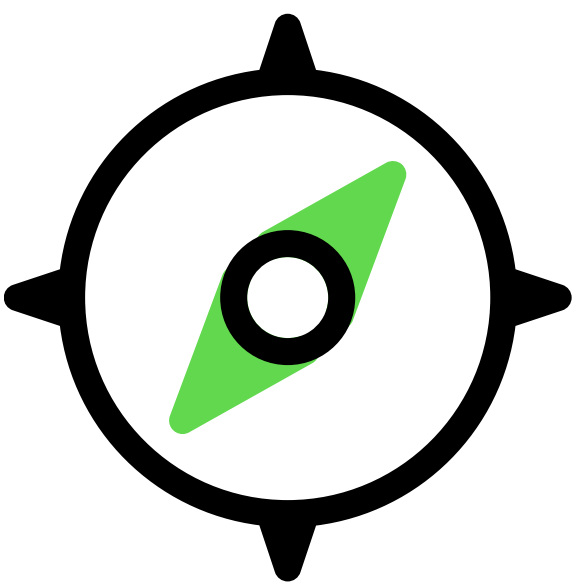
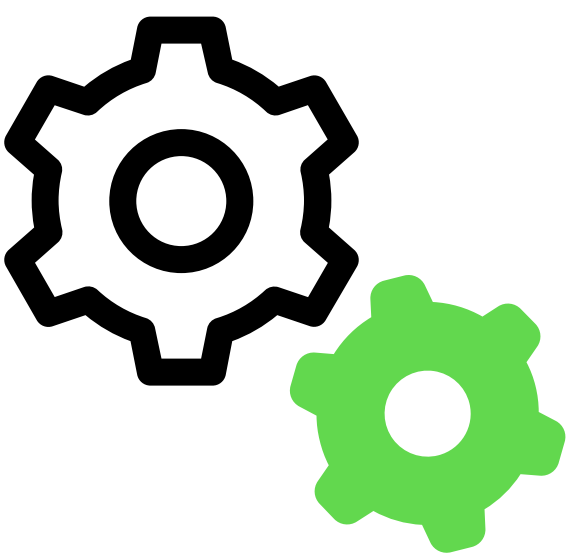
Score de l'expérience digitale

Score de l'expérience digitale fournit un aperçu complet de l'expérience digitale de vos employés, ce qui vous permet d'identifier les domaines à améliorer pour améliorer l'expérience globale des employés.

https://player.vimeo.com/video/1097939728?h=f8f365ff75&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

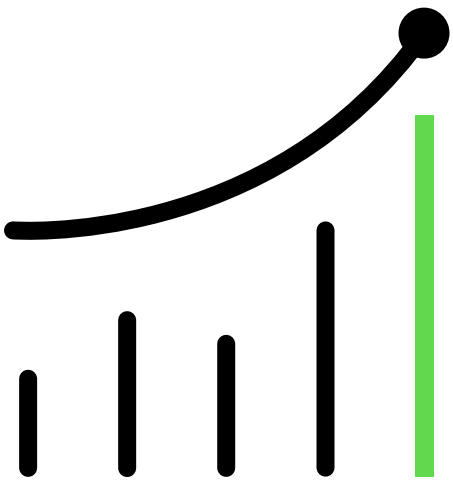
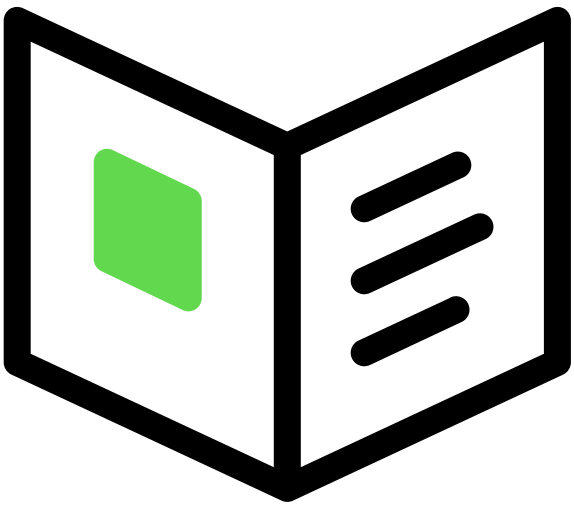
La vidéo donne une vue d'ensemble de l'application Score DEX , en mettant en évidence ses principales fonctionnalités et la manière dont elle améliore l'expérience numérique des employés dans une organisation.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur Score de l'expérience digitale.	Configurer Score de l'expérience digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trace	Référence
	
Suivez l’expérience digitale à l’aide du tableau de Score de l'expérience digitale bord.	Référence pour Score de l'expérience digitale.

Traduction automatique

Explorer Score de l'expérience digitale

Apprenez-en plus sur Score de l'expérience digitale (Score DEX) et passez en revue les avantages qu’il peut offrir à différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Score de l'expérience digitale

Score de l'expérience digitale fournit un aperçu complet de l’expérience digitale de vos employés en analysant les trois sources de données clés suivantes :

- Mesures surveillées à partir des appareils de l’utilisateur final
- Sentiment de l'utilisateur
- Expérience du Centre de services

Score de l'expérience digitale utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Responsable de l’environnement de travail numérique	Le responsable de l’espace de travail numérique peut analyser les données sur le Score de l'expérience digitale tableau de bord. Ils peuvent permettre aux utilisateurs d’utiliser le Score de l'expérience digitale tableau de bord. Ils peuvent également configurer la définition de mesure, Score DEX les propriétés système, le mappage qualitatif pour les scores de mesure et la configuration de l’enquête.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Utilisateur du tableau de bord	L’utilisateur du tableau de bord peut afficher le tableau de Score de l'expérience digitale bord.

Score de l'expérience digitale avantages

Score de l'expérience digitale avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Analysez les données quantitatives et qualitatives pour obtenir une vue complète de l’expérience digitale des employés dans votre organisation.	Tableau de bord de Score de l'expérience digitale	• Responsable de l’environnement de travail numérique • Utilisateur du tableau de bord

Termes clés

Applications et appareils surveillés par DEX

Les applications et appareils surveillés par DEX sont ceux qui sont suivis et mesurés à l’aide des mesures de l’expérience numérique (DEX). Ces mesures sont ensuite utilisées pour calculer les scores. Ces scores peuvent être des scores de mesure normalisés individuels, des moyennes pondérées des scores de mesure ou des moyennes de tous les scores pour chaque mesure.

Mesures qualitatives

Les mesures qualitatives sont descriptives et subjectives, telles que les mesures de sentiment de l’utilisateur. Ils fournissent des informations sur la qualité du sujet, telles que les commentaires sur le service et les expériencesdes applications et des appareils. Ces mesures sont collectées par le biais d’enquêtes.

Mesures quantitatives

Les mesures quantitatives représentent des données numériques, telles que les mesures d’intégrité des applications ou des appareils. Ils fournissent des données mesurables qui peuvent être analysées pour fournir des informations permettant de prendre des décisions éclairées. Pour l’intégrité de l’application, vous pouvez examiner des éléments tels que les plantages et le temps de chargement. Pour l’état de l’appareil, vous devez examiner l’état de la batterie et la mémoire. Ces mesures sont collectées par le biais de méthodes de collecte de données à partir d’applications et d’appareils surveillés.

Scores de mesure normalisés

Les scores de mesure normalisés représentent les scores ajustés de chaque mesure. Les scores de mesure sont ajustés sur une échelle commune de 100 afin qu’ils puissent être comparés les uns aux autres.

Moyenne pondérée

La moyenne pondérée est calculée à l’aide des différents poids de chaque mesure pour déterminer un score moyen global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Score de l'expérience digitale, consultez :

- Configurer Score de l'expérience digitale
- Suivi de l’expérience digitale à l’aide du tableau de Score de l'expérience digitale bord
- Référence Score de l'expérience digitale

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

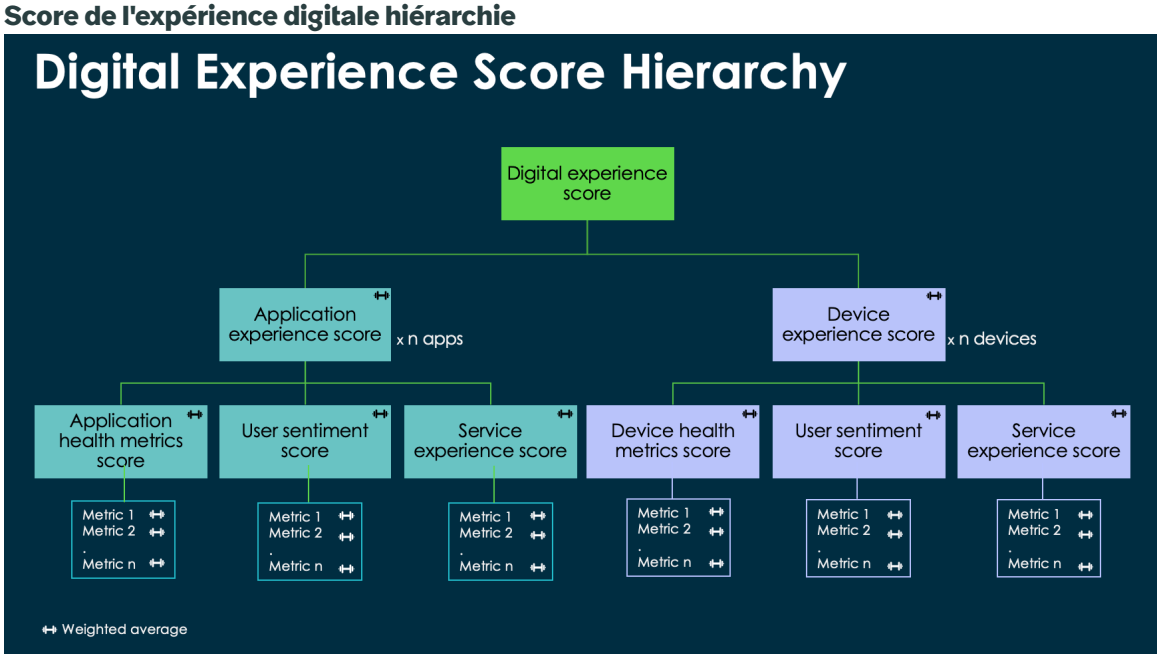
Apprenez-en plus sur les différentes mesures qualitatives et quantitatives du Score de l'expérience digitale tableau de bord, qui offre une visibilité de bout en bout sur les expériences numériques de vos employés.

Score de l'expérience digitale

Cette mesure mesure l’expérience globale des employés avec les appareils et les applications au travail dans l’ensemble de votre organisation. Ce score global d’expérience digitale vous aide à identifier les domaines qui nécessitent des recherches plus approfondies ou des plans d’action pour y remédier.

Ce score de mesure est déployé à partir des deux scores de mesure suivants : score d’expérience de l’application et score d’expérience de l’appareil.

Score de l'expérience digitale hiérarchie



Score de l'expérience d'application

Le score d’expérience de l’application est le score d’expérience de l’application moyen des applications surveillées par DEX. Il prend en compte les mesures d’intégrité des applications, les commentaires des employés et l’expérience de service des applications.

Score de mesures d'intégrité de l'application

Cette mesure mesure les performances et l’intégrité globale d’une application (installée et Web). Il prend en compte divers facteurs tels que le temps de chargement, le délai de réponse, l’utilisation de la mémoire et les incidents pour fournir une vue complète du fonctionnement de l’application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un score élevé de mesures d'intégrité de l'application indique une application fiable et stable, ce qui entraîne la satisfaction des employés. Un score faible indique des domaines à améliorer, comme sa mise à niveau vers une version plus récente.

Score de sentiment de l'utilisateur

Cette mesure permet d'évaluer la satisfaction des employés à l'égard de l'application et identifie les domaines à améliorer. Ces mesures sont collectées sur une échelle de notation de 1 à 5 par le biais d'enquêtes sur les applications et les appareils envoyées aux employés. Il prend en compte des facteurs tels que la facilité d'utilisation, la rapidité et la stabilité de l'application.

Un score de sentiment utilisateur élevé indique que l'application fonctionne bien et que les employés sont satisfaits de son utilisation. Un score faible indique des problèmes d'utilisabilité et une utilisation plus faible.

Score de l'expérience de service

Cette mesure évalue la satisfaction des employés à l'égard de la gestion des problèmes liés aux applications par le Centre de services IT. Il prend en compte des facteurs tels que le délai de réponse et la qualité de l'assistance dans la résolution des problèmes.

Un score d'expérience de service élevé indique que le Centre de services propose une résolution rapide et efficace des problèmes, conduisant à la satisfaction des employés. Un score faible indique des problèmes récurrents dans l'application et une résolution inefficace.

Score d'expérience de l'appareil

Le score d'expérience de l'appareil est le score d'expérience de l'appareil moyen des appareils surveillés par DEX. Il prend en compte les mesures d'intégrité des appareils, les commentaires des employés et l'expérience de service des groupes de systèmes d'exploitation des appareils.

Score de mesures de l'intégrité de l'appareil

Cette mesure permet d'évaluer les performances et l'intégrité globale d'un appareil. Il prend en compte divers facteurs tels que l'espace disque, l'utilisation du processeur, les pannes de l'appareil, la puissance du signal WiFi et l'intégrité de la batterie pour fournir une vue complète du fonctionnement de l'appareil.

Un score élevé de mesures d'intégrité de l'appareil indique que l'appareil fonctionne de manière optimale et qu'il est en bon état, ce qui entraîne la satisfaction des employés. Un score faible indique des problèmes potentiels ou des domaines à améliorer, comme l'augmentation du stockage ou le remplacement de la batterie.

Score de sentiment de l'utilisateur

Cette mesure permet d'évaluer la satisfaction des employés à l'égard de l'appareil et d'identifier les points à améliorer. Ces mesures sont collectées sur une échelle de notation de 1 à 5 par le biais d'enquêtes sur les applications et les appareils envoyées aux employés. Il prend en compte des facteurs tels que la facilité d'utilisation, la vitesse et le stockage de l'appareil.

Un score de sentiment utilisateur élevé indique que l'appareil fonctionne bien et que les employés sont satisfaits de son utilisation. Un score faible indique des problèmes d'utilisabilité et des problèmes potentiels.

Score de l'expérience de service

Cette mesure évalue la satisfaction des employés à l'égard de la gestion des problèmes liés aux appareils par le Centre de services IT. Il prend en compte des facteurs tels que le délai de réponse et la qualité de l'assistance dans la résolution des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un score d’expérience de service élevé indique que le Centre de services propose une résolution rapide et efficace des problèmes, conduisant à la satisfaction des employés. Un score faible indique des problèmes récurrents dans l’appareil et une résolution inefficace.

Information associée

Score DEX Calcul des mesures

Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Configurer Score de l'expérience digitale

Planifiez et configurez votre implémentation de Score de l'expérience digitale.

Vue d'ensemble de la configuration

Installer Score de l'expérience digitale

Vous pouvez installer l’application Score de l'expérience digitale (sn_dex_score) si vous disposez du rôle administrateur. L’application inclut des données de démonstration que vous pouvez charger une fois l’installation terminée. Il installe également les applications et modules d’extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Score de l'expérience digitale dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Score de l'expérience digitale :

- Modules d’extension :

  Utilitaires Java ITOM (com.itom.jutils)

- Applications de stockage :
  - Enquête de commentaires sur l’expérience digitale (sn_dex_feedback_sur) : cette application est installée avec Score de l'expérience digitale les employés pour leur envoyer des commentaires sur leur expérience numérique.

    Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec l’enquête de commentaires sur l’expérience digitale.

  - Expérience digitale de l'utilisateur final: la Expérience digitale de l'utilisateur final suite (DEX) offre une visibilité proactive pour vous aider à comprendre et à améliorer l’expérience de l’utilisateur final dans votre organisation. Il comprend l’intégrité des applications et des appareils, le playbook de contenu DEX et Desktop Assistant, combinés pour offrir des avantages uniques pour diagnostiquer et traiter toute expérience négative.
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Score de l'expérience digitale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Score de l'expérience digitale (sn_dex_score) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Chargez les données de démonstration pour Score de l'expérience digitale. Pour plus d'informations, consultez Charger les Score de l'expérience digitale données de démonstration.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Charger les Score de l'expérience digitale données de démonstration

Chargez les données de démonstration après Score de l'expérience digitale l'installation de l'application.

Avant de commencer

Installer Score de l'expérience digitale

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Outre le chargement des données de démonstration, la `CreateDemoDataForDEXScoreJob` tâche planifiée effectue les opérations suivantes :

- Crée des données de démonstration pour les agents
- Crée des enregistrements de score DEX
- Insère les données des 90 derniers jours dans les tables respectives pour les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrité des applications et des appareils
- Enquêtes
- Accords sur les niveaux de service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et ouvrez la `CreateDemoDataForDEXScoreJob` tâche planifiée.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   La tâche s'exécute en arrière-plan et prend quelques minutes.

Résultats

Une fois la tâche planifiée exécutée avec succès, les données de démonstration sont chargées dans l'instance.

Supprimer les Score de l'expérience digitale données de démonstration

Supprimez les données de démonstration lorsque Score de l'expérience digitale vous n'en aurez plus besoin.

Avant de commencer

Installer Score de l'expérience digitale

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et ouvrez la `DeleteAggregatedDemoDataDexScore` tâche planifiée.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   La tâche s'exécute en arrière-plan.
4. Vérifiez l'état d'achèvement de la tâche planifiée.

   a. Accédez aux tables Travaux planifiés en attente et Travaux planifiés en cours d'exécution.
      - Travaux planifiés en attente : accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Travaux planifiés en attente**.
      - Exécution des travaux planifiés : accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Exécution des travaux planifiés**.

   b. Vérifiez que la `DeleteAggregatedDemoDataDexScore` tâche n'est répertoriée dans aucune des tables.

5. Revenez à la liste des travaux planifiés.
6. Recherchez et ouvrez la `DeleteDemoDataDexScore` tâche planifiée.
7. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   La tâche s'exécute en arrière-plan.
8. Vérifiez que la `DeleteDemoDataDexScore` tâche n'est pas répertoriée dans les tables Travaux planifiés en attente et Travaux planifiés en cours d'exécution.
9. Supprimer les enregistrements qui sont dans le champ d'application global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.

b. Entrez le script de suppression dans le champ **Script exécuté (JavaScript exécuté sur le serveur).**

```
var prefix = "[DEXScore Demo]";
    //Deleting computer records
    var comp = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
   comp.addEncodedQuery('nameSTARTSWITH' + prefix);
    comp.query();
    comp.deleteMultiple();
    //Deleting User Records
    var userGR = new GlideRecord("sys_user");
   userGR.addEncodedQuery('nameSTARTSWITH' + prefix);
    userGR.query();
    userGR.deleteMultiple();
    //Deleting CMN Location Records
    var location = new GlideRecord('cmn_location');
   location.addEncodedQuery('nameSTARTSWITH' + prefix);
    location.query();
    location.deleteMultiple();
```

c. Si la valeur par défaut du champ **Dans le champ d'application** n'est pas définie sur **global**, sélectionnez **global** dans la liste déroulante.

d. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Résultats

Une fois que les deux travaux planifiés ont été exécutés avec succès et que le script de suppression des enregistrements dans le champ d'application global s'est exécuté, les données de démonstration sont supprimées de l'instance.

Si une erreur se produit lors de l'exécution des travaux planifiés, exécutez à nouveau les travaux.

Personnaliser les Score DEX définitions de mesures

Personnalisez les définitions de mesure du score du système de base en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Score de l'expérience digitale* > **Configuration de la définition de la mesure**.
2. Ouvrez une configuration de définition de mesure pour modifier ses détails.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de configuration des définitions de mesures, reportez-vous à la section Score DEX Formulaire Définition de mesure.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Définir un mappage qualitatif pour une Score DEX mesure
- Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale
- Score DEX Calcul des mesures
- Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Définir un mappage qualitatif pour une Score DEX mesure

Définissez un mappage entre la valeur qualitative et le score normalisé d'une Score DEX mesure en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Score de l'expérience digitale* > **Mappage du score de mesure qualitative**.
2. Sur la page Mappages de scores de mesures qualitatives, ouvrez un enregistrement de mesure à l'aide de l'une des options suivantes.
   - Placez le pointeur de la souris sur le nom de la mesure, sélectionnez l'icône de référence (icône ⓘ) en regard de celui-ci, puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre contextuelle d'aperçu.
   - Sélectionnez un nombre dans la colonne **Score normalisé** .
3. Dans le formulaire, personnalisez les détails de mappage des mesures.

Formulaire Mappage du score de mesure qualitative

Champ	Description
Mesure	Nom de la mesure pour laquelle le mappage qualitatif doit être défini. Par exemple, l'intégrité de la batterie.
Score normalisé	Score normalisé pour la mesure. Ce score est compris entre 1 et 100 et correspond à une catégorie de performance. Par exemple, 45. Pour en savoir plus sur le mode de calcul des scores normalisés, reportez-vous à la section Score DEX Normalisation pour les scores de mesure.
Valeur qualitative	Catégorie de performances (médiocre, modérée ou bonne) que vous pouvez mapper à un score normalisé. Par exemple, vous pouvez mapper un score normalisé de 45 à la catégorie Médiocre et un score de 75 à la catégorie Modéré, pour la mesure de l'intégrité de la batterie.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Personnaliser les Score DEX définitions de mesures

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Score DEX Calcul des mesures

Mettre à jour Score DEX la configuration de l'enquête

Mettez à jour la configuration de l'enquête pour identifier les destinataires, la méthode et le calendrier d'envoi des enquêtes de score DEX.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration de l'enquête DEX est stockée dans la table Configuration de l'enquête [dex_survey_configuration]. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec l'enquête de commentaires sur l'expérience digitale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Score de l'expérience digitale* > **Configuration de l'enquête DEX**.
2. Ouvrez une configuration d'enquête pour modifier ses valeurs.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs de configuration des enquêtes, reportez-vous à la section Score DEX Formulaire de configuration de l'enquête.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Suivi de l'expérience digitale à l'aide du tableau de Score de l'expérience digitale bord

Obtenez un aperçu de l'expérience digitale de vos employés à l'aide du Score de l'expérience digitale tableau de bord. Vous pouvez analyser les données d'intégrité des appareils et des applications pour créer des plans d'action éclairés si l'expérience employé doit être améliorée.

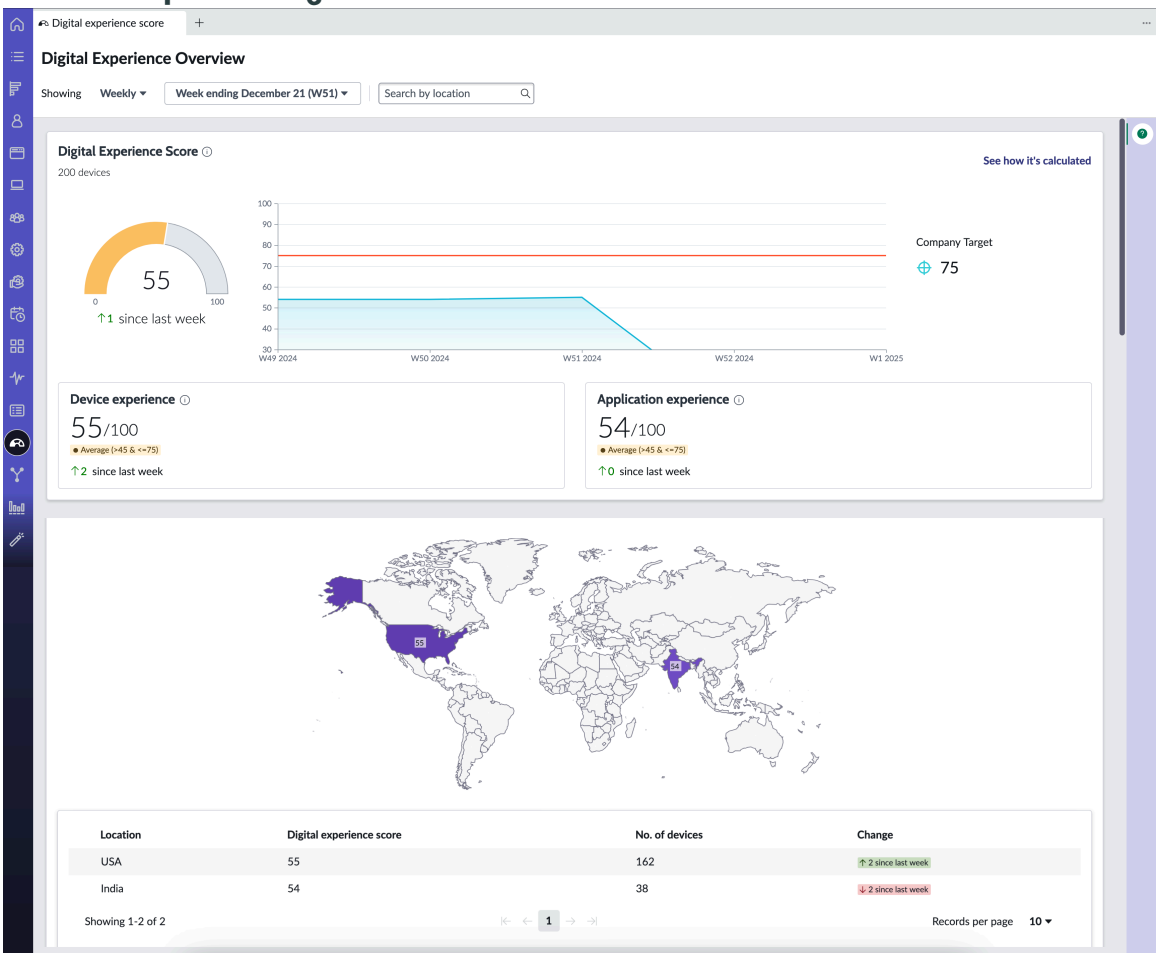
Vous pouvez créer vos propres rapports en suivant les directives de génération de rapports à l'aide Analyse des performances de tables et de filtres pour Score de l'expérience digitale obtenir des informations plus détaillées. Pour plus d'informations, consultez Using reporting .

Pour plus d'informations sur Score DEX les tables et les filtres, consultez l'article Score DEX - Générer des rapports pour extraire les appareils impactés [KB1808487] dans la section Now Support Base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score de l'expérience digitale



Suivre les scores d'expérience de l'application

Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives sur le *`Score de l'expérience digitale`* tableau de bord pour obtenir une vue complète des expériences des employés liées à l'utilisation des applications de travail.

Avant de commencer

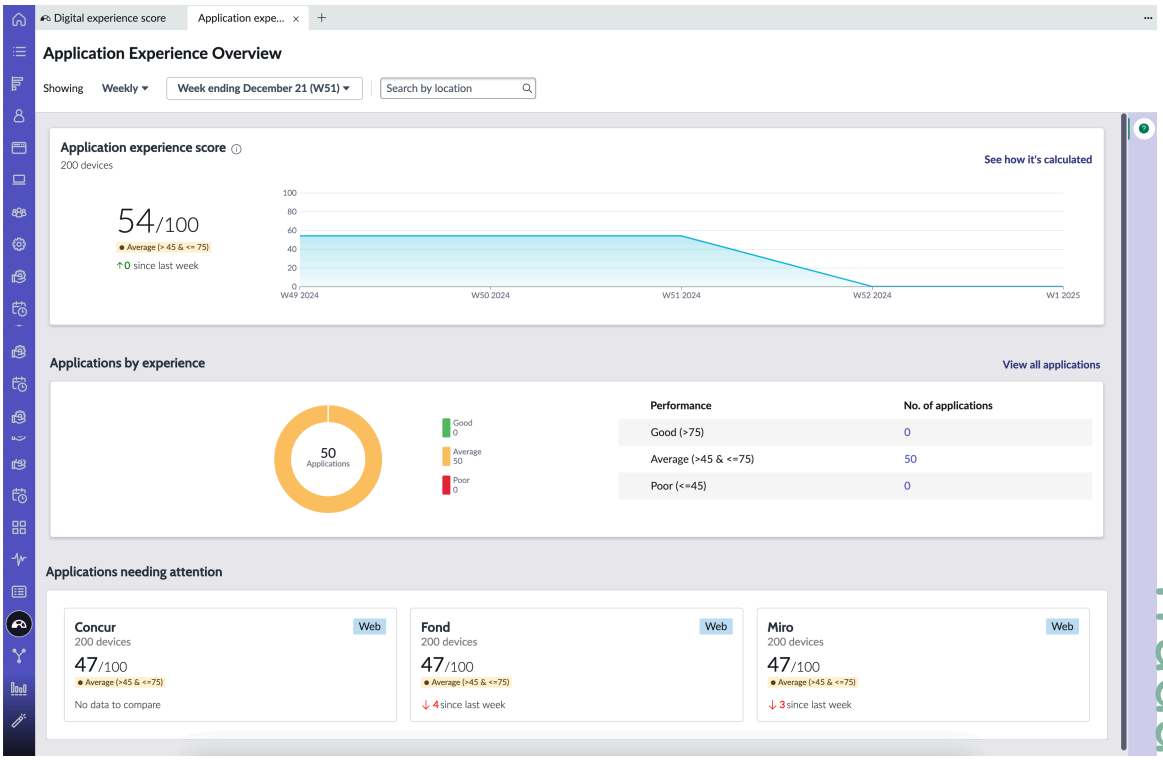
Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Score de l'expérience digitale** > **Tableau de bord**.
2. Sur la page Vue d'ensemble de l'expérience digitale, déterminez la période pendant laquelle vous souhaitez examiner les scores de l'expérience.
   a. Acceptez la période par défaut **comme Hebdomadaire** ou sélectionnez **Mensuel** dans la liste déroulante.
   b. Acceptez les valeurs par défaut pour la semaine ou le mois en cours ou sélectionnez une autre valeur dans la liste déroulante.
3. **Facultatif :** Affichez les scores pour un emplacement spécifique en commençant à saisir l'emplacement dans le champ de recherche et en le sélectionnant dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez la vignette **Expérience d'application** pour afficher une vue d'ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. **Facultatif :** Affichez la formule utilisée pour calculer le score global de l'expérience de l'application et la plage de valeurs pour chaque catégorie d'expérience en sélectionnant le lien **Voir comment cela est calculé**
6. Passez en revue les scores d'expérience des applications surveillées par DEX pour identifier les applications avec de mauvais scores et les possibilités d'amélioration.

Page Vue d'ensemble de l'expérience d'application

Section	Description
Score de l'expérience d'application	Score global de mesures d'application qui indique comment l'expérience des employés avec les applications surveillées par DEX a changé au cours d'une période. La modification du score par rapport à la période précédente s'affiche avec un graphique montrant les tendances de changement dans les scores d'expérience. Le score de mesures d'application est calculé comme le score moyen des applications surveillées par DEX (installées et Web). Ce score tient compte de l'intégrité de l'application, du sentiment des utilisateurs à partir des enquêtes sur les commentaires des employés et de l'expérience de service.
Applications par expérience	Les expériences des employés lors de l'utilisation des applications surveillées par DEX. L'expérience des employés est classée comme bonne, moyenne ou mauvaise.
Applications nécessitant une attention particulière	Les trois applications ayant les scores d'expérience les plus faibles et l'évolution des scores par rapport à la période précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	La sélection d’un nom d’application affiche la page de score d’expérience de l’application et les détails des mesures de performances de l’application.

7. Affichez une liste de toutes les applications et accédez aux détails de mesure d’une application en sélectionnant un nombre dans la colonne **Nbre d’applications** ou sur le lien **Afficher toutes les applications** .
   Pour plus d'informations, consultez Suivre les scores d’expérience d’une application individuelle.

Information associée

Suivre les scores d’expérience d’une application individuelle

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Score DEX Calcul des mesures

Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Suivre les scores d’expérience d’une application individuelle

Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives des mesures d’une application pour obtenir une vue complète des expériences d’utilisation des employés.

Avant de commencer

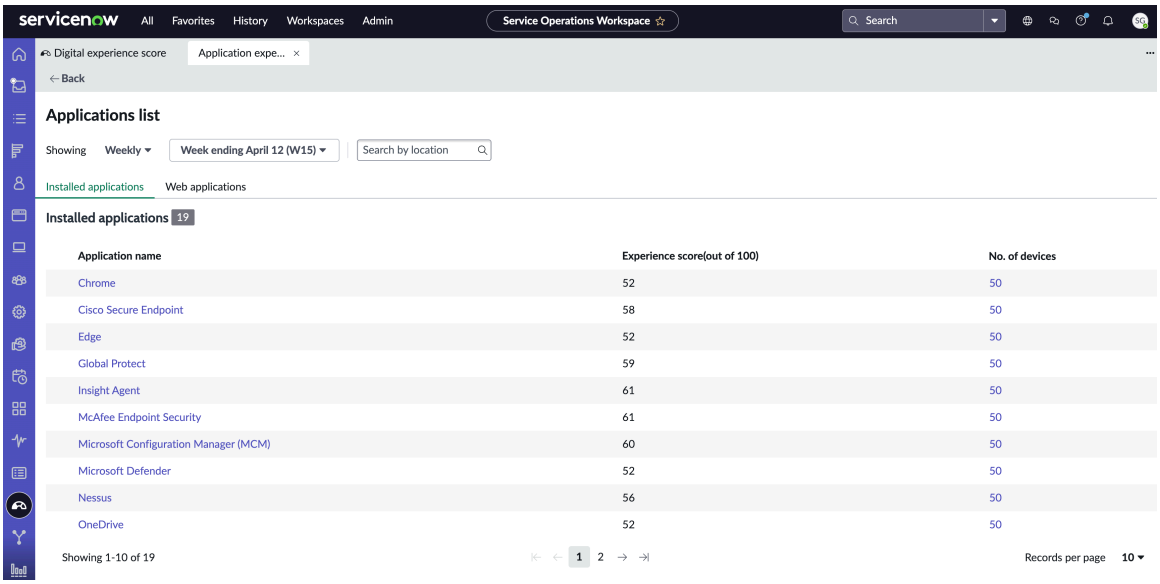
Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Score de l'expérience digitale** > **Tableau de bord**.
2. Sur la page Vue d’ensemble de l’expérience digitale, déterminez la période pendant laquelle vous souhaitez examiner les scores de l’expérience.
   a. Acceptez la période par défaut **Hebdomadaire** ou sélectionnez **Mensuel** dans la liste déroulante.
   b. Acceptez les valeurs par défaut pour la semaine ou le mois en cours ou sélectionnez une autre valeur dans la liste déroulante.
   Pour en savoir plus sur la collecte de données et sur la disponibilité des données sur le tableau de bord, reportez-vous à la section Fréquence de collecte de données pour les Score DEX mesures.
3. **Facultatif :** Affichez les valeurs pour un emplacement spécifique en commençant à saisir l’emplacement dans le champ de recherche et en le sélectionnant dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez la vignette **Expérience d’application** .
5. Sur la page Vue d’ensemble de l’expérience d’application, dans la section **Application par expérience** , accédez à une liste d’applications en sélectionnant un numéro dans la colonne **Nbre d’applications** ou le lien **Afficher toutes les applications** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Examinez les scores d'expérience d'une application pour évaluer ses performances et les domaines d'amélioration possibles.

a. Sur la page de liste Applications, sélectionnez l'onglet **Applications installées** ou **Applications Web** .

b. Sélectionnez une application dans la colonne Nom de **l'application** .

c. Facultatif : Sur la page de vue **d'ensemble du score d'expérience de l'application** , affichez des informations générales sur les mesures en sélectionnant le lien Voir comment il est calculé :

- Définitions des scores
- Comment le score d'expérience est calculé
- Comment sont calculés les scores normalisés pour les mesures d'application

d. Consultez l'intégrité de l'application, les commentaires des employés et les scores d'expérience de service.

Page Vue d'ensemble de l'expérience d'application

Onglet	Description
Mesures d'intégrité de l'application	Les performances et l'intégrité globale de l'application. Les mesures d'intégrité de l'application sont classées comme bonnes, moyennes ou médiocres. La section Mesures **d'intégrité de toutes les applications** permet d'accéder à une liste des mesures, des valeurs et des scores de mesure correspondants, ainsi qu'aux appareils dont les valeurs de mesure sont moyennes ou médiocres pour la catégorie d'intégrité sélectionnée. La colonne **Appareils sous-optimaux** affiche des liens vers des listes d'appareils avec des valeurs de mesures moyennes ou médiocres. En sélectionnant le lien **Afficher la liste des appareils** , vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
	accéder à la page de liste des appareils de mesure de l'application. Cette page affiche la liste des appareils dont les scores de mesure sont faibles ou moyens, ainsi que les statistiques de performances de mesure. Vous pouvez également afficher les détails de l'intégrité de l'appareil en sélectionnant un nom d'appareil dans la colonne **Appareil** . Pour plus d'informations, consultez Page Intégrité de l'appareil.
Sentiment de l'utilisateur	Satisfaction des employés reçue sous forme de réponses aux enquêtes qui leur sont envoyées périodiquement. Identifiez ce qui va bien pour les employés et les domaines d'amélioration possibles pour l'application.
Expérience de service	Satisfaction des employés quant à la qualité et la rapidité de l'assistance du Centre de services pour l'application, comme en témoigne le nombre d'incidents et de pannes et les KPI des accords sur les niveaux de service (SLA). L'expérience de service est classée comme bonne, moyenne ou mauvaise. La sélection d'une catégorie d'intégrité dans cette section affiche une liste des mesures correspondantes et de leurs valeurs.

7. Examinez les scores d'expérience de l'application par appareil pour identifier les problèmes de performances spécifiques à l'appareil.

   a. Sur la page de liste Applications, sélectionnez le nombre dans la colonne **Nbre d'appareils** pour une application.

   b. Sur la page de liste des appareils d'application, affichez les noms des appareils sur lesquels l'application est installée et le score d'expérience d'application pour chaque appareil.

   c. **Facultatif :** Affichez les détails de l'intégrité de l'appareil en sélectionnant un nom d'appareil dans la colonne **Appareil** .
   Pour plus d'informations sur la page d'intégrité de l'appareil, reportez-vous à la section Page Intégrité de l'appareil.

Information associée

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Suivre les scores d'expérience de l'application

Suivre le score d'expérience de l'appareil

Score DEX Calcul des mesures

Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Suivre le score d'expérience de l'appareil

Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives sur le tableau de bord pour obtenir une vue complète de l'expérience *`Score de l'expérience digitale`* des employés en matière d'utilisation des appareils professionnels.

Traduction automatique

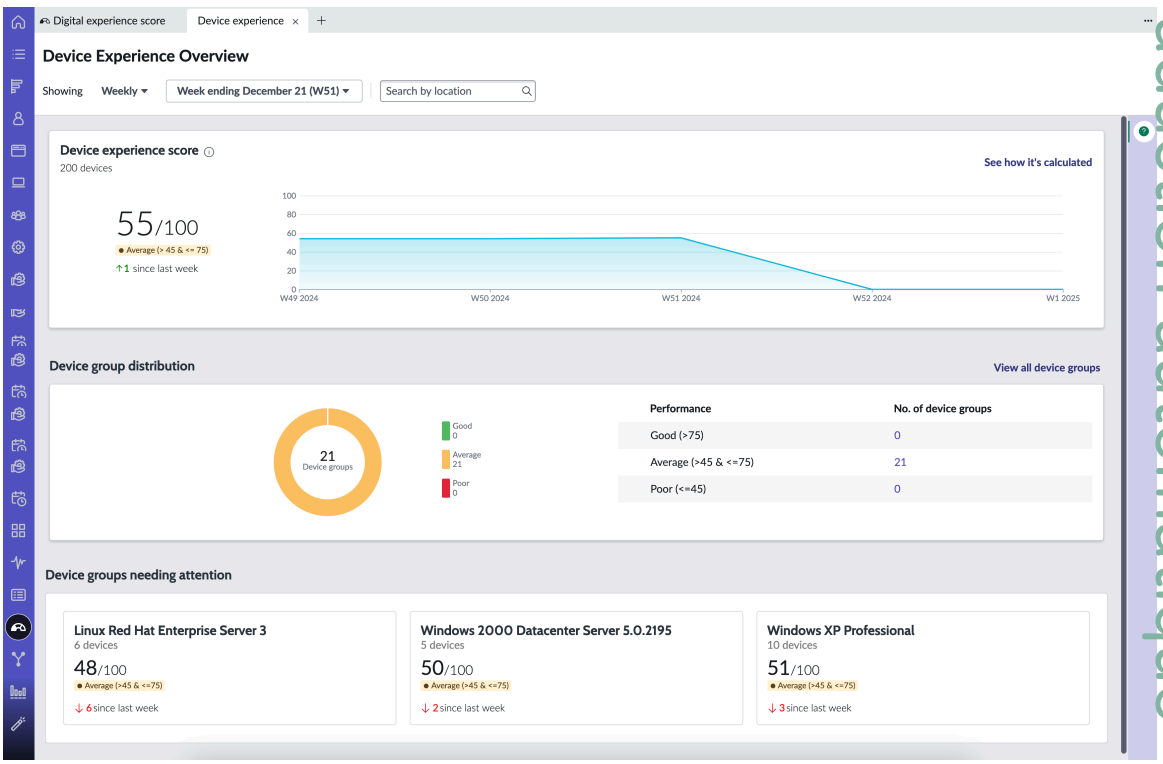
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Score de l'expérience digitale** > **Tableau de bord**.
2. Sur la page Vue d'ensemble de l'expérience digitale, déterminez la période pendant laquelle vous souhaitez examiner les scores de l'expérience.
   a. Acceptez la période par défaut **comme Hebdomadaire** ou sélectionnez **Mensuel** dans la liste déroulante.
   b. Acceptez les valeurs par défaut pour la semaine ou le mois en cours ou sélectionnez une autre valeur dans la liste déroulante.
3. **Facultatif :** Affichez les scores pour un emplacement spécifique en commençant à saisir l'emplacement dans le champ de recherche et en le sélectionnant dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez la vignette **Expérience de l'appareil** .



5. **Facultatif :** Affichez la formule utilisée pour calculer le score global de l'expérience de l'appareil et la plage de valeurs pour chaque catégorie d'expérience en sélectionnant le lien **Voir comment cela est calculé** .
6. Passez en revue les scores des appareils surveillés par DEX pour identifier les appareils avec de mauvais scores et les possibilités d'amélioration.

Page Vue d'ensemble de l'expérience de l'appareil

Section	Description
Score d'expérience de l'appareil	L'évolution de l'expérience des employés avec les appareils surveillés par DEX au fil du temps. Affiche un graphique montrant les tendances de changement dans les scores d'expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Le score d’expérience de l’appareil est calculé comme le score moyen des appareils surveillés par DEX. Ce score tient compte de l’intégrité de l’appareil, du sentiment de l’utilisateur issu des enquêtes de satisfaction des employés et de l’expérience de service.
Distribution des groupes d’appareils	Les expériences des employés lors de l’utilisation de groupes de systèmes d’exploitation d’appareils surveillés par DEX. L’expérience des employés est classée comme bonne, moyenne ou mauvaise.
Groupes d'appareils nécessitant une attention particulière	Les trois groupes de systèmes d’exploitation des appareils avec les scores d’expérience les plus bas et les changements de scores par rapport à la période précédente. La sélection d’un nom de groupe de système d’exploitation de l’appareil affiche la page de score d’expérience du groupe et les détails des mesures de performances du groupe d’appareils.

7. Affichez la liste de tous les groupes d’appareils et accédez aux détails des mesures d’un groupe en sélectionnant un nombre dans la colonne **Nbre de groupes d’appareils** ou sur le lien **Afficher tous les groupes d’appareils** .
   Pour plus d'informations, consultez Suivre les scores d’expérience d’un groupe d’appareils individuel.

Information associée

Suivre les scores d’expérience d’un groupe d’appareils individuel

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Score DEX Calcul des mesures

Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Suivre les scores d’expérience d’un groupe d’appareils individuel

Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives des mesures d’un groupe d’appareils pour obtenir une vue complète des expériences des employés lors de l’utilisation des appareils.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

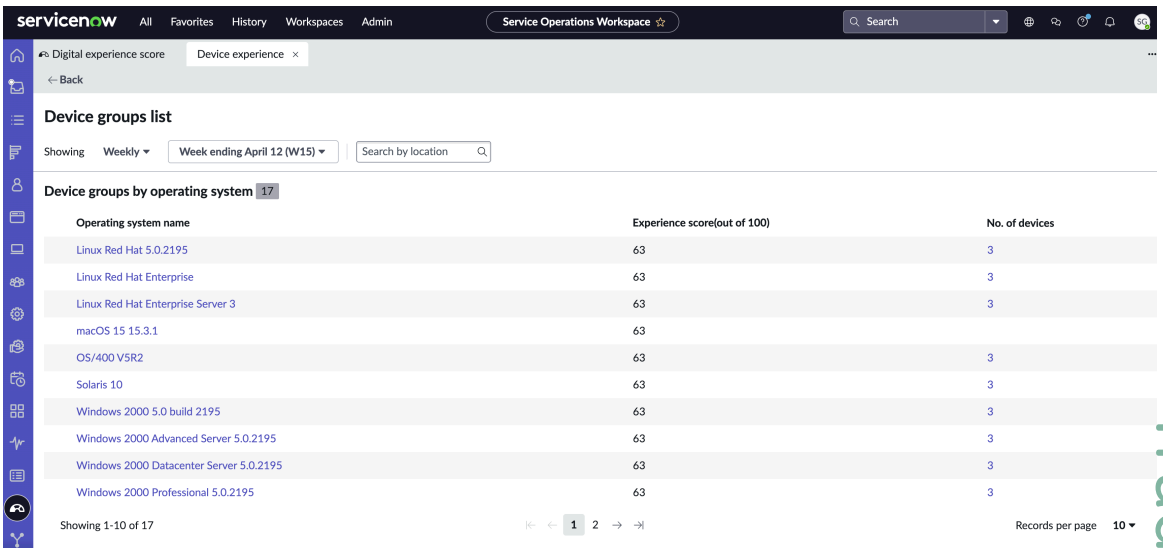
1. Accédez à la **Tous** > **Score de l'expérience digitale** > **Tableau de bord**.
2. Sur la page Vue d’ensemble de l’expérience digitale, déterminez la période pendant laquelle vous souhaitez examiner les scores de l’expérience.
   a. Acceptez la période par défaut **Hebdomadaire** ou sélectionnez **Mensuel** dans la liste déroulante.
   b. Acceptez les valeurs par défaut pour la semaine ou le mois en cours ou sélectionnez une autre valeur dans la liste déroulante.
   Pour en savoir plus sur la collecte de données et sur la disponibilité des données sur le tableau de bord, reportez-vous à la section Fréquence de collecte de données pour les Score DEX mesures.
3. **Facultatif :** Affichez les scores pour un emplacement spécifique en commençant à saisir l’emplacement dans le champ de recherche et en le sélectionnant dans la liste déroulante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez la vignette **Expérience de l'appareil** .

5. Affichez la page de liste Groupes d'appareils en sélectionnant un nombre dans la colonne **Nbre de groupes d'appareils** ou le lien **Afficher tous les groupes d'appareils** .



6. Examinez les scores d'expérience de l'appareil pour évaluer ses performances et les domaines d'amélioration possibles.

   a. Sur la page de liste Groupes d'appareils, sélectionnez un système d'exploitation dans la colonne **Nom du système d'exploitation** .

   b. **Facultatif :** Sur la page Score d'expérience du groupe d'appareils, affichez des informations générales sur les mesures en sélectionnant le lien **Découvrir comment cela est calculé** :

   - Définitions des scores
   - Comment le score d'expérience est calculé
   - Comment sont calculés les scores normalisés pour les mesures d'application

   c. Consultez l'intégrité de l'application, les commentaires des employés et les scores d'expérience de service.

Page de vue d'ensemble de l'expérience du groupe d'appareils

Onglet	Description
Mesures d'intégrité de l'appareil	Performances et intégrité globale de l'appareil. Les mesures d'intégrité de l'appareil sont classées comme bonnes, moyennes ou mauvaises. La section **Toutes les mesures d'intégrité de l'appareil** permet d'accéder à une liste des mesures, des valeurs et scores de mesure correspondants, ainsi qu'aux appareils dont les valeurs de mesure sont moyennes ou médiocres pour la catégorie d'intégrité sélectionnée. La colonne **Appareils sous-optimaux** affiche des liens vers des listes d'appareils avec des valeurs de mesures moyennes ou médiocres. En sélectionnant le lien **Afficher la liste des appareils** , vous pouvez accéder

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
	à la page de liste des appareils de mesure du groupe d'appareils. Cette page affiche la liste des appareils qui ont des scores de mesure médiocres ou moyens et les statistiques de performances des mesures. Vous pouvez également afficher les détails de l'intégrité de l'appareil en sélectionnant le lien du nom de l'appareil dans la colonne **Appareil** . Pour plus d'informations, consultez Page Intégrité de l'appareil.
Sentiment de l'utilisateur	Satisfaction des employés reçue sous forme de réponses aux enquêtes qui leur sont envoyées périodiquement. Identifiez ce qui va bien et les domaines d'amélioration possibles pour l'appareil.
Expérience de service	Satisfaction des employés à l'égard de la qualité et de la rapidité de l'assistance du Centre de services pour l'appareil, comme en témoigne le nombre d'incidents et de pannes et les KPI des accords sur les niveaux de service (SLA). L'expérience de service est classée comme bonne, moyenne ou mauvaise. La sélection d'une catégorie d'intégrité dans cette section affiche une liste des mesures correspondantes et de leurs valeurs.

7. Examinez les scores d'expérience par appareil pour identifier les problèmes de performances spécifiques à l'appareil.

   a. Sur la page de liste Groupes d'appareils, sélectionnez le nombre dans la colonne **Nombre d'appareils** pour un système d'exploitation.

   b. Sur la page de liste des appareils de système d'exploitation, affichez les noms des appareils sur lesquels le système d'exploitation est installé et le score d'expérience de chaque appareil.

   c. **Facultatif :** Affichez les détails de l'intégrité de l'appareil en sélectionnant un nom d'appareil dans la colonne **Appareil** .
   Pour plus d'informations sur la page d'intégrité de l'appareil, reportez-vous à la section Page Intégrité de l'appareil.

Information associée

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Suivre le score d'expérience de l'appareil

Suivre les scores d'expérience de l'application

Score DEX Calcul des mesures

Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Référence Score de l'expérience digitale

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Score de l'expérience digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Score de l'expérience digitale

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les tables et les Score de l'expérience digitale rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Pages d'application du tableau de bord de l'utilisateur [sn_dex_score.dashboard_application_pages_user]	Peut accéder uniquement aux pages de l'application sur le tableau de Score de l'expérience digitale bord.	Aucun
Tableau de bord Pages de l'appareil de l'utilisateur [sn_dex_score.dashboard_device_pages_user]	Permet d'accéder uniquement aux pages de l'appareil sur le tableau de Score de l'expérience digitale bord.	Aucun
Utilisateur du tableau de bord [sn_dex_score.dashboard_user]	Peut accéder au Score de l'expérience digitale tableau de bord.	sn_sow.sow_user
Leader de l'espace de travail numérique [sn_dex_score.digital_workplace_leader]	Permet aux utilisateurs d'utiliser le Score de l'expérience digitale tableau de bord. Peut configurer la définition de mesure, Score DEX les	• sn_dex_score.dashboard_user • sn_dex_feedbck_sur.dex_feedback_su • sn_dex.utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	propriétés système, le mappage qualitatif pour les scores de mesure et la configuration de l'enquête.	

Tables installées

Table	Description
Pondérations de la hiérarchie des scores DEX [dex_score_hierarchy_weights]	Stocke les pondérations des mesures d'intégrité, du sentiment de l'utilisateur et de l'expérience de service définies au niveau du score de l'expérience de l'application, de l'expérience de l'appareil et de l'expérience DEX globale.
Définition de la mesure du score DEX [dex_score_metric_definition]	Stocke la définition de mesure avec des valeurs prédéfinies pour la limite supérieure, la limite inférieure et d'autres informations.

Composants installés avec l'enquête de commentaires sur l'expérience digitale

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Enquête de commentaires sur l'expérience digitale, notamment les tables et les rôles d'utilisateur. Score DEX utilise l'application Enquête de commentaires sur l'expérience digitale pour configurer et stocker les informations d'enquête envoyées aux employés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'enquête sur les commentaires DEX_ [dex_feedback_survey_admin]	Peut modifier les configurations des enquêtes de commentaires DEX.	survey_admin

Tables installées

Table	Description
Configuration de l'enquête [dex_survey_configuration]	Stocke les détails de configuration de l'enquête de commentaires, y compris les destinataires, la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	méthode et le calendrier d'envoi des enquêtes de score DEX.
Définition de la rubrique des commentaires de l'enquête [dex_survey_feedback_topic_definition]	Stocke les domaines pour lesquels l'évaluation des commentaires d'enquête est attribuée. Ces domaines sont indiqués dans le formulaire d'enquête envoyé aux employés.

Propriétés du Score de l'expérience digitale

Configurez les propriétés système pour activer Score DEX l'application et définir la cible au niveau de l'entreprise pour le score d'expérience digitale.

Ces propriétés sont disponibles pour le Score de l'expérience digitale.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Score de l'expérience digitale

Propriété	Description
sn_dex_score.actif	Contrôle la disponibilité de l'application Score de l'expérience digitale sur l'instance. Si la propriété est définie sur true, les calculs, le tableau de bord et les configurations de l'application peuvent être utilisés. Si la valeur est false, l'application n'est pas disponible. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true • Autres valeurs possibles : false
sn_dex_score.score_cible_entreprise	Cible de l'organisation pour le score DEX que vous pouvez voir sur le tableau de bord des scores DEX. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 75 • Autres valeurs possibles : n'importe quel nombre entier compris entre 0 et 100.

Score DEX Définitions de mesures

Liste des définitions de mesures du système Score DEX de base.

Les Score DEX mesures sont calculées pour une application ou un groupe d'appareils spécifique dans une plage horaire et un emplacement définis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score DEX : mesures de l'application

Mesure	Type de demande
Plantages de l'application	Installé
Recherche DNS moyenne	Web
Durée moyenne de chargement de page	Web
Délai de réponse moyen	Web
Utilisation du processeur	Installé
Échec des demandes Web	Web
Utilisation de la mémoire	Installé

Score DEX : mesures de l'appareil

Mesure
Intégrité de la batterie
Utilisation du processeur
Utilisation du disque
Utilisation de la mémoire
Taux de réception Wi-Fi
Wi-Fi RSSI
Taux de transmission Wi-Fi

Score DEX : type de mesure du sentiment de l'utilisateur

Mesure
Enquête sur les applications
Enquête sur les appareils

Score DEX : mesures du Centre de services

Mesure	Description
Scores de satisfaction des clients pour l'incident résolu	Score des enquêtes de satisfaction des clients envoyées aux utilisateurs pour les incidents résolus. Les scores sont calculés uniquement pour les enquêtes qui ont été soumises avec succès par les utilisateurs. Les valeurs normalisées pour les enquêtes sont prises en compte et les enquêtes dont les valeurs normalisées sont supérieures à zéro se voient attribuer des poids sur une échelle de 0 à 100. Pour plus d'informations, consultez Normalized value for an assessment .
Nombre d'incidents résolus	Nombre d'incidents résolus ou fermés pour un groupe d'applications ou d'appareils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score DEX : mesures du Centre de services (suite)

Mesure	Description
	Par exemple, le nombre d'incidents d'application Chrome résolus au cours de la première semaine de juillet à New York.
Délai moyen de résolution d'un incident	Délai moyen (en heures) nécessaire pour résoudre les incidents. Elle est calculée en faisant la moyenne des différences entre les délais de création et de résolution des incidents résolus.
Nombre d'incidents majeurs fermés	Nombre d'incidents majeurs résolus ou fermés pour un groupe d'applications ou d'appareils. Les incidents majeurs sont filtrés en confirmant que le module d'extension Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) est actif et que le champ **État de l'incident majeur** sur les enregistrements d'incident est défini sur **Accepté**.
Pourcentage de la résolution de la première affectation	Ce pourcentage est calculé en divisant le nombre total d'incidents de résolution de première affectation (incidents avec un **nombre de réaffectations** de zéro dans les enregistrements d'incidents) par le nombre total d'incidents, et en multipliant le résultat par 100.
Pourcentage des incidents qui ont violé un SLA	Ce pourcentage est calculé en divisant le nombre d'incidents qui ont violé le temps de SLA par le nombre total d'incidents, et en multipliant le résultat par 100. Le nombre total d'incidents avec violation de SLA est la somme des incidents dont l'état **Non respecté** est marqué comme **vrai** dans la table des SLA de tâche des enregistrements d'incidents.
Pourcentage d'incidents rouverts	Ce pourcentage est calculé en divisant le nombre d'incidents dont le **nombre de réouvertures** est supérieur à zéro dans les enregistrements d'incident par le nombre total d'incidents, et en multipliant le résultat par 100.
Total des pannes dues à des incidents	Durée totale des pannes ou de la dégradation (en heures) causées par des incidents. Elle est calculée comme la somme des durées de toutes les pannes enregistrées dans la table cmdb_ci_outage.

Le nombre d'incidents majeurs fermés, d'incidents résolus et le nombre total de pannes dues à des incidents sont des mesures qui aident à évaluer l'expérience du Centre de services, mais ne contribuent pas au score d'expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score DEX Formulaire Définition de mesure

Mettez à jour les détails du score d'une Score DEX définition de mesure, activez/désactivez-la ou spécifiez si elle contribue au score DEX global.

Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les Score DEX définitions de mesures.

Formulaire de définition de la mesure de score DEX

Champ	Description
Contribue au score DEX	Option permettant de déterminer si la mesure peut contribuer au score global DEX.
Type de valeur	Type de valeur de la mesure, qui peut être qualitative ou quantitative, selon la façon dont elle est mesurée et le type de données qu'elle recueille. • Les mesures quantitatives évaluent les scores à l'aide de chiffres. Par exemple, l'utilisation du processeur ou l'intégrité de la batterie d'un appareil. • Les mesures qualitatives évaluent les scores en utilisant des informations descriptives plutôt que des chiffres. Par exemple, les informations que vous collectez à partir d'enquêtes peuvent fournir des détails sur ce que les employés pensent de l'utilisation d'un appareil ou d'une application particulière.
Actif	Option permettant d'activer la définition de mesure. Seules les mesures actives sont prises en compte pour les calculs et les agrégations.
Bonne limite inférieure	Valeur minimale pour une bonne mesure. Par exemple, supposons que la limite inférieure de qualité pour un score de mesure de satisfaction client est définie sur 80 %. Cette valeur signifie que tout score supérieur à 80 % est considéré comme bon.
Limite inférieure moyenne	Valeur minimale pour une mesure moyenne. Par exemple, supposons que la limite inférieure moyenne d'un score de mesure d'utilisation du processeur est définie sur 85 et que sa limite supérieure est définie sur 55. Cette valeur signifie que tout score compris entre 85 et 55 est considéré comme moyen.
Limite inférieure médiocre	Valeur minimale pour une mesure médiocre. Par exemple, supposons que la limite inférieure médiocre d'un score de mesure de panne d'appareil est définie sur 5 et que sa limite supérieure est définie sur 2. Cette valeur signifie que tout score (nombre de plantages d'un appareil) compris entre 5 et 2 est considéré comme mauvais.
Limite supérieure max.	Valeur maximale considérée comme la limite supérieure de la définition de mesure.
Pondération	Moyenne pondérée de la mesure qui contribue au score global DEX.

Score DEX Formulaire de configuration de l'enquête

Mettez à jour la configuration d'envoi des enquêtes pour recueillir les commentaires des employés sur l'utilisation des applications et des appareils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour Score DEX la configuration de l'enquête.

Score DEX — Formulaire de configuration de l'enquête

Champ	Description
Type de commentaire d'enquête	Type d'enquête permettant de déterminer si elle sert à recueillir des commentaires sur l'expérience de l'application ou de l'appareil.
Groupe de déclencheurs d'enquêtes	Destinataires de l'enquête. La valeur par défaut est **Groupe aléatoire toutes les semaines**.
Répéter l'enquête après	Période après laquelle l'enquête peut être envoyée de nouveau au même groupe de destinataires.
Actif à partir de	Date à partir de laquelle l'enquête est effective et sera envoyée au groupe de destinataires spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'enquête.
Critères de déclenchement	Critères pour déclencher l'enquête. Ce champ **s'affiche** uniquement lorsque Application est sélectionnée dans le**type de commentaires d'enquête**.
Seuil minimum (par semaine)	Valeur de seuil minimum pour les critères de déclenchement afin que l'enquête soit déclenchée et envoyée aux destinataires. Par exemple, si le critère de déclenchement est le temps d'utilisation de l'application et que le seuil minimum est défini sur 15 (heures par semaine), l'enquête est envoyée uniquement aux destinataires qui ont utilisé l'application pendant plus de 15 heures au cours d'une semaine donnée. Ce champ **s'affiche** uniquement lorsque Application est sélectionnée dans le**type de commentaires d'enquête**.

Score DEX Calcul des mesures

En savoir plus sur le mode de calcul des valeurs de mesures dans le tableau de Score de l'expérience digitale bord.

Calculer le score de l'expérience digitale

Le score d'expérience digitale est la moyenne pondérée du score d'expérience de l'appareil et du score d'expérience de l'application pour tous les employés. La formule utilisée pour calculer le score d'expérience digitale est la suivante :

Formule

Moyenne pondérée = Somme de (score x poids) / somme des poids

où

- Score : score d'expérience de l'appareil et score d'expérience de l'application
- Poids : poids accordé au score de chaque facteur contributif

Ce score est arrondi au nombre entier le plus proche.

Définition de la plage de scores

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La règle suivante définit la plage de scores et sa classification correspondante :

- Bon si le score est supérieur à 75
- Moyenne si le score est compris entre 45 et 75
- Médiocre si le score est inférieur à 45

Exemple

Tenez compte des valeurs suivantes pour les facteurs contributifs :

- Expérience d'application : score = 55 et poids = 50
- Expérience de l'appareil : score = 54 et poids = 50

Ensuite, le score global de l'expérience digitale est calculé comme suit :

Score d'expérience digitale = (55x50 + 54x50)/ (50+50) = 54

Calculer le score de l'expérience de l'application

Le score d'expérience de l'application est calculé comme la moyenne des scores d'expérience de toutes les applications. Le score d'expérience d'une application individuelle est calculé en combinant trois scores : la mesure d'intégrité de l'application, le sentiment de l'utilisateur et l'expérience de service. Chacun de ces scores se voit attribuer un poids, puis ils sont moyennés. La formule du score d'expérience d'application est la suivante :

Formule

Moyenne pondérée = Somme de (score x poids) / somme des poids

où

- Score : score de mesures d'intégrité de l'application, score de sentiment de l'utilisateur et score d'expérience de service
- Poids : poids accordé au score de chaque facteur contributif

Définition de la plage de scores

La règle suivante définit la plage de scores et sa classification correspondante :

- Bon si le score est supérieur à 75
- Moyenne si le score est compris entre 45 et 75
- Médiocre si le score est inférieur à 45

Exemple

Tenez compte des valeurs suivantes pour les facteurs contributifs :

Facteur contributif	Score	Pondération
Mesures d'intégrité de l'application	55/100	50
Sentiment de l'utilisateur	58/100	30
Expérience de service	72/100	20

Ensuite, le score d'expérience de l'application est calculé comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score d'expérience d'application = (55x50 + 58x30 + 72x20) / (50+30+20) = 59 (arrondi).

Calcul du score d'expérience de l'appareil

Le score d'expérience de l'appareil est calculé comme la moyenne des scores d'expérience de tous les appareils dans tous les groupes d'appareils. Le score d'expérience d'un appareil individuel est calculé en combinant trois scores : l'intégrité de l'appareil, le sentiment de l'utilisateur et l'expérience de service. Chacun de ces scores se voit attribuer un poids, puis ils sont moyennés.
La formule pour le score d'expérience de l'appareil est la suivante :

Formule

Moyenne pondérée = Somme de (score x poids) / somme des poids

où

- Score : score de mesures d'intégrité de l'appareil, score de sentiment de l'utilisateur et score d'expérience de service
- Poids : poids accordé au score de chaque facteur contributif

Définition de la plage de scores

La règle suivante définit la plage de scores et sa classification correspondante :

- Bon si le score est supérieur à 75
- Moyenne si le score est compris entre 45 et 75
- Médiocre si le score est inférieur à 45

Exemple

Tenez compte des valeurs suivantes pour les facteurs contributifs :

Facteur contributif	Score	Pondération
Mesures d'intégrité de l'appareil	64/100	50
Sentiment de l'utilisateur	68/100	30
Expérience de service	70/100	20

Ensuite, le score d'expérience de l'appareil est calculé comme suit :

Score d'expérience de l'appareil = (64x50 + 68x30 + 70x20) / (50+30+20) = 66 (arrondi).

Mesures de l'expérience de l'application

Définition des mesures : Mesures de l'application

Mesure	Description
Score de mesures d'intégrité de l'application	Le score de mesures d'intégrité d'une application est une moyenne pondérée des valeurs normalisées de plusieurs mesures, notamment l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire et les rapports d'incidents. Ces mesures sont suivies sur tous les appareils pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition des mesures : Mesures de l'application (suite)

Mesure	Description
Score de sentiment de l'utilisateur	Le score de sentiment utilisateur d'une application est la moyenne des scores de sentiment normalisés obtenus à partir des commentaires utilisateur collectés pour cette application.
Score de l'expérience de service	Le score d'expérience de service pour une application est la moyenne pondérée des scores de mesure d'incidents normalisés basés sur tous les incidents résolus pour l'application.

Mesures de l'expérience de l'appareil

Définition des mesures : mesures de l'appareil

Mesure	Description
Score de mesures de l'intégrité de l'appareil	Le score de mesures d'intégrité des appareils pour chaque groupe d'appareils est calculé comme la moyenne pondérée de tous les scores de mesures normalisés de ce groupe d'appareils.
Score de sentiment de l'utilisateur	Le score de sentiment utilisateur pour chaque groupe d'appareils est la moyenne des scores de sentiment normalisés. Les scores sont collectés à partir des commentaires des utilisateurs pour les appareils du groupe.
Score de l'expérience de service	Le score d'expérience de service pour chaque groupe d'appareils est la moyenne pondérée des scores de mesure d'incidents normalisés. Les scores sont basés sur tous les incidents résolus pour les appareils du groupe.

Information associée

- Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale
- Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Score DEX Normalisation pour les scores de mesure

Découvrez comment la normalisation ajuste les scores individuels de chaque mesure à une échelle commune, ce qui permet la comparaison entre différentes mesures.

Dans Score de l'expérience digitale, les mesures clés surveillées à partir des applications et des appareils sont normalisées en faisant correspondre la plage bonne, moyenne ou médiocre de la valeur de mesure réelle à la définition correspondante de la plage bonne, moyenne ou médiocre sur une échelle de 100.

La normalisation des valeurs métriques se fait de deux manières : l'une pour maximiser les valeurs et l'autre pour les minimiser.

Pour maximiser la valeur	Maximisez la valeur lorsque les valeurs les plus élevées sont meilleures, par exemple, mesure du taux de réception du WiFi. La formule suivante est utilisée pour obtenir le score normalisé : Valeur normalisée (Maximiser) = L1 + ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour minimiser la valeur	Minimisez la valeur lorsque les valeurs inférieures sont meilleures, par exemple, la mesure pour l'utilisation du processeur. La formule suivante est utilisée pour obtenir le score normalisé : `Valeur normalisée (Minimiser) = H1 - ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))`

Où

- L1 = valeur faible de la plage de mappage
- H1 = valeur élevée de la plage de mappage
- M1 = valeur métrique réelle
- L2 = valeur basse de la plage de valeurs de mesures
- H2 = valeur élevée de la plage de valeurs de mesures

Vous pouvez personnaliser les valeurs de limite inférieure pour les plages bonnes, moyennes et médiocres. Pour plus d'informations, voir Personnaliser les Score DEX définitions de mesures

Exemple de normalisation de mesure d'application (agrandir)

Prenez en compte les valeurs suivantes pour la mesure du taux de réception WiFi :

- Valeur métrique réelle (M1) : 400 (se situe dans une bonne fourchette)
- Plage du mappage pour bon score (L1 et H1) : 75 à 100
- Plage des valeurs métriques pour moyenne (L2 et H2) : 50 à 500

Ensuite, le score de mesures d'intégrité de l'application est calculé comme suit :

Valeur normalisée (Agrandir) = `75 + ((400 - 50) / (500 - 50) x (100 - 75))` = 94 (arrondi).

Exemple de normalisation de mesure d'appareil (réduire)

Envisagez les valeurs suivantes pour la mesure Utilisation du processeur :

- Valeur métrique réelle : 79 (se situe dans la fourchette moyenne)
- Plage du mappage pour bon score (L1 et H1) : 65 à 74
- Plage des valeurs métriques pour moyenne (L2 et H2) : 55 à 84

Ensuite, le score de mesures d'intégrité de l'appareil est calculé comme suit :

Valeur normalisée (Minimiser) = `74 - ((79 - 55) / (84 - 55) x (74 - 65))` = 66 (arrondi).

Information associée

Définir un mappage qualitatif pour une Score DEX mesure

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Score DEX Calcul des mesures

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fréquence de collecte de données pour les Score DEX mesures

Les mesures d'intégrité des applications et des appareils sont collectées quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement à partir des appareils des employés, importées dans l'instance ServiceNow et affichées sur le tableau de Score de l'expérience digitale bord.

Fréquence de collecte de données dans le score DEX

Période	Heure de la collecte	Disponible sur le formulaire
Quotidien	Quotidien. Démarre à 12 h 00 UTC (minuit) pour collecter et traiter les mesures agrégées de la journée dans l'instance ServiceNow . Par exemple, la collecte de données pour le 10 février 2024 commence à 12h00 le 11 février 2024.	Le troisième jour. Les données du 10 févr. 2024 sont disponibles sur le tableau de Score DEX bord pour être consultées le 12 févr. 2024.
Hebdomadaire	Samedi au dimanche	Les lundis de la semaine suivante. Par exemple, les données de la semaine du 8 au 15 février 2024 sont disponibles sur le Score DEX tableau de bord pour être consultées le 17 février 2024.
Mensuel	Tous les jours du mois	Le 2e jour du mois suivant. Par exemple, les données du mois de février 2024 sont disponibles sur le Score DEX tableau de bord pour être consultées le 2 mars 2024.

Engagement proactif

Engagement proactif aide les organisations à améliorer la productivité et la satisfaction des employés en détectant de manière proactive les problèmes d'expérience numérique au quotidien et en permettant aux employés de les résoudre eux-mêmes.

Vue d'ensemble de Engagement proactif

La solution Engagement proactif fournit un processus de remédiation par auto-résolution. L'engagement proactif élimine la nécessité de publier tous les ensembles de solutions.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

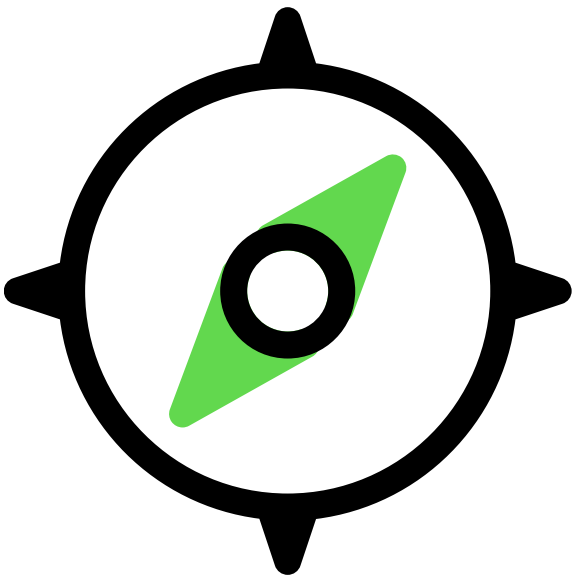
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

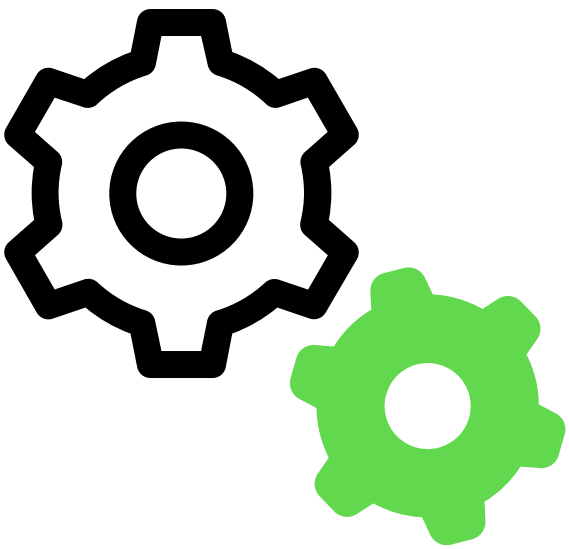
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment Engagement proactif peut vous aider grâce à ses principales fonctionnalités et avantages.

Configurer

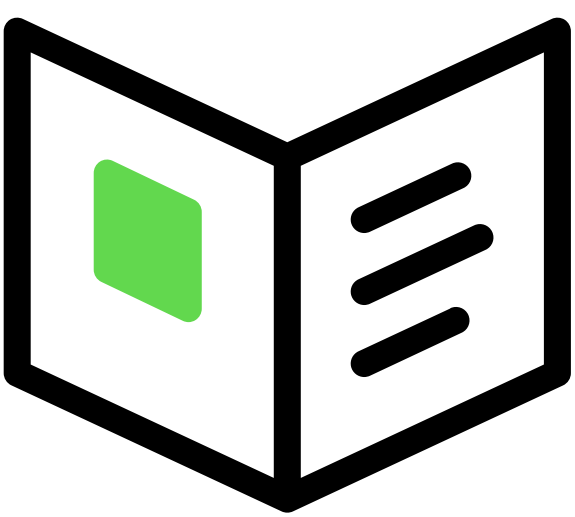


Planifiez et personnalisez Engagement proactif pour répondre à vos besoins spécifiques.

Utiliser

Découvrez comment les utilisateurs peuvent tirer parti Engagement proactif du cadre de travail pour résoudre les problèmes.

Référence



Obtenez des informations supplémentaires sur Engagement proactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Engagement proactif

Il s'agit d'une solution dans laquelle le processus de correction par auto-résolution est proactif, transparent et cohérent sans que l'organisation ait à publier tous les ensembles de solutions.

Vue d'ensemble de Engagement proactif

ServiceNow® Engagement proactif aide une organisation à améliorer l'expérience numérique, la productivité et la satisfaction des employés en leur permettant de résoudre eux-mêmes et de manière proactive les problèmes numériques qu'ils rencontrent au quotidien. Le processus d'auto-correction est transparent et cohérent, sans que l'organisation ait à publier tous les ensembles de solutions.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

https://player.vimeo.com/video/1027809866?h=be338c1bca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Fonctionnalités principales Engagement proactif

- Permet aux employés de résoudre eux-mêmes les problèmes liés à l'expérience numérique en tirant parti de la fonctionnalité proactive de détection et de résolution des problèmes du produit ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final.
- Implique les employés pour fournir une expérience de résolution transparente par le biais d'actions de rattrapage (automatisations) et de contenu en libre-service.
- Fournit une mise à l'échelle rapide et une prise en charge cohérente pour élargir la gamme d'applications.

Intégration d'ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final à Engagement proactif

ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final permet aux professionnels de l'informatique d'être proactifs et d'obtenir une vue d'ensemble claire des applications, des appareils et des réseaux des utilisateurs finaux. Avec l'Engagement proactif, elle permet également aux employés de résoudre les problèmes, de dépanner et d'interagir de manière autonome avec le Agent virtuel.

ServiceNow Engagement proactif fait partie du ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final présent. L'application Engagement proactif est installée dans le cadre du Expérience digitale de l'utilisateur final lot. Il aide à définir des règles de détection des problèmes, du contenu de résolution et des paramètres d'engagement qui aident les employés à résoudre eux-mêmes les problèmes d'expérience numérique en tirant parti de l'identification proactive des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final, consultez Expérience digitale de l'utilisateur final.

Expérience administrateur DEX/Engagement administrateur

- Un administrateur DEX ou un administrateur d'engagement fait partie de l'organisation du client.
- Crée une règle de mesure pour chaque CI d'appareil ou d'application afin de permettre à DEX de détecter des problèmes spécifiques et définit l'action d'alerte spécifique. Une action d'alerte définit l'action à effectuer chaque fois qu'un seuil est atteint dans la règle de mesure et prend en charge une configuration de types de résolution tels que les actions de rattrapage, les instructions d'auto-assistance, l'URL, la création d'incident. Par exemple, lorsqu'une application se bloque, effacez le cache de l'application ou mettez à jour l'application vers la dernière version.
- Configurez les paramètres d'engagement tels que les canaux pour notifier et impliquer les employés de l'organisation, le contenu des notifications et les options de secours en cas d'échec de la résolution des problèmes.
- Capture et génère des rapports sur les aperçus qui reflètent les modèles d'utilisation de Engagement proactif dans Tableau de bord des performances ITSM.
- Personnalisez les résolutions du système Engagement proactif de base expédiées par ServiceNow.
- Gérez les résolutions Engagement proactif via la console Engagement proactif.

Remarque :
Le rôle d'administrateur d'engagement est requis pour ajouter une action d'alerte.

Expérience des employés

- L'employé fait partie de l'organisation du client.
- Lorsqu'un employé rencontre un problème pour lequel la règle de mesure et la résolution sont déjà configurées, il est informé et impliqué de manière proactive et se voit proposer une résolution du problème en temps réel sur le canal d'engagement configuré. L'employé est impliqué dès que le problème est détecté et avant même qu'il ne contacte le service d'assistance.
- L'employé peut être plus productif et efficace après avoir été impliqué virtuellement tout en résolvant lui-même les problèmes. Cette expérience numérique transparente permet également de réduire le nombre d'incidents et la charge sur les agents.
- Installation et intégration de Agent virtuel avec une application de messagerie tierce pour activer les notifications push pour une implication proactive des employés.

Détection et résolution proactives des problèmes

1. L'application ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final détecte de manière proactive un problème d'expérience numérique sur l'appareil d'un employé en surveillant le non-respect du seuil de la règle de mesure et crée un problème d'expérience.
2. L'engagement proactif valide le problème d'expérience et envoie une notification (en fonction des paramètres de notification) à l'employé via des canaux configurés tels que l'Agent virtuel sur l'Employee Center/le Portail de services, l'intégration à n'importe quelle application de messagerie telle que MS Teams. L'employé peut choisir d'accepter de l'aide suite à cette notification ou de l'ignorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Lorsque l'employé accepte de l'aide, il est impliqué via le canal d'engagement configuré.
- Pour l'instant, l'Agent virtuel est le seul canal configuré pris en charge pour envoyer des notifications à l'employé.

3. Engagement proactif récupère la résolution proactive configurée pour la règle de mesure et implique l'employé en fournissant des solutions telles que des URL, des instructions d'auto-assistance ou exécute l'action de rattrapage pertinente sur l'appareil de l'employé avec son consentement.
   - Si la résolution a résolu le problème avec succès, l'engagement est marqué comme réussi.
   - Si la résolution n'a pas résolu le problème, l'employé se voit proposer des options de secours telles que la création d'incidents ou est mis en relation avec un agent.

   Remarque :
   Les options de secours sont configurées par l'administrateur DEX ou l'administrateur d'engagement.

   L'ServiceNow Engagement proactif fournit un contenu de résolution de base. Vous pouvez également créer votre propre contenu de résolution. Pour plus d'informations sur les résolutions de base, consultez Solution Engagement proactif.

Configurer Engagement proactif

Configurez des règles et des résolutions de détection proactive des problèmes afin que les employés puissent résoudre eux-mêmes les problèmes numériques de façon transparente.

Vue d'ensemble de la configuration

L'application Engagement proactif vous aide à configurer et à fournir des instructions en tant qu'actions de rattrapage. Ces actions de rattrapage agissent comme des instructions d'auto-assistance pour résoudre les problèmes numériques de manière proactive.

Configurer Engagement proactif

La configuration de Engagement proactif améliore les capacités de résolution des problèmes de l'organisation pour aider les employés à résoudre leurs problèmes d'expérience numérique.

Avant de commencer

Remarque :
Engagement proactif s'intègre à ServiceNow DEX pour détecter de manière proactive les problèmes d'expérience numérique.

- Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (Id : com .glide.cs.chatbot).
- Installez l'application ServiceNow Engagement proactif depuis la boutique ServiceNow®.
- Activez le module d'extension Cadre de travail des actions de rattrapage pour utiliser les actions de rattrapage comme type de résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Veillez à ce que l'application et toutes les ServiceNow associées de la boutique possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Examinez la liste des applications Engagement proactif dans la boutique ServiceNow® pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Remarque :

- Pour afficher les notifications de l'Agent virtuel :
  - Définissez la propriété système **com.glide.cs.notification_newuser_webclient** sur **Vrai**.
  - Accédez à **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8** et **activez** les notifications pour tous les utilisateurs.
- Pour vous assurer qu'aucune conversation Agent virtuel supplémentaire n'est déclenchée lorsqu'une conversation active avec Agent virtuel est active :
  - Activez la propriété système **sn_pren.continue_engagement_if_user_is_in_active_VA_conversation** pour vous assurer qu'aucune nouvelle conversation d'Agent virtuel n'est déclenchée lorsqu'il existe déjà une conversation active avec Agent virtuel.

    Lorsque vous êtes dans une conversation active avec Virtual Agent, si une nouvelle conversation est déclenchée, une alerte est créée et un problème d'expérience est créé. L'activation de cette propriété système permet de fermer le problème d'expérience à **close_skipped** état. Tous les problèmes d'expérience close_skipped seront déclenchés à nouveau si le problème persiste après 72 heures.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Engagement proactif (com.snc.proactive_engagement).

   Remarque :
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, faites-en la demande auprès de la boutique ServiceNow®. Les versions disponibles sont affichées dans la liste située en regard de **Installer**.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   Remarque :
   Toutes les dépendances installées avec l'application sont également répertoriées.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers la boutique ServiceNow afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les résolutions Engagement proactif avec DEX

Les règles de mesures aident l'organisation en définissant les critères et en déclenchant des alertes lorsque l'appareil ou l'application surveillée s'écarte des mesures spécifiées.

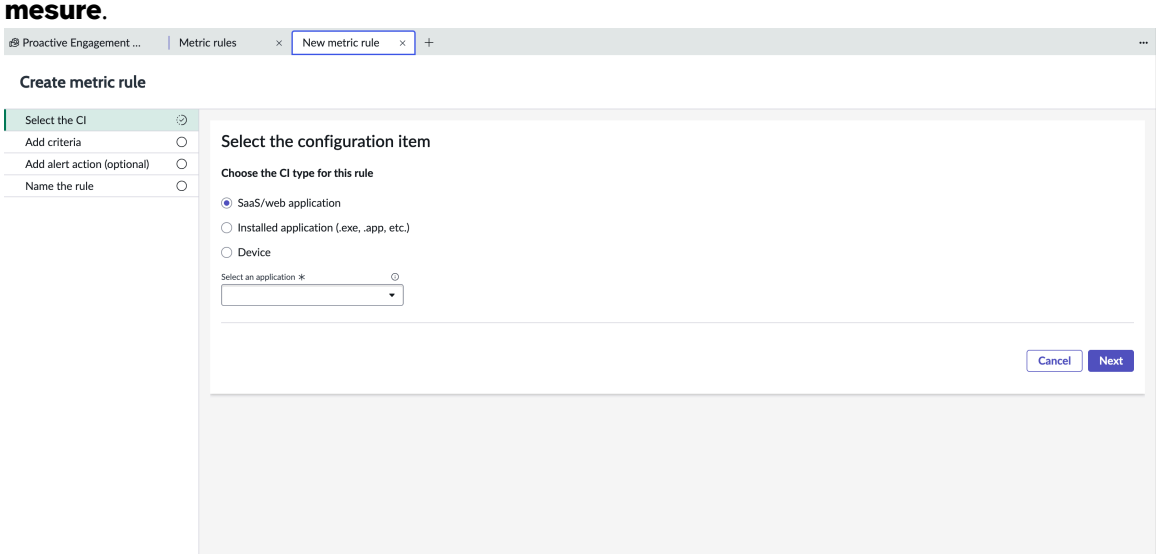
Avant de commencer

Définissez les résolutions pour vous aider à résoudre de manière proactive le problème numérique à l'aide de la commande ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final. Pour en savoir plus sur l'installation de l'application Expérience digitale de l'utilisateur final, consultez Installer Expérience digitale de l'utilisateur final.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **SOW** > **Administration DEX** > **Règles de mesures** > **Créer une règle de mesure**.



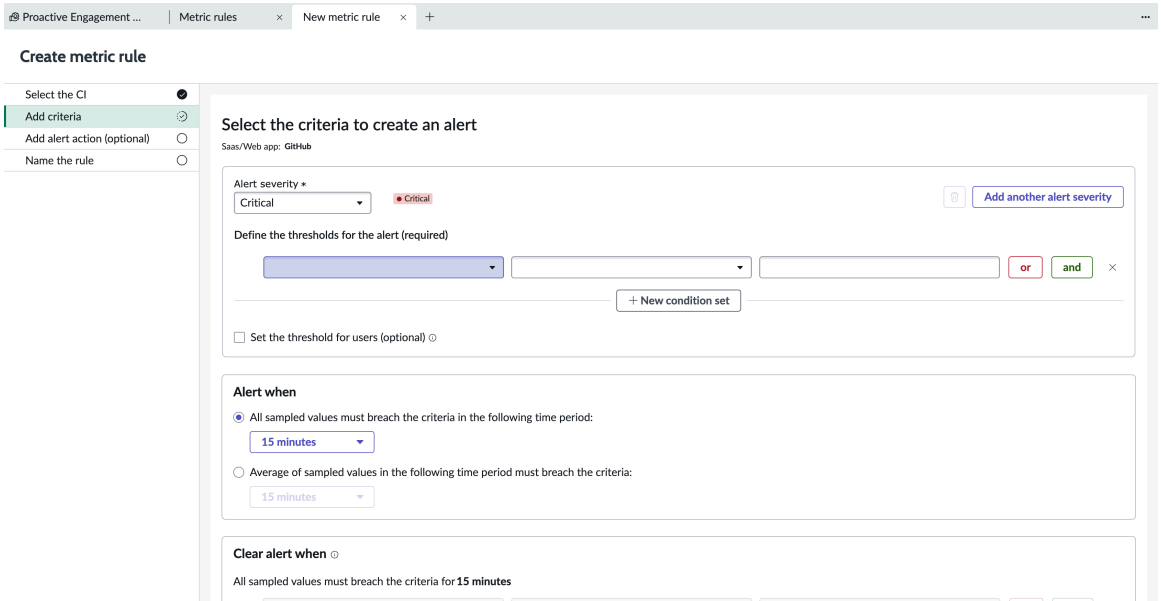
2. Sélectionnez l'appareil ou le type d'application que vous souhaitez surveiller et pour lequel vous souhaitez détecter les problèmes dans la fenêtre de sélection de CI.

   Pour plus d'informations sur la sélection de CI, consultez Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures.

3. Sélectionnez **Suivant**.
4. Sélectionnez la mesure et les critères pour créer une alerte.

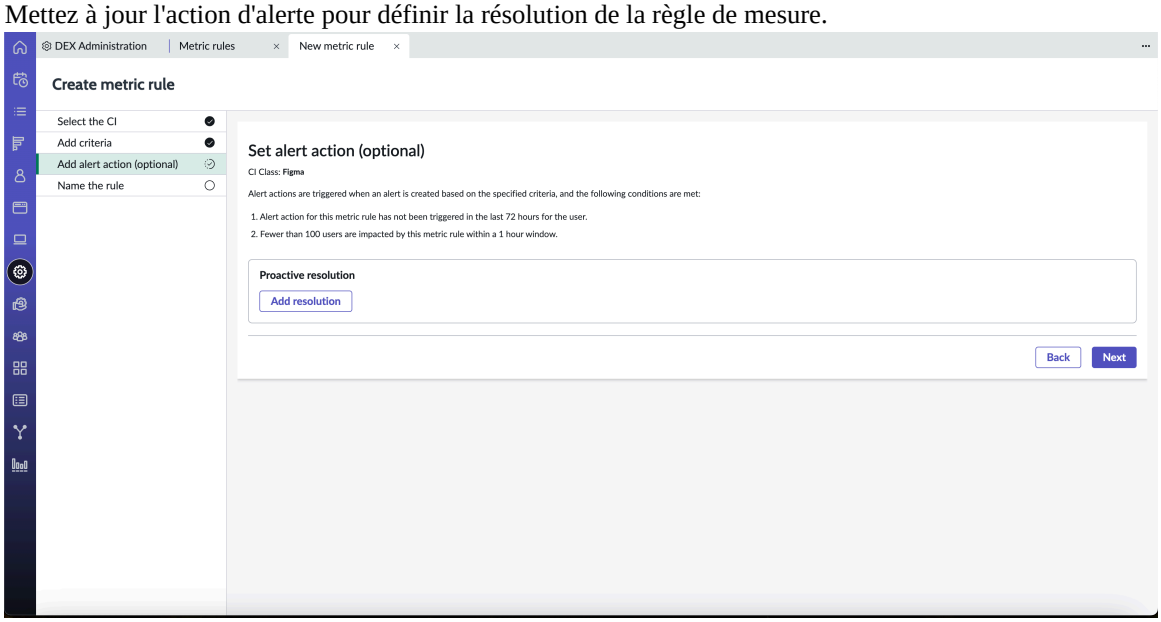
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur les critères d'alerte, consultez Définir des critères de mesure d'alerte.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Mettez à jour l'action d'alerte pour définir la résolution de la règle de mesure.



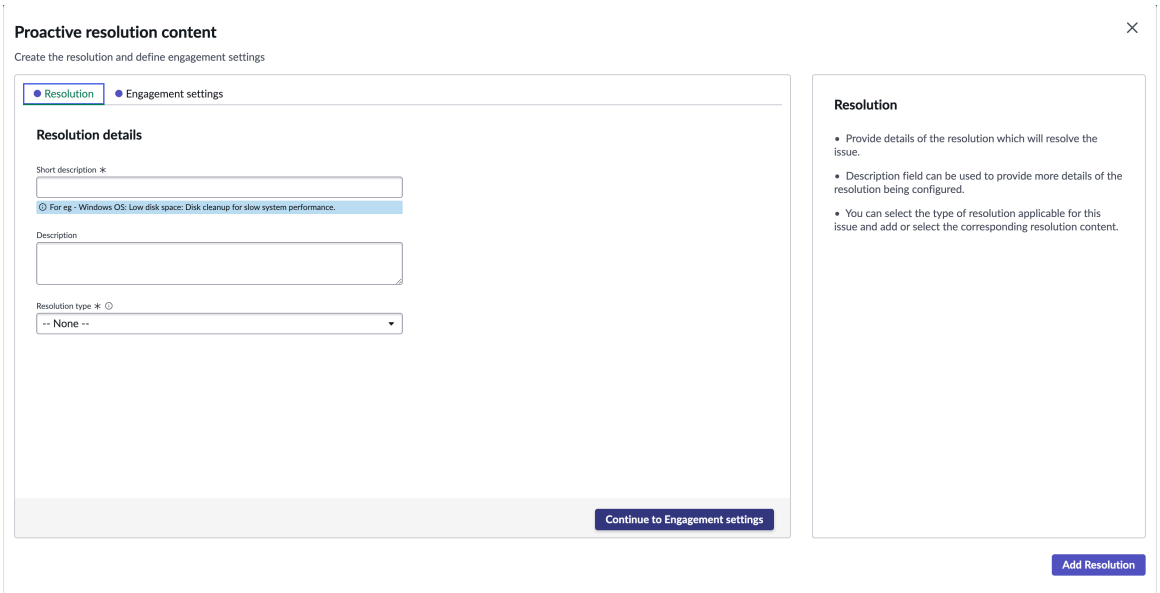
Remarque :
Les actions de rattrapage qui nécessitent la saisie de paramètres ne sont pas prises en charge et vous ne pouvez pas sélectionner lorsque le type de résolution est Action de correction.

7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Sélectionnez le type de résolution et mettez à jour les détails de la résolution.

Pour en savoir plus sur les différents types de résolution, consultez Résolution pour Engagement proactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Si vous sélectionnez le type de résolution en tant qu'action de rattrapage dotée de paramètres d'entrée, entrez les **paramètres avancés** pour chacun des paramètres d'entrée de l'action de rattrapage sélectionnée.

   Pour plus d'informations sur les paramètres Avancés, reportez-vous à la section Paramètres d'entrée pour une action de rattrapage dans Engagement proactif.

10. Sélectionnez **Continuer vers les paramètres d'engagement**.
11. Mettez à jour les **Paramètres de l'engagement**.

Remarque :

- Pour plus d'informations sur la mise à jour des paramètres d'engagement, voir Paramètres d'engagement pour Engagement proactif
- Choisissez Desktop Assistant comme canal de notification pour informer les utilisateurs de toute instruction d'auto-assistance. Pour plus d'informations, voir Notifications Desktop Assistant

12. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Pour définir le nom et l'activation, consultez Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes

> **Remarque :**
> Chaque fois que les critères définis dans la règle de mesure sont remplis, la résolution est déclenchée et vous aide à résoudre le problème.

Configurer l'e-mail en tant que canal de notification pour Engagement proactif

La notification par e-mail est l'un des canaux de notification, avec Desktop Assistant et Virtual Agent, lorsque vous choisissez Instructions d'auto-assistance ou URL comme type de résolution.

La notification par e-mail est le nouveau canal de notification pris en charge pour les instructions d'auto-assistance et le type de résolution d'URL. Pour activer le canal de notification par e-mail en tant qu'option dans SOW et dans l'interface utilisateur principale, marquez le champ Actif Vrai dans la table sn_pren_channel_configuration .

Une fois la notification par e-mail choisie lors de la définition des paramètres d'engagement, un nouveau champ, Choisir une notification par e-mail est activé. Ce champ vous aide à choisir le modèle d'e-mail. L'option de notification d'engagement proactif est le modèle de notification par e-mail prêt à l'emploi créé dans la table sysevent_email_action . Vous pouvez personnaliser le modèle d'e-mail en fonction de l'objet requis, du corps de l'e-mail, etc. Pour personnaliser l'objet de l'e-mail, utilisez le nom de référence du problème de champ à partir du modèle de registre des problèmes sn_pren_issue_registry_template]. Tirez parti de la fonctionnalité de plateforme prête à l'emploi pour configurer et envoyer une notification par e-mail. Le problème d'expérience créé est automatiquement défini sur Fermé terminé une fois la notification envoyée. Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle d'e-mail et sur la configuration de la notification, consultez les liens dans les informations connexes. Pour plus d'informations sur la création d'une notification par e-mail, d'un modèle et de mises en page, Email and SMS notifications reportez-vous à la section .

Paramètres de critères d'utilisateur

Les paramètres des critères d'utilisateur détaillent les paramètres permettant Engagement proactif de regrouper les utilisateurs pour certaines conditions.

Vous pouvez accéder aux paramètres des critères d'utilisateur via **Tous** > **Engagement proactif** > **Paramètres de critères d'utilisateur**. Les critères d'utilisateur incluent ou excluent un utilisateur ou un certain groupe d'utilisateurs de la réception PE des notifications. Les critères d'utilisateur permettent de regrouper les utilisateurs en fonction de certaines conditions telles que le rôle, l'emplacement, le département, l'unité business, etc. Une fois les critères d'utilisateur créés, les utilisateurs sont exclus ou inclus selon les critères définis. Vous devez définir le rôle sur Administrateurs d'engagement sn_pren.engagement_admin pour pouvoir définir les critères d'utilisateur. Les critères des paramètres utilisateur sont appliqués au niveau du cadre de travail plutôt qu'au niveau du cas d'utilisation. Une fois ces critères établis, les notifications seront activées/désactivées correspondant à l'ensemble de critères.

Vous pouvez accéder à n'importe quel critère d'utilisateur prédéfini. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section User criteria diagnostics for Knowledge Management . Pour créer un nouveau paramètre utilisateur, renseignez les détails suivants :

Champ	Description
Critères d'utilisateur	Nom des critères d'utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Nombre d’utilisateurs
Type	Critères d’inclusion/d’exclusion **Remarque :** L’exclusion prime toujours sur l’inclusion.
Actif	Oui/Non

Utiliser l'engagement proactif

L'engagement proactif vous aide à détecter de manière proactive les problèmes numériques digitaux et fournit des instructions d'auto-assistance pour les résoudre.

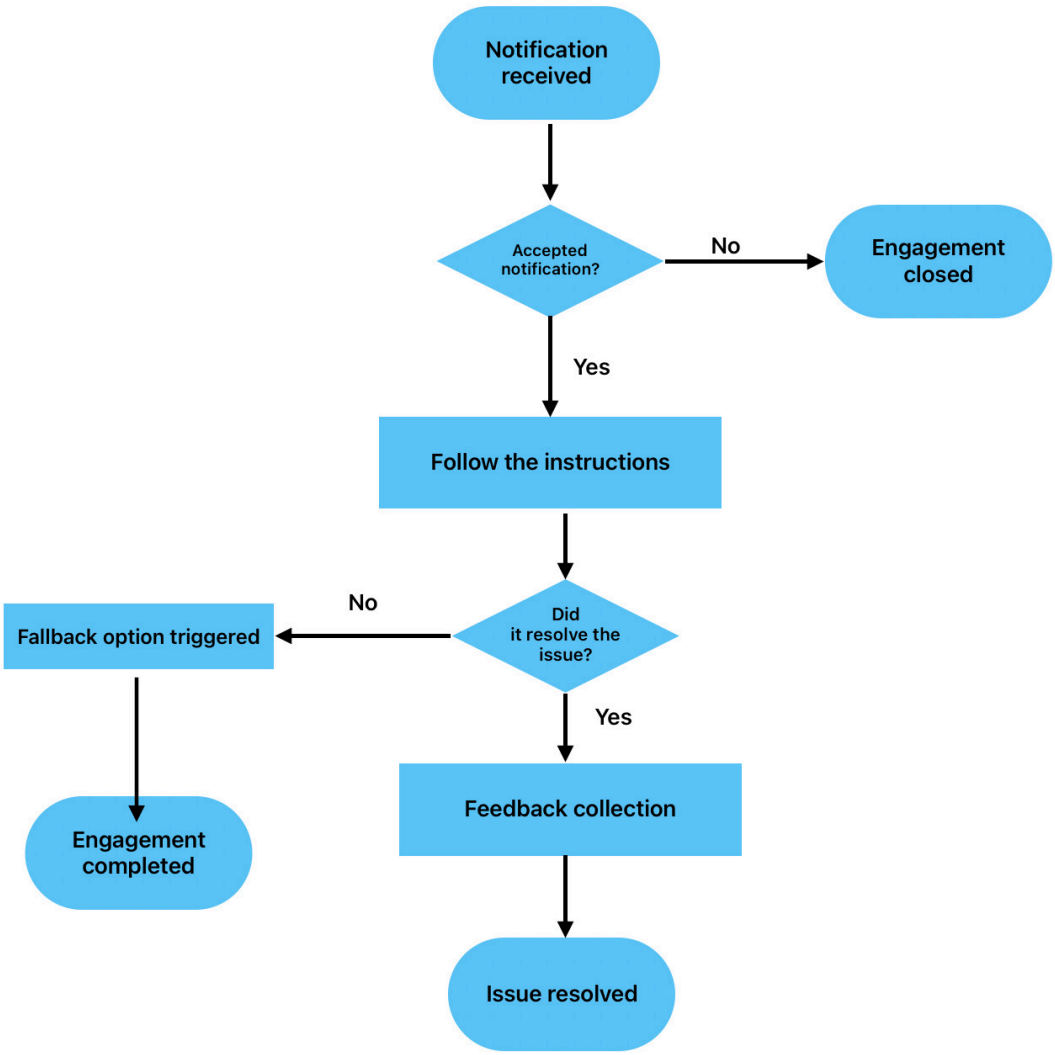
Expérience d'implication des employés via Engagement proactif

Cette expérience détaille l'implication des employés via l'application Engagement proactif.

Chaque déclencheur Engagement proactif crée un enregistrement de problème d'expérience. Lorsque la règle de mesure avec une résolution Engagement proactif est déclenchée, elle crée un enregistrement de problème d'expérience pour commencer à communiquer avec l'utilisateur final. Une fois l'engagement déclenché, vous recevez une notification concernant le problème. Si l'utilisateur final consent à recevoir de l'aide, il est contacté par un Agent virtuel afin de résoudre lui-même le problème. Une fois la résolution exécutée avec succès, la confirmation de l'utilisateur final est demandée. Si le problème n'est pas résolu, l'option de secours configurée est proposée. Si le problème est résolu, les commentaires de l'utilisateur final sur l'expérience sont demandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Expérience de l'agent via Engagement proactif

Cette expérience détaille l'expérience de l'agent via l'application Engagement proactif .

Engagement proactif exécute un ensemble de résolutions sur l'appareil de l'utilisateur final. Si la résolution ne résout pas le problème, l'incident créé est une option de secours qui parvient à l'agent.

Les agents peuvent se référer au résumé de l'interaction qui comprend la résolution exécutée et le résultat ou l'état de l'exécution.

La raison de l'échec peut être un échec de l'exécution de la résolution ou si l'employé marque le problème comme non résolu et nécessite une assistance supplémentaire. Ce résumé de l'interaction est disponible dans les notes de travail de l'enregistrement d'incident créé comme solution de secours.

Les agents peuvent se référer au problème d'expérience balisé comme étant l'origine des incidents créés comme solution de secours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solution Engagement proactif

La solution système de base détecte les problèmes d'utilisation élevée du disque et vous permet de les résoudre en fournissant une instruction d'auto-assistance détaillée spécifique au système d'exploitation.

Deux résolutions du système de base sont fournies par le ServiceNow Engagement proactif.

- Vérifier l'utilisation du disque système pour Windows
- Vérifier l’utilisation du disque système pour Mac

Ces solutions du système de base sont accessibles à partir de l'onglet Règle de mesure de l'Administration DEX. Ces règles de mesures sont créées pour surveiller l'utilisation du disque sur les appareils de l'utilisateur final et déclenchent l'action d'alerte lorsqu'elle dépasse les critères définis. Pour utiliser cette règle de mesure pour la détection des problèmes et l'implication des employés afin d'activer l'auto-correction, nous devons activer la règle.

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l’exploitation des services** > **Administration DEX** > **Règles de mesures**.
2. Sélectionnez **Nommer la règle**.
3. Sélectionnez **Actif** dans l'état de la règle.

Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes

Les règles de mesures créent une alerte en fonction de ses critères de déclenchement.

Les actions d'alerte sont déclenchées lorsqu'une alerte est créée en fonction des critères spécifiés. Vous pouvez créer une alerte en fonction des valeurs partagées dans les propriétés système. Les propriétés système peuvent être définies comme conditions de déclenchement de l'action d'alerte. Les applications et les appareils nécessitent la définition d'un ensemble différent de propriétés système. Les actions d'alerte sont déclenchées lorsqu'une alerte est créée en fonction des critères spécifiés et que les conditions sont remplies. Grâce aux propriétés système, vous pouvez personnaliser les valeurs de ces conditions.

- L'action d'alerte pour cette règle de mesure n'est pas déclenchée au cours des 72 dernières heures pour l'utilisateur.
- Moins de 100 utilisateurs sont concernés pour cette règle de mesure dans une fenêtre de 8 heures.

Propriété système	Condition	Description	Type
sn_pren.resolution_freeze_period	Règle de mesure non déclenchée au cours des 72 dernières heures (par défaut).	Durée (en heures) d'imposition d'une période de gel pour un utilisateur spécifique pour toute règle de mesure unique configurée dans Engagement proactif. Définissez cette valeur sur zéro pour désactiver la règle.	entier
sn_pren.device_resolution.user_limit_per_duration_sw_window	Moins de 100 utilisateurs (par défaut) sont concernés.	Nombre maximal d'utilisateurs pour lequel une résolution liée à	entier

Traduction automatique

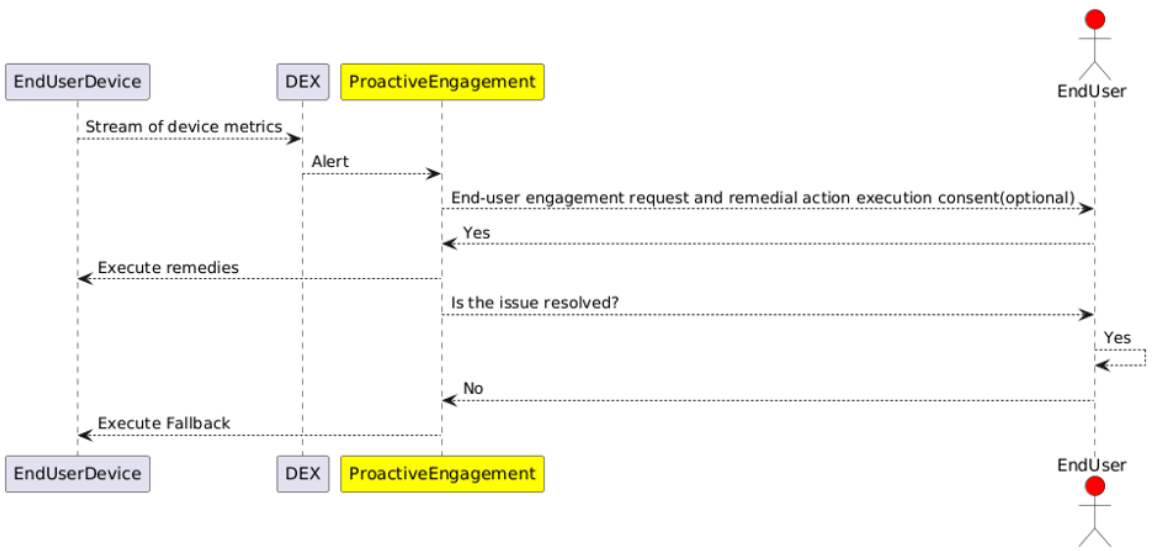
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Condition	Description	Type
		l'appareil Engagement proactif est déclenchée dans une période définie. Valeur de la période configurée dans la propriété sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration.	
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	Durée de la fenêtre de 8 heures (par défaut)	Période en minutes pendant laquelle une résolution liée à l'appareil Engagement proactif est limitée. Cette résolution est limitée si le nombre d'utilisateurs impactés dépasse la valeur de la propriété sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window.	entier
sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window	Nombre limite de 100 utilisateurs impactés	Nombre maximal d’utilisateurs pour lequel une résolution liée à l’application Engagement proactif est déclenchée. Cette résolution est déclenchée dans un délai défini (valeur de la période configurée dans la propriété sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration).	chaîne
sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration	Durée de la fenêtre d'une heure	Période en minutes pendant laquelle une résolution liée à l’application Engagement proactif est limitée. Cette résolution est limitée lorsque le nombre d'utilisateurs impactés dépasse la valeur de la propriété sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window.	entier
sn_pren_channel_configuration	Activez/Désactivez les canaux de notification requis pour informer les utilisateurs.	Les administrateurs peuvent activer ou désactiver les canaux de notification dans l’expérience de l’assistant pour choisir le canal de notification. Ces canaux de notification ne sont répertoriés que lorsque le module	chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Condition	Description	Type
		d'extension connexe est installé.	



Fermeture de l'alerte dans Engagement proactif

Il existe différentes méthodes de fermeture des alertes dans Engagement proactif pour les appareils et les applications.

- Appareils : les alertes générées à partir d'une règle de mesure déclenchée pour les appareils sont fermées une fois que Engagement proactif a aidé les utilisateurs concernés à résoudre leur problème.
- Applications : les alertes générées à partir d'une règle de mesure déclenchée pour les applications ne sont pas fermées.

Gestion du cycle de vie Engagement proactif

L'application Engagement proactif vous permet de travailler dans le modèle de cycle de vie afin de gérer les solutions que vous possédez et d'afficher les solutions qui peuvent avoir un impact sur les services ou les produits qui vous intéressent.

Vous pouvez accéder à la console Engagement proactif en accédant à **Tous** > **SOW** > **Console de l'engagement proactif**.

La console Engagement proactif fournit une vue d'ensemble de toutes les solutions Engagement proactif disponibles sur une instance. Elle affiche les détails de toutes les solutions disponibles, déployées et non déployées.

Solutions déployées, où les paramètres d'engagement sont configurés et utilisés au sein de l'organisation. Les résolutions Engagement proactif créées par le biais des règles de mesures sont déployées par défaut. Pour en savoir plus, voir Configurer les résolutions Engagement proactif avec DEX. Les solutions déployées peuvent être déployées dans un format personnalisé ou original. Les solutions créées à l'aide des règles de mesures sont originales. Vous pouvez personnaliser la résolution en sélectionnant l'enregistrement déployé et en choisissant une résolution personnalisée. Les paramètres d'engagement pour les solutions non déployées ne sont pas configurés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner les solutions pour les mises à jour disponibles

Pour chaque solution personnalisée pour laquelle une mise à jour est disponible, les mises à jour peuvent être examinées en sélectionnant **Examiner la mise à jour** disponible sur la carte ou en cliquant sur l'enregistrement pour l'ouvrir et y accéder. **Examiner la mise à jour** fournit une comparaison entre les solutions mises à jour et personnalisées afin que les utilisateurs puissent prendre une décision éclairée sur les prochaines étapes. Les actions suivantes peuvent être effectuées :

- *Mise à jour automatique* Supprime la référence à la résolution personnalisée et sera à jour avec la solution du fournisseur. L'état de la mise à jour passe à À jour.
- *Mise à jour manuelle* Les utilisateurs reviennent en arrière et apportent manuellement tous les changements nécessaires à la solution. L'état de la mise à jour de la solution passe à Mise à jour manuelle en attente. Une fois les modifications effectuées, sélectionnez l'option Solution mise à jour sur la carte ou sur la page Examiner la mise à jour pour déplacer l'état de la mise à jour de la solution vers À jour.
- *Ignorer la mise à jour* : la mise à jour est ignorée et l'état de la mise à jour de la solution passe à À jour.

Engagement proactif ne sera déclenché que pour les solutions déployées. Il existe différents **états** dans les solutions déployées.

- **Mise à jour disponible** De nouvelles mises à jour pour les solutions déployées prêtes à l'emploi sont disponibles.
- **Mise à jour effectuée** Solution expédiée par ServiceNow et à jour.
- **Mise à jour ignorée** Les mises à jour disponibles dans la solution prête à l'emploi du fournisseur sont ignorées.
- **Mise à jour manuelle en attente** Les mises à jour disponibles ont été examinées et la solution a été mise à jour manuellement.

Vous pouvez mettre à jour les résolutions personnalisées automatiquement ou manuellement. Une fois les mises à jour terminées, l'état passe à Mise à jour effectuée. **Mettre à jour les données du fournisseur** met à jour ou actualise les solutions dans la console Engagement proactif.

Référence Engagement proactif

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les cartes, les listes et les formulaires qui vous aident à configurer et à utiliser Engagement proactif.

Composants installés avec Engagement proactif

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Engagement proactif (com.snc.self_remediation_framework), y compris les rôles d'utilisateur.

Rôles installés avec Engagement proactif ServiceNow

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à Find components installed with an application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'engagement proactif

Titre du rôle [name]	Contient des rôles	Description
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	Ce profil est responsable de la création du modèle de registre des problèmes, des enregistrements de résolution et d'invite de résolution.
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• Ce profil est responsable du déploiement des modèles de registre des problèmes. • Configuration des paramètres d'engagement, des canaux de notification et du secours. • Créez une résolution et une notification personnalisées pour un modèle existant. **Remarque :** Le rôle d'utilisateur SOW est requis pour accéder à la console d'engagement proactif.
sn_pren.issue_registry_template_write	Aucun	Peut créer/modifier/lire/supprimer les • Enregistrements de modèles de registres des problèmes • Enregistrements de résolution • Enregistrements de contenu de la notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'engagement proactif (suite)

Titre du rôle [name]	Contient des rôles	Description
sn_pren.issue_registry_write	Aucun	Peut créer/modifier/lire/supprimer les • Registre des problèmes • Enregistrements de modèles de registres des problèmes • Enregistrements de résolution • Enregistrements de contenu de la notification
sn_pren.solution_provider	Aucun	Peut lire les enregistrements de problèmes d'expérience

Tables installées

Table	Nom de la table	Description
Fournisseur d'engagement proactif	sn_pren_provider	Enregistrement utilisé pour gérer les détails du fournisseur de solution DEX, tels que le nom et le code du fournisseur. À ce jour, ServiceNow est notre seul fournisseur.
Modèles de registres des problèmes	sn_pren_issue_registry_template	Cette table stocke tous les problèmes de l'utilisateur final pour lesquels un client pourrait potentiellement impliquer l'utilisateur final pour qu'il résolve lui-même un potentiel problème. Les enregistrements de modèles de registre des problèmes peuvent provenir d'un fournisseur DEX/DEX tiers ou être créés directement par le client, avec une référence au fournisseur. Cette table spécifie la résolution du problème et la façon dont l'utilisateur final doit être impliqué. Elle contient également des champs descriptifs du problème, tels que Brève description et Description. En outre, elle contient un code de problème unique, qui est une combinaison du code de fournisseur et du code de problème, garantissant le caractère unique de tous les enregistrements de modèle pour un client.
Registres des problèmes	sn_pren_issue_registry	Cette table contient tous les problèmes que le client a choisis pour l'auto-résolution par l'utilisateur final. Un enregistrement de registre des problèmes est créé en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Nom de la table	Description
		déployant l'enregistrement de modèle de registre des problèmes. Le simple fait de disposer d'un enregistrement du modèle du registre des problèmes ne rend pas le problème éligible à la résolution automatique ; l'administrateur d'engagement doit déployer le modèle pour créer l'enregistrement du registre des problèmes. La table stocke toutes les configurations déployées par le client, y compris les détails concernant l'éventuelle configuration d'une résolution et d'une notification personnalisées par le client, les paramètres d'engagement, les paramètres du canal de notification, les options de secours et l'état de parité du modèle.
Résolutions	sn_pren_resolution	Enregistrement utilisé pour stocker les résolutions configurées pour être exécutées en cas de dépassement de seuil, conformément à la configuration de la règle de mesure. Cet enregistrement peut inclure une instruction d'auto-assistance avec des étapes définies, une URL avec un lien spécifié, une action de rattrapage avec une référence à l'action de rattrapage configurée ou du type de création d'incident.
Contenu de la notification	sn_pren_notification_content	Enregistrement utilisé pour gérer les paramètres de notification, tels que l'invite de notification, le message et l'invite de consentement à la résolution
Problèmes d'expérience	sn_pren_experience_issue	L'enregistrement des problèmes d'expérience est créé une fois l'engagement initié avec l'utilisateur final. Il stocke des données telles que les informations utilisateur, **l'état** de l'exécution de la résolution, l'état du motif de fin, le résultat du secours (en cas de déclenchement), les détails de l'enquête, etc. Cet enregistrement sera la source de vérité pour tout engagement proactif avec l'utilisateur final.
Alerte de problème d'expérience	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	Enregistrement utilisé pour créer un journal de l'alerte à l'origine du problème d'expérience. Il s'agit d'une table de mappage entre les problèmes d'alerte et d'expérience, avec des détails sur le nombre d'utilisateurs limités et le motif de la limitation.

Résolution pour Engagement proactif

La résolution est une information fournie à l'utilisateur final pour résoudre lui-même le problème ou exécuter une action de rattrapage sur l'appareil de l'utilisateur final.

Les informations de résolution sont fournies à l'utilisateur final par le biais des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de résolution	Description
Action de rattrapage	Action de rattrapage déclenche une action sur l'appareil de l'utilisateur final.
Créer un incident	Créez un incident pour résoudre le problème où ServiceNow Expérience digitale de l'utilisateur final détectera le problème en fonction de la règle de mesure et créera un incident avec des détails afin que l'agent puisse résoudre le problème.
Instructions d'auto-assistance	Ensemble d'instructions que l'utilisateur doit suivre pour résoudre le problème.
URL	Lien vers n'importe quelle page (y compris les articles de la base de connaissances) contenant des détails sur la façon de résoudre le problème.

Action de rattrapage

L'action de rattrapage est un cadre de travail. Nous devons installer le cadre de travail des actions de rattrapage pour sélectionner l'action de rattrapage comme type de résolution.

L'action de rattrapage vous permet de déclencher une action sur l'appareil de l'utilisateur final. Avec le consentement de l'utilisateur, nous partageons différents types d'actions de rattrapage pour résoudre le problème.

- Exécutez une action sur l'appareil de l'utilisateur final. L'utilisateur peut créer sa propre action de rattrapage.
- S'il existe des rubriques d'agent virtuel, celles-ci peuvent être renseignées en tant que résolution pour l'utilisateur final.
- Lorsque les critères de la règle de mesure sont remplis, un élément de catalogue s'affiche pour que l'utilisateur le remplisse et le soumette.

Pour créer votre propre action de rattrapage, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

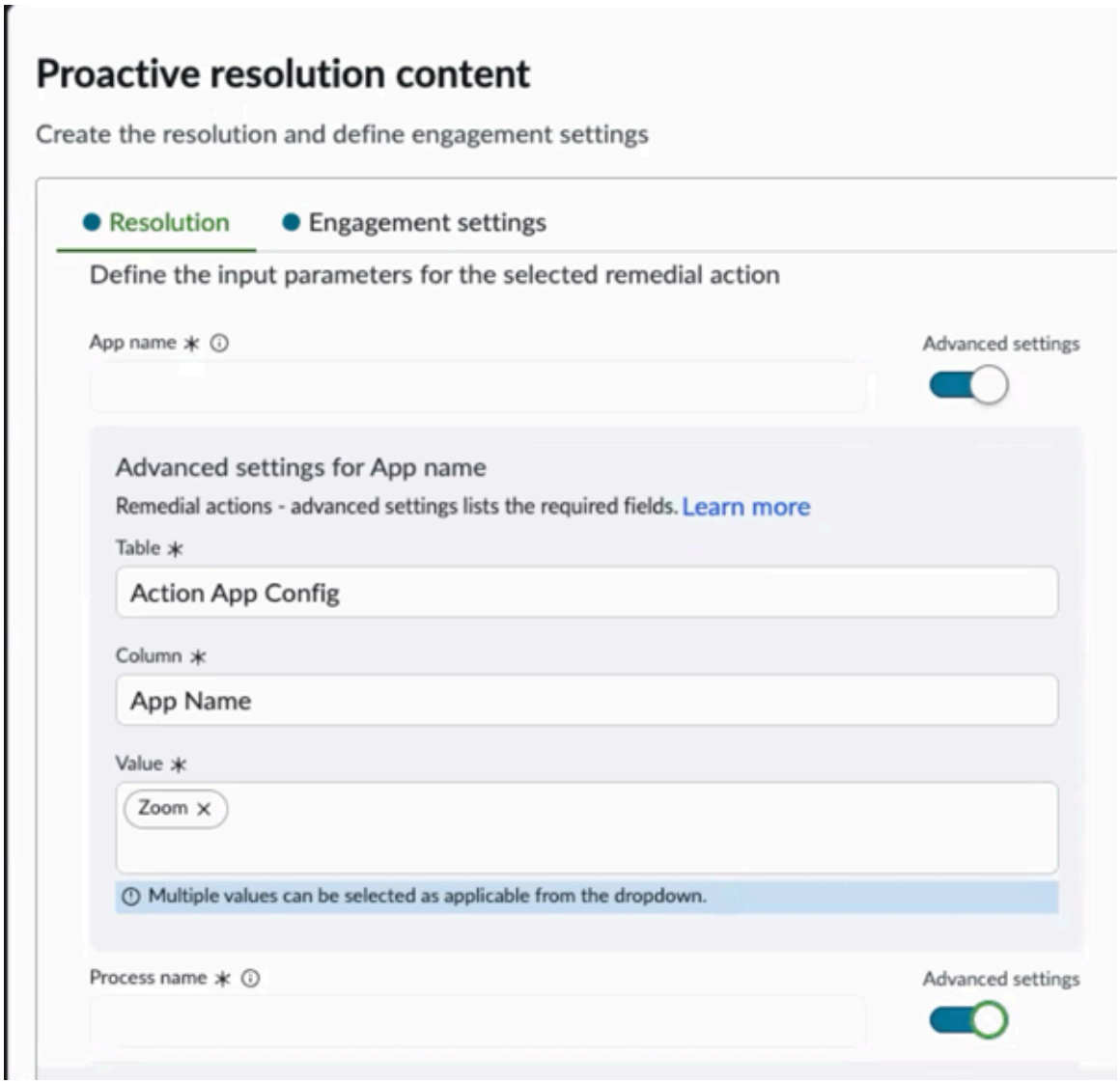
Paramètres d'entrée pour une action de rattrapage dans Engagement proactif

Les paramètres d'entrée supplémentaires sont répertoriés en fonction du type d'action de rattrapage choisie. Les paramètres avancés pour chacun de ces paramètres d'entrée répertorient les informations des paramètres d'entrée de l'action de rattrapage sélectionnée.

En fonction de l'action de rattrapage choisie dans la liste, des paramètres d'entrée spécifiques sont répertoriés qui extrairont une entrée statique. Pour extraire des données de la table, activez et configurez les paramètres avancés des paramètres d'entrée pour capturer les données pendant l'exécution. Vous trouverez ci-dessous les détails de tous les paramètres avancés de l'un des paramètres d'entrée d'action de rattrapage prêts à l'emploi pour Effacer le cache de l'application. Lors de l'enregistrement de la résolution, nous devons enregistrer les informations de paramètre dans le champ de remedial_action_parameters de la table sn_pren_resolution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Paramètre d'entrée	Description
Nom de l'application	Nom de l'application pour l'effacement du cache.
Nom du processus	Nom du processus qui doit être arrêté.
Chemin d'accès du cache	Chemin d'accès du dossier pour effacer les fichiers de cache de l'application spécifique.

Seuls le texte, le booléen ou le choix sont les formats pris en charge pour les paramètres d'entrée. Le format booléen n'a pas l'option de configuration avancée.

Remarque :
Vérifiez l'action d'alerte d'Engagement proactif pour configurer les paramètres d'entrée. Actuellement, les paramètres d'entrée pour les actions de rattrapage ne peuvent pas être configurés à partir de la console Engagement proactif ou de l'interface utilisateur principale.

Paramètres d'engagement pour Engagement proactif

Cela vous permet de configurer et de définir comment un utilisateur final doit être impliqué pour résoudre lui-même le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel et Desktop Assistant sont les canaux de notification utilisés pour notifier l'utilisateur. En guise de secours, un incident peut être créé ou l'utilisateur est acheminé vers un agent actif. Les noms de champs suivants sont affichés dans l'onglet Paramètres d'engagement lors de la création d'une résolution Engagement proactif à partir des règles de mesures.

Nom de champ	Description	Options
Engagement de l'utilisateur	Décidez si cette résolution nécessite l'engagement de l'utilisateur final ou si elle peut être exécutée silencieusement lors du déclenchement.	• Engager l'utilisateur • Exécution silencieuse (action de rattrapage) • Notification uniquement (instructions d'auto-assistance et URL).
Canal d'engagement	Sélectionnez le canal d'engagement. **Remarque :** Installez `com.glide.cs.chatbot` pour utiliser Agent virtuel comme canal d'engagement.	Agent virtuel
Canal de notification	Canal sur lequel l'utilisateur sera informé de manière proactive. Configurez les canaux de notification à partir de `sn_pren-channel-configuration` à partir de Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes. Ce canal est applicable uniquement si le type d'engagement est Notification uniquement.	• Agent virtuel • Assistant d'ordinateur de bureau • Notification par e-mail
Message de notification de l'utilisateur	Détaille le message qui doit être envoyé pour interagir avec l'utilisateur.	Message personnalisé Exemple : Votre appareil manque d'espace disque. Souhaitez-vous de l'aide pour libérer de l'espace ?
La résolution demande un consentement	Décidez si le consentement de l'utilisateur est nécessaire pour la résolution avant d'exécuter toute action sur l'appareil de l'utilisateur final. Cette option n'est disponible que pour les types de résolution Action de remédiation et Créer un incident.	Oui/Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description	Options
Message de consentement de l'utilisateur	Détaille le message dans lequel le consentement de l'utilisateur est requis.	Message personnalisé Exemple : Pouvons-nous libérer de l'espace disque à l'aide du nettoyage de disque Windows ? Cette opération n'effacera que les fichiers temporaires et la corbeille. Votre travail ne sera en aucun cas affecté.
Choisir une notification par e-mail	Cette option ne s'applique que lorsque nous sélectionnons les instructions d'auto-assistance ou l'URL et que nous sélectionnons Notification par e-mail comme canal de notification. **Remarque :** Choisir la notification par e-mail n'est visible que pour l'e-mail du canal de notification.	Notification d'engagement proactif.
Nom de référence du problème	Le nom de référence du problème est utilisé pour identifier le problème lors de la communication avec l'utilisateur.	Espace disque faible/Zscaler déconnecté
Secours en cas d'échec de l'auto-correction	Sélectionnez l'option de secours qui sera déclenchée en cas d'échec de la résolution.	Créer un incident/acheminer vers l'agent actif

Ces paramètres d'engagement sont fournis lorsque vous configurez la règle de mesure. Pour configurer une nouvelle règle de mesure, consultez Configurer les résolutions Engagement proactif avec DEX.

Limitations dans Engagement proactif

Vous devez tenir compte de quelques limitations lorsque vous créez une nouvelle règle de mesure et choisissez l'action de rattrapage.

Limitations dans Engagement proactif :

- Le type de résolution de l'action de rattrapage ne peut pas être utilisé si les actions de rattrapage nécessitent des paramètres d'exécution.
- Les notifications exploitables pour LLM seront prises en charge à partir de WP3 et Xanadu. Toutefois, dans la version Vancouver, le portail avec NLU recevra des notifications.

Cas d'utilisation de Engagement proactif

Cette section répertorie certains des cas Engagement proactif d'utilisation les plus courants, conçus pour une implémentation transparente et des résultats rapides. Vous pouvez déployer ces cas d'utilisation qui sont adaptés à certains des défis courants considérés comme requis par votre organisation pour répondre à vos besoins spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
Espace disque faible : nettoyage du disque à l'aide du nettoyage de disque Windows	La lenteur des performances du système est due à un espace disque insuffisant. Il peut être résolu en libérant de l'espace disque et en rétablissant des performances système optimales via **le nettoyage de disque Windows en tant qu'action** de rattrapage.	• Faible performance • Impossible d'installer les mises à jour système	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : l'espace disque de l'appareil est supérieur au seuil défini. • **SE** : Windows	Suppression des fichiers/caches indésirables à l'aide du nettoyage de disque Windows • Fichiers de cache Internet • Erreur système : fichiers de vidage de mémoire • Fichier mini-dump d'erreur système • Fichiers temporaires • Génération de rapports d'erreurs Windows
Espace disque faible : instructions d'auto-assistance pour nettoyer l'espace disque	La lenteur des performances du système est due à un espace disque insuffisant. Ce problème peut être résolu en libérant de l'espace disque et en rétablissant des performances système optimales grâce à des instructions d'auto-assistance pour nettoyer l'espace disque	• Faible performance • Impossible d'installer les mises à jour système	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : l'espace disque de l'appareil est supérieur au seuil défini. • **Système d'exploitation** : Mac	Fournissez aux utilisateurs finaux des instructions d'auto-assistance pour nettoyer l'espace disque.
Mauvais état de la batterie : demande du catalogue pour le remplacement de la batterie	Les performances de la batterie sont faibles en raison d'une batterie détériorée. Ce problème peut être résolu en effectuant une demande de remplacement de batterie avec le	• Décharge rapide de la batterie de l'appareil et faible taux de charge. • Surchauffe de l'appareil	• **Type de configuration** : flux • **Condition de seuil** : l'état d'intégrité de la batterie est mauvais.	Soumettez une demande du catalogue pour remplacer la batterie détériorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
	consentement de l'utilisateur.		• **Système d'exploitation** : Mac et Windows	
Redémarrage du système : notification de rappel du redémarrage du système	Notifier l'utilisateur d'un redémarrage du système requis qui est en attente sur une période donnée. L'appareil n'a pas été redémarré pendant une longue période, ce qui a entraîné le blocage des installations en attente ou l'exécution incorrecte des applications en arrière-plan.	• Performances système lentes • Mises à jour logicielles incomplètes	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : la durée d'activité du système est supérieure au seuil défini. • **Système d'exploitation** : Mac et Windows	Demander à l'utilisateur final de redémarrer son appareil.
Zscaler déconnecté : instructions d'auto-assistance pour se connecter à Zscaler	Alertez les utilisateurs lorsque la connexion VPN reste déconnectée pendant une période prolongée. Pour confirmer un accès sécurisé aux ressources de l'organisation et maintenir la conformité de la sécurité. Ces instructions fonctionnent pour toute application VPN installée/cloud.	Incapacité d'accéder à toute application dans un réseau privé sécurisé.	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : Zscaler est désactivé. • **Système d'exploitation** : Mac et Windows	Fournissez aux utilisateurs finaux des instructions d'auto-assistance pour se reconnecter à Zscaler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
	• Windows : toute solution VPN installée • Macintosh - toute solution VPN installée/ cloud			
Blocage de Zoom	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de gels d'applications est supérieur au seuil fixé. Ce problème peut être résolu en effaçant le cache de l'application et en réinstallant l'application.	Gel de l'application	• **Type de configuration** : Action de rattrapage • **Condition de seuil** : • **Système d'exploitation** : Mac/Windows	Effacez le cache de l'application et redémarrez l'application.
Gel de Google Chrome	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de gels d'applications est supérieur au seuil fixé. Ce problème peut être résolu en effaçant le cache de l'application et en réinstallant l'application.	Gel de l'application	• **Type de configuration** : Action de rattrapage • **Condition de seuil** : • **Système d'exploitation** : Mac	Effacez le cache de l'application et redémarrez l'application.
Gel de Microsoft Classic Teams	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de gels d'applications est supérieur au seuil fixé. Ce problème peut être résolu en effaçant le cache de l'application et en réinstallant l'application.	Gel de l'application	• **Type de configuration** : Action de rattrapage • **Condition de seuil** : • **Système d'exploitation** : Mac	Effacez le cache de l'application et redémarrez l'application.
Blocage de Microsoft Teams	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de gels d'applications est supérieur au seuil fixé. Ce problème peut être résolu en	Gel de l'application	• **Type de configuration** : Action de rattrapage	Effacez le cache de l'application et redémarrez l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
	effaçant le cache de l'application et en réinstallant l'application.		• **Condition de seuil** : • **SE** : Windows	
Blocage de Microsoft Outlook	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de gels d'applications est supérieur au seuil fixé. Ce problème peut être résolu en effaçant le cache de l'application et en réinstallant l'application.	Gel de l'application	• **Type de configuration** : Action de rattrapage • **Condition de seuil** : • **SE** : Windows	Effacez le cache de l'application et redémarrez l'application.
Plantage de Microsoft Teams	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre d'incidents d'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/mettant à jour l'application.	Plantage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : Microsoft Teams se bloque plusieurs fois. • **Système d'exploitation** : Mac	Réinstallez/mettez à jour vers la dernière version de Microsoft Teams via l'action de rattrapage « Exécuter la politique Jamf » avec l'ID de politique correspondant.
Plantage de Microsoft Outlook	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre d'incidents d'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/mettant à jour l'application.	Plantage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : Microsoft Outlook se bloque plusieurs fois. • **Système d'exploitation** : Mac	Réinstallez/mettez à jour vers la dernière version de Microsoft Outlook via l'action de rattrapage « exécuter la politique Jamf » avec l'ID de politique correspondant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
Plantage de Zoom	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre d'incidents d'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/mettant à jour l'application.	Plantage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : Zoom se bloque plusieurs fois. • **Système d'exploitation** : Mac	Réinstallez/mettez à jour vers la dernière version de Zoom via l'action de rattrapage « Exécuter la politique Jamf » avec l'ID de politique correspondant.
Plantage de Microsoft Teams	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre d'incidents d'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/mettant à jour l'application.	Plantage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : Microsoft Teams se bloque plusieurs fois. • **Système d'exploitation** : Mac	Fournissez des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour qu'il réinstalle/mette à jour vers la dernière version de Microsoft Teams.
Plantage de Microsoft Outlook	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre d'incidents d'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/mettant à jour l'application.	Plantage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : Microsoft Outlook se bloque plusieurs fois. • **Système d'exploitation** : Mac	Fournissez des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour qu'il réinstalle/mette à jour vers la dernière version de Microsoft Outlook.
Plantage de Zoom	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre d'incidents d'application dépasse le seuil fixé. Ce problème	Plantage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure	Fournir des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour qu'il réinstalle/mette à jour vers la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
	peut être résolu en réinstallant/mettant à jour l'application.		• **Condition de seuil** : Zoom se bloque plusieurs fois. • **Système d'exploitation** : Mac	dernière version de Zoom
Mauvaise connectivité wifi	Alertez l'utilisateur si la puissance du signal Wi-Fi reste faible pendant une période prolongée.	• Mauvaise expérience de navigation. • Mise en mémoire tampon fréquente sur les applications Web ou SaaS.	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : ◦ Mac : WiFi Valeur RSSI ◦ Windows - Intensité du signal WiFi Internet ou le wifi est lent pendant une période prolongée. • **Système d'exploitation** : Windows/Mac	Alertez l'utilisateur pour qu'il se rapproche du routeur Wi-Fi.
Plantage de l'appareil	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre d'incidents d'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/mettant à jour l'application.	Plantage de l'appareil	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : l'appareil se bloque plusieurs fois. • **Système d'exploitation** : Windows/Mac	Fournissez des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour mettre à jour son système d'exploitation, les pilotes d'appareil et désinstaller les applications inutiles en tant que mesures proactives pour éviter les plantages potentiels de l'appareil à l'avenir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

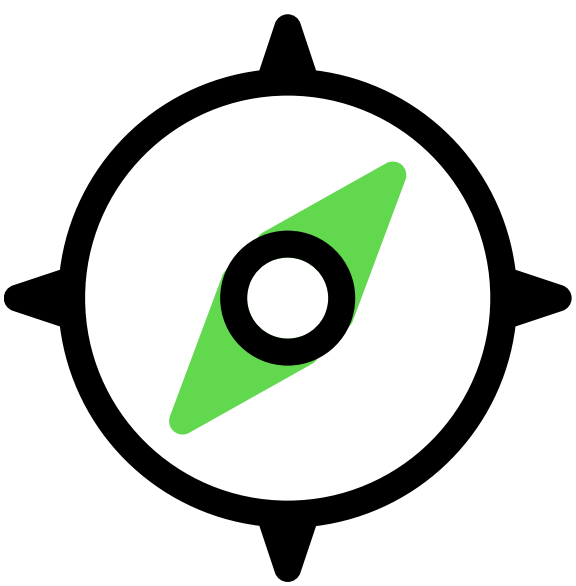
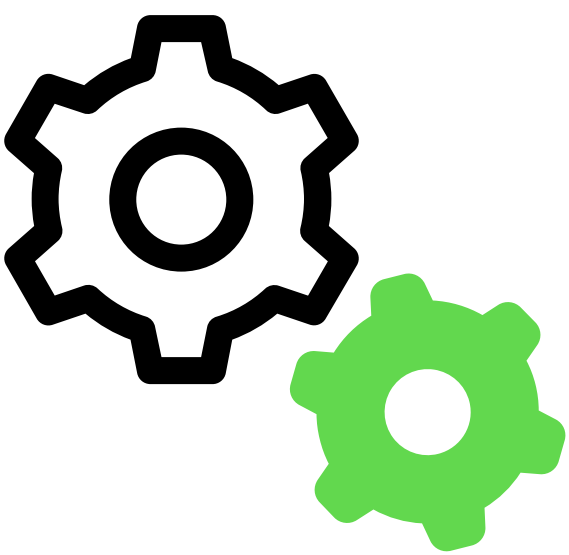
Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service (DEX en libre-service) vous permet de surveiller les performances en temps réel de vos appareils et applications et de résoudre les problèmes détectés à l'aide de résolutions suggérées.

https://player.vimeo.com/video/1115663843?h=9ea04ba52e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

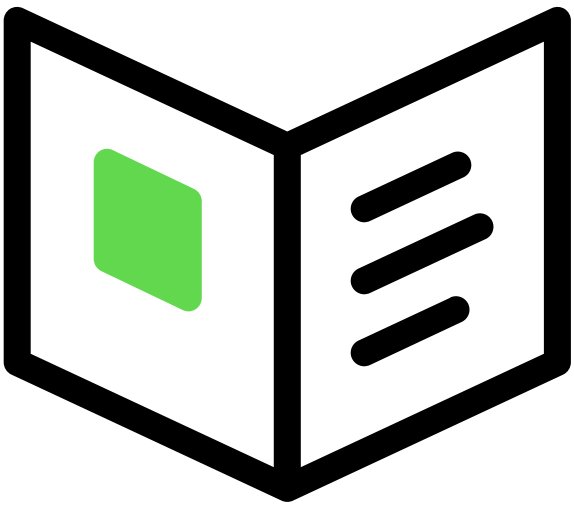
La vidéo donne un aperçu de DEX en libre-service, y compris comment y accéder et comment les employés peuvent l'utiliser pour résoudre de manière indépendante les problèmes courants liés aux appareils et aux applications, illustré par un exemple d'utilisation DEX en libre-service de Desktop Assistant.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service .	Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service pour résoudre les problèmes de performances de l’appareil	Référence pour Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Explorer les ressources sur Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service (DEX en libre-service) vous permet de surveiller les performances d’intégrité de l’appareil, d’afficher les problèmes détectés et d’utiliser des suggestions de résolutions pour résoudre les problèmes.

Vue d'ensemble de Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Avec DEX en libre-service, vous pouvez surveiller l’intégrité des appareils sur demande. Lorsque des problèmes sont détectés, vous pouvez les résoudre à l’aide des résolutions suggérées. Ces résolutions peuvent être des actions de rattrapage, des instructions d’auto-assistance ou des liens vers des ressources d’aide. De plus, vous pouvez initier des actions sur l’appareil même lorsqu’aucun problème n’est détecté afin de maintenir des performances optimales de vos appareils et applications.

Par défaut, DEX en libre-service il est inactif dans le système de base. Pour l’activer, vous devez activer les configurations des problèmes du système de base. Pour plus d'informations, consultez Activer les configurations de problème pour DEX en libre-service.

Vous pouvez accéder à la vérification de l’intégrité de l’appareil à partir des sources suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources DEX en libre-service

Source	Fonctionnalité
Centre des employés	Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Centre des employés
Desktop Assistant	Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Desktop Assistant
Now Assist pour ITSM Agent virtuel	Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel

Lorsque vous installez DEX en libre-service, plusieurs composants du système de base sont automatiquement installés. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec DEX en libre-service.

DEX en libre-service Workflow pour les employés

1. Accéder à la vérification de l'intégrité de l'appareil à partir de l'une des sources suivantes :
   - Centre des employés. Consultez Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Centre des employés.
   - Desktop Assistant. Consultez Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Desktop Assistant.
   - Now Assist pour ITSM Agent virtuel. Consultez Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel.
2. (Facultatif) S'il existe plusieurs appareils, sélectionnez-en un pour vérifier son intégrité.
3. Affichez l'intégrité de l'appareil par catégorie de performances (bonne, moyenne ou mauvaise). Pour plus d'informations sur le calcul de l'intégrité de l'appareil, reportez-vous à la section Calcul du contrôle de l'intégrité de l'appareil.
4. (Facultatif) Déclenchez des actions de l'appareil pour des performances optimales, même lorsqu'aucun problème n'est détecté.

   Remarque :
   Vous pouvez accéder à l'onglet Actions de l'appareil à partir du ou Desktop Assistant.Centre des employés

5. Résolvez les problèmes d'intégrité des appareils à l'aide de suggestions de problèmes spécifiques. Une résolution peut être l'une des suivantes :
   - Action de rattrapage
   - Instruction d'auto-assistance
   - Lien vers des ressources d'aide
6. Procédez à l'une des actions suivantes en fonction de l'état de résolution :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la résolution réussit, sélectionnez **Oui** ou **Non** à la question de commentaire pour confirmer si la résolution a contribué à résoudre le problème. Si vous sélectionnez **Non**, une action de secours est proposée.
- Si la résolution échoue et qu'il n'y a pas d'amélioration des performances de l'appareil ou si vous marquez un problème comme non résolu, une action de secours est proposée.

Remarque :
DEX Les administrateurs peuvent configurer des options de secours dans le cadre des configurations des problèmes.

DEX en libre-service avantages

DEX en libre-service avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Surveillez l'intégrité des appareils et des applications.	Utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service	Employés
Surveillez les problèmes d'intégrité des appareils et suggérez des mesures pour améliorer les performances. Si une résolution n'améliore pas les performances, les options de secours vous guident vers les prochaines étapes à suivre.	Utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service	Employés
Maintenez des performances optimales des appareils et des applications en déclenchant des actions de l'appareil même lorsqu'aucun problème n'est détecté.	Utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service	Employés
Configurez les catégories d'intégrité des appareils, les problèmes et les actions de l'appareil.	Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service	DEX Admin

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service, consultez :

- Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service
- Activer les configurations de problème pour DEX en libre-service
- Utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service
- Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Centre des employés
- Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Desktop Assistant
- Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel

Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Le DEX en libre-service module d'extension est installé automatiquement avec l'application Expérience digitale de l'utilisateur final . Ce module d'extension permet de vérifier l'intégrité de l'appareil, ce qui permet aux employés de vérifier l'intégrité de l'appareil en fonction des configurations définies par DEX les administrateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Configurer Expérience digitale de l'utilisateur final

   DEX en libre-service est installé automatiquement lorsque vous installez l'application Expérience digitale de l'utilisateur final .

   Important :
   DEX en libre-service est inactif dans le système de base. Pour activer DEX en libre-service, activez les configurations de problème du système de base. Pour plus d'informations, consultez Activer les configurations de problème pour DEX en libre-service.

2. Activer les Engagement proactif résolutions pour DEX en libre-service

   Activez les résolutions du système Engagement proactif de base pour permettre aux utilisateurs finaux de résoudre eux-mêmes les problèmes à l'aide de DEX en libre-service.

3. Activer les configurations de problème pour DEX en libre-service.

   Activez les configurations des problèmes du système de base pour DEX en libre-service permettre aux utilisateurs finaux de résoudre eux-mêmes les problèmes à l'aide de la fonctionnalité de vérification de l'intégrité de l'appareil.

4. Personnaliser les DEX en libre-service configurations de problème.

   Liez les problèmes avec des sous-catégories et des catégories d'intégrité des appareils, et définissez des mesures, des critères d'évaluation et des résolutions de problèmes. En fonction de ces configurations, les problèmes et leurs résolutions connexes s'affichent dans DEX en libre-service. Vous pouvez y accéder DEX en libre-service via le Centre des employés, Desktop Assistant ou Now Assist Agent virtuel.

5. Configurer les DEX en libre-service catégories et les sous-catégories

   Configurez ou personnalisez les catégories et sous-catégories d'intégrité des appareils pour les problèmes afin de permettre aux utilisateurs finaux de résoudre les problèmes.

6. Configurer les DEX en libre-service actions de l'appareil

   Configurez les actions de l'appareil DEX en libre-service que les utilisateurs finaux peuvent initier même lorsqu'aucun problème n'est détecté.

Activer les Engagement proactif résolutions pour DEX en libre-service

Examinez et activez les résolutions du système Engagement proactif de base pour permettre aux utilisateurs finaux de résoudre eux-mêmes les problèmes liés aux appareils et aux applications à l'aide de DEX en libre-service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement proactif** > **Registres des problèmes**.
2. Ouvrez un enregistrement de registre des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour en savoir plus sur Engagement proactif, consultez la documentation sur l'engagement proactif.

Activer les configurations de problème pour DEX en libre-service

Activez la résolution des problèmes pour DEX en libre-service permettre aux utilisateurs finaux de résoudre eux-mêmes les problèmes d'appareils, d'applications et de connectivité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service d'expérience digitale** > **Configurations du problème**.
   Les configurations des problèmes du système de base s'affichent.

   La valeur par défaut des colonnes **Activé dans le libre-service EC** et **Activé dans la rubrique Now Assist DEX** est **fausse**.

2. Ouvrez un enregistrement de configuration de problème.
3. Cochez la case **Activé dans le libre-service EC** pour activer le problème dans Centre des employés le portail et Desktop Assistant.
4. Cochez la **case Activé dans la rubrique Now Assist de DEX** pour activer le problème dans Now Assist pour ITSM.
   Cela Agent virtuel ITSM vous permet de vérifier l'intégrité de votre appareil à l'aide d'une conversation par rubrique LLM prédéfinie. Pour plus d'informations, consultez Rubriques LLM prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM.
5. Vérifiez que le code du problème dans le champ **Résolution** est actif.

   a. Sélectionnez l'icône de référence près du champ **Résolution** .

   b. Dans la fenêtre contextuelle d'aperçu du registre des problèmes, confirmez que la case **Actif** est cochée.

   c. Si la case **Actif** n'est pas cochée, activez la résolution du problème.
      Pour en savoir plus sur l'activation d'une résolution de problème, reportez-vous à la section Activer les Engagement proactif résolutions pour DEX en libre-service.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser les DEX en libre-service configurations de problème

Personnalisez les catégories d'intégrité des appareils, les critères d'évaluation des mesures et les résolutions des problèmes, afin de vous assurer que les résolutions appropriées s'affichent et DEX en libre-service permettent aux utilisateurs finaux de les résoudre eux-mêmes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les problèmes d'intégrité de l'appareil et les détails des mesures qui y DEX en libre-service sont affichés sont basés sur les critères d'évaluation configurés dans les enregistrements de configuration des problèmes. Si les mesures des critères d'évaluation d'une résolution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de problème sont définies comme **mauvaises**, la sous-catégorie d'intégrité de l'appareil correspondante est également marquée comme **mauvaise**. DEX en libre-service Affiche les résolutions des sous-catégories telles que configurées dans les enregistrements de configuration des problèmes.

Pour en savoir plus sur le mode de calcul de l'intégrité des appareils, reportez-vous à la section Calcul du contrôle de l'intégrité de l'appareil.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service d'expérience digitale** > **Configurations du problème**.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration de problème que vous souhaitez modifier.
3. Mettez à jour les champs sur le formulaire.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur DEX en libre-service les descriptions des champs de formulaire de configuration de problème, reportez-vous à la section DEX en libre-service Formulaire de configuration du problème.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des DEX en libre-service configurations de problème

Créez des configurations de problème pour DEX en libre-service résoudre vous-même les problèmes spécifiques à votre organisation qui ne sont pas inclus dans les résolutions du système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service d'expérience digitale** > **Configurations du problème**.
2. Sur la page Configurations des problèmes en libre-service DEX, sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez des informations sur le problème, les critères d'évaluation et la résolution dans les champs du formulaire configuration du problème.
   Pour obtenir une description des champs du formulaire de configuration des problèmes, reportez-vous à la section DEX en libre-service Formulaire de configuration du problème.
4. Vérifiez que le code du problème dans le champ **Résolution** est actif.

   a. Sélectionnez l'icône de référence (icône) en regard du champ **Résolution** .

   b. Dans la fenêtre contextuelle d'aperçu du registre des problèmes, confirmez que la case **Actif** est cochée.

   c. Si la case **Actif** n'est pas cochée, activez la résolution du problème.
   Pour en savoir plus sur l'activation d'une résolution de problème, reportez-vous à la section Activer les Engagement proactif résolutions pour DEX en libre-service.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les DEX en libre-service catégories et les sous-catégories

Configurez ou personnalisez les catégories et sous-catégories d'intégrité des appareils pour les configurations des problèmes afin de permettre aux utilisateurs finaux de votre organisation de résoudre eux-mêmes les problèmes d'appareils, d'applications et de connectivité à l'aide DEX en libre-service de .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service d'expérience digitale** > **Catégories d'intégrité des appareils**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une catégorie ou ouvrez une catégorie existante pour en modifier les détails.
3. Saisissez les informations pertinentes dans les champs du formulaire de DEX en libre-service catégorie. Pour obtenir une description des champs du DEX en libre-service formulaire de catégorie, reportez-vous à la section DEX en libre-service Formulaire Catégories.
4. Sélectionnez **Soumettre** pour ajouter de nouvelles catégories et **Mettre à jour** pour modifier les catégories existantes.

Configurer les DEX en libre-service actions de l'appareil

Configurez les actions de l'appareil que les utilisateurs finaux peuvent déclencher pour maintenir des performances optimales de l'appareil et de l'application, même lorsqu'aucun problème n'est détecté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service d'expérience digitale** > **Actions des appareils**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une action de l'appareil ou ouvrez un enregistrement d'action de l'appareil existant pour modifier ses détails.
3. Saisissez les informations pertinentes dans les champs du formulaire Action de l'appareil DEX en libre-service .

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur DEX en libre-service les descriptions des champs du formulaire Actions de l'appareil, reportez-vous à la section DEX en libre-service Formulaire Actions de l'appareil.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour ajouter de nouvelles actions de l'appareil et **Mettre à jour** pour modifier les actions existantes de l'appareil.

Utiliser Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Utilisez Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service cette fonction pour surveiller les performances de l'appareil à l'aide de la fonctionnalité de **vérification de l'intégrité de l'appareil** disponible dans Desktop Assistant et Centre des employés, ou via le Now Assist pour ITSM Agent virtuel.

Vous pouvez accéder à la vérification de l'intégrité de l'appareil à partir des sources suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Centre des employés. Consultez Vérifier l’intégrité de l’appareil à l’aide de Centre des employés.
- Desktop Assistant. Consultez Vérifier l’intégrité de l’appareil à l’aide de Desktop Assistant.
- Now Assist pour Agent virtuel ITSM. Consultez Vérifier l’intégrité de l’appareil à l’aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel.

Il se peut que vous ne puissiez pas accéder au widget ou à la page Vérification de l’intégrité de l’appareil pour les raisons suivantes :

- Appareil non affecté : DEX aucun appareil surveillé ne vous est affecté.
- L’appareil est hors ligne : la liste déroulante des appareils est inactive et un message indiquant que l’appareil est actuellement hors ligne s’affiche.
- L’appareil est en ligne, mais aucune donnée récente n’est disponible : Vous voyez un message vous informant que la vérification de l’état de l’appareil n’est pas disponible et vous êtes invité à réessayer ultérieurement ou à ouvrir un ticket informatique.

Vérifier l’intégrité de l’appareil à l’aide de Centre des employés

Surveillez et résolvez les problèmes de performances courants de l’appareil de manière indépendante à l’aide de la vérification de l’intégrité de l’appareil via le Centre des employés portail.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

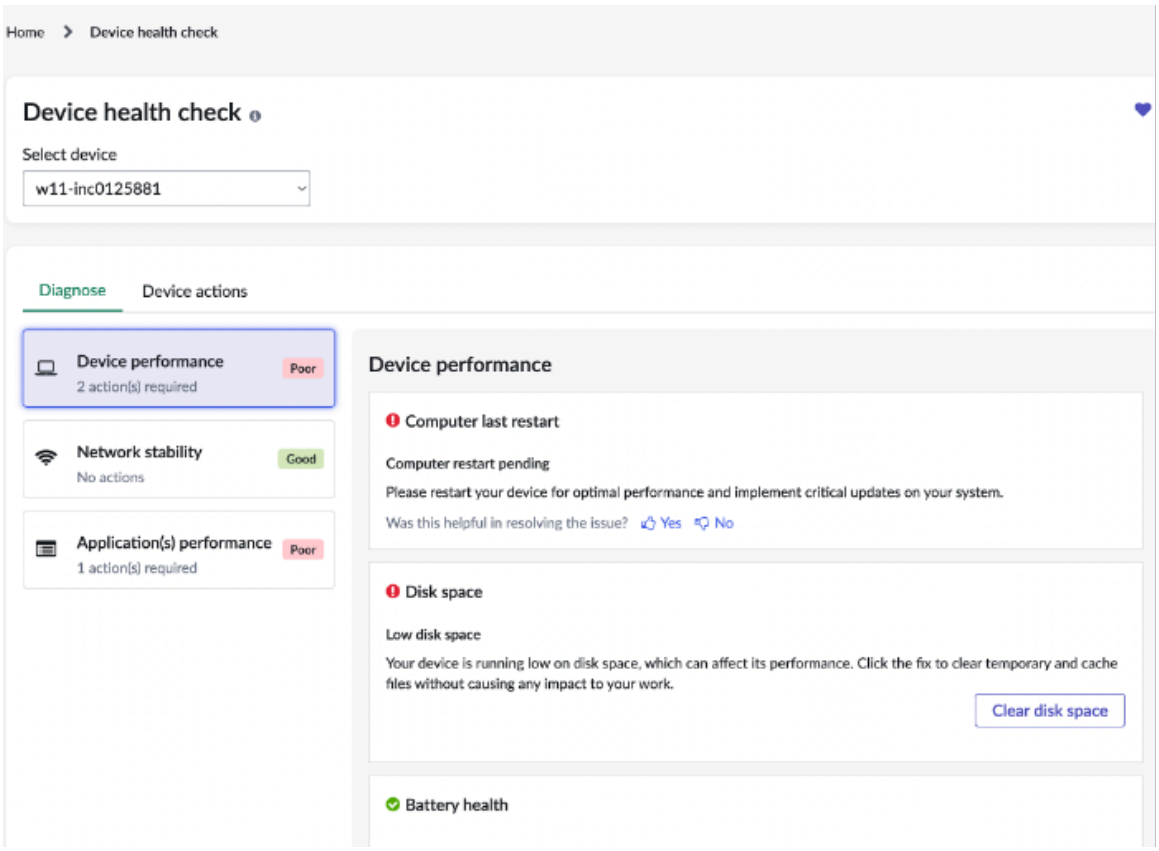
1. Ouvrez la vérification de l’intégrité de l’appareil à l’aide de Centre des employés l’une des options suivantes.

   Remarque :
   Lorsque Recherche IA est désactivée, la recherche de Vérification de l’intégrité de l’appareil renvoie un seul résultat sous **Catalogue** > **Matériel**. Lorsque Recherche IA est activée, plusieurs résultats apparaissent sous les deux **Catalogue** > **Matériel** et **Catalogue** > **Logiciel**.

2. **Facultatif :** Sur la page Vérification de l’état de l’appareil, sélectionnez l’icône ♡) pour l’ajouter à votre section **Mes favoris** .
3. Pour vérifier les performances de l’appareil, sélectionnez l’onglet **Diagnostic** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez une catégorie de performance médiocre ou moyenne pour afficher les problèmes et les résolutions suggérées.
   Les résolutions peuvent être des boutons d'action de rattrapage, des instructions d'auto-assistance ou des liens vers des ressources qui fournissent des résolutions.
5. Implémentez la résolution suggérée pour améliorer les performances.

   Remarque :
   Si une action de rattrapage a été déclenchée au cours des dernières 24 heures à partir de l'onglet Diagnostic ou Actions de l'appareil, le bouton d'action de rattrapage est inactif. Il est réactivé 24 heures après le déclenchement de la dernière action.

6. **Facultatif :** Soumettez un commentaire indiquant si la résolution suggérée a aidé à résoudre un problème.
   - **Oui** : sélectionnez **Oui** si la résolution résout votre problème.
   - **Non** : sélectionnez **Non** si la résolution ne résout pas votre problème.

     Si vous sélectionnez **Non**, vous voyez l'option d'ouverture d'un ticket informatique, en fonction de la configuration.
7. **Facultatif :** Sélectionnez le lien **Ouvrir un ticket informatique** si vous avez besoin d'aide pour résoudre un problème.
   Un enregistrement d'incident est créé et le numéro d'incident s'affiche. Vous pouvez sélectionner le lien du numéro d'incident pour accéder aux détails et à l'état de l'enregistrement.
8. Déclenchez des actions de l'appareil indépendamment des performances de l'appareil ou des problèmes associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page Vérification de l'intégrité de l'appareil, sélectionnez l'onglet **Actions de l'appareil** .

b. Pour déclencher des actions de rattrapage pour l'appareil, sélectionnez **Démarrer maintenant**.

c. Pour déclencher des actions de rattrapage pour les applications, sélectionnez **Sélectionner un élément**, sélectionnez l'application dans la liste déroulante, puis sélectionnez **Confirmer**.
Un message d'état indique la progression de l'action. Vous pouvez déclencher une action pour une autre application alors qu'elle est encore en cours pour une application.

Actions de rattrapage et état affiché

Statut de l'action	État affiché
L'action de rattrapage a réussi.	**Terminé**
L'action de rattrapage n'a pas encore commencé.	**Aucun historique des actions**
Une action de rattrapage est en cours	**En cours**
Échec de l'action de rattrapage	**Échoué**

Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Desktop Assistant

Surveillez et résolvez les problèmes courants de performances des appareils de manière indépendante à l'aide de la vérification de l'intégrité de l'appareil via Desktop Assistant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_desktop.user

Remarque :

Le widget Vérification de l'intégrité de l'appareil activé Desktop Assistant n'est visible que si la dernière version est Desktop Assistant installée. Contactez votre administrateur système pour installer la dernière version.

Procédure

1. Ouvrez *Desktop Assistant*.
(pour en savoir plus, consultez Ouvrir et se connecter à Desktop Assistant) ;
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez **Vérification de l'intégrité de l'appareil** *Desktop Assistant* .
3. Sur la page Vérification de l'intégrité de l'appareil, sélectionnez l'appareil dans la liste déroulante.
4. Dans l'onglet **Diagnostic** , passez en revue la catégorie de performances et les actions requises pour l'appareil, les applications et le réseau.
5. Sélectionnez une catégorie de performance médiocre ou moyenne pour afficher les problèmes et les résolutions suggérées.
Les résolutions peuvent être des boutons d'action de rattrapage, des instructions d'auto-assistance ou des liens vers des ressources qui fournissent des résolutions. Pour plus d'informations, consultez Résolution pour Engagement proactif.
6. Implémentez les résolutions suggérées pour améliorer les performances de l'appareil, de l'application ou du réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si une action de rattrapage a été déclenchée au cours des dernières 24 heures à partir de l'onglet **Diagnostic** ou Actions de **l'appareil** , le bouton d'action de rattrapage est inactif. Il est réactivé 24 heures après le déclenchement de la dernière action.

7. **Facultatif :** Soumettez un commentaire indiquant si la résolution suggérée a aidé à résoudre un problème.
   - **Oui** : sélectionnez **Oui** si la résolution résout votre problème.
   - **Non** : sélectionnez **Non** si la résolution ne résout pas votre problème.

     Si vous sélectionnez **Non**, vous voyez l'option d'ouverture d'un ticket informatique, en fonction de la configuration.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le lien **Ouvrir un ticket informatique** si vous avez besoin d'aide pour résoudre un problème.
   Un enregistrement d'incident est créé et le numéro d'incident s'affiche. Vous pouvez sélectionner le lien du numéro d'incident pour accéder aux détails et à l'état de l'enregistrement.
9. Déclenchez des actions de l'appareil indépendamment des performances de l'appareil ou des problèmes associés.

   a. Sur la page Vérification de l'intégrité de l'appareil, sélectionnez l'onglet **Actions de l'appareil** .

   b. Pour déclencher des actions de rattrapage pour l'appareil, sélectionnez **Démarrer maintenant**.

   c. Pour déclencher des actions de rattrapage pour les applications, sélectionnez **Sélectionner un élément**, sélectionnez l'application dans la liste déroulante, puis sélectionnez **Confirmer**.
   Un message d'état indique la progression de l'action. Vous pouvez déclencher une action pour une autre application alors qu'elle est encore en cours pour une application.

Actions de rattrapage et état affiché

Statut de l'action	État affiché
L'action de rattrapage a réussi.	**Terminé**
L'action de rattrapage n'a pas encore commencé.	**Aucun historique des actions**
Une action de rattrapage est en cours	**En cours**
Échec de l'action de rattrapage	**Échoué**

Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel

Utilisez pour surveiller les performances de l'appareil, diagnostiquer les problèmes potentiels et utiliser des Now Assist pour ITSM Agent virtuel suggestions de résolutions pour les résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Installez l'application Expérience digitale de l'utilisateur final (sn_dex). Pour plus d'informations, consultez Installer Expérience digitale de l'utilisateur final.
- Configurez Now Assist pour ITSM pour accéder à la rubrique Vérifier l'intégrité de l'appareil dans la boîte de Agent virtuel messagerie instantanée.
- Installez le module d'extension Desktop Assistant [sn_dex_desktop] si vous lancez Agent virtuel à partir de Desktop Assistant. Pour plus d'informations, consultez Télécharger et installer Desktop Assistant.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée Agent virtuel OU ( ) qui apparaît sur n'importe quel portail ou sur l'en-tête Desktop Assistant .
2. Effectuez l'une des actions suivantes pour démarrer une conversation :
   - Dans la fenêtre de messagerie instantanée, saisissez une phrase liée à Vérification de l'intégrité de l'appareil et appuyez sur Entrée.

     Par exemple, « Vérifier l'intégrité de mon appareil ».

     Remarque :
     Si vous entrez une phrase liée à une catégorie ou à une sous-catégorie, le Agent virtuel fournit directement la résolution correspondante. Par exemple, si vous saisissez une phrase comme « Comment est l'état de la batterie de mon appareil ? » vous invite à fournir l'état Agent virtuel de la batterie et les résolutions pour l'améliorer.

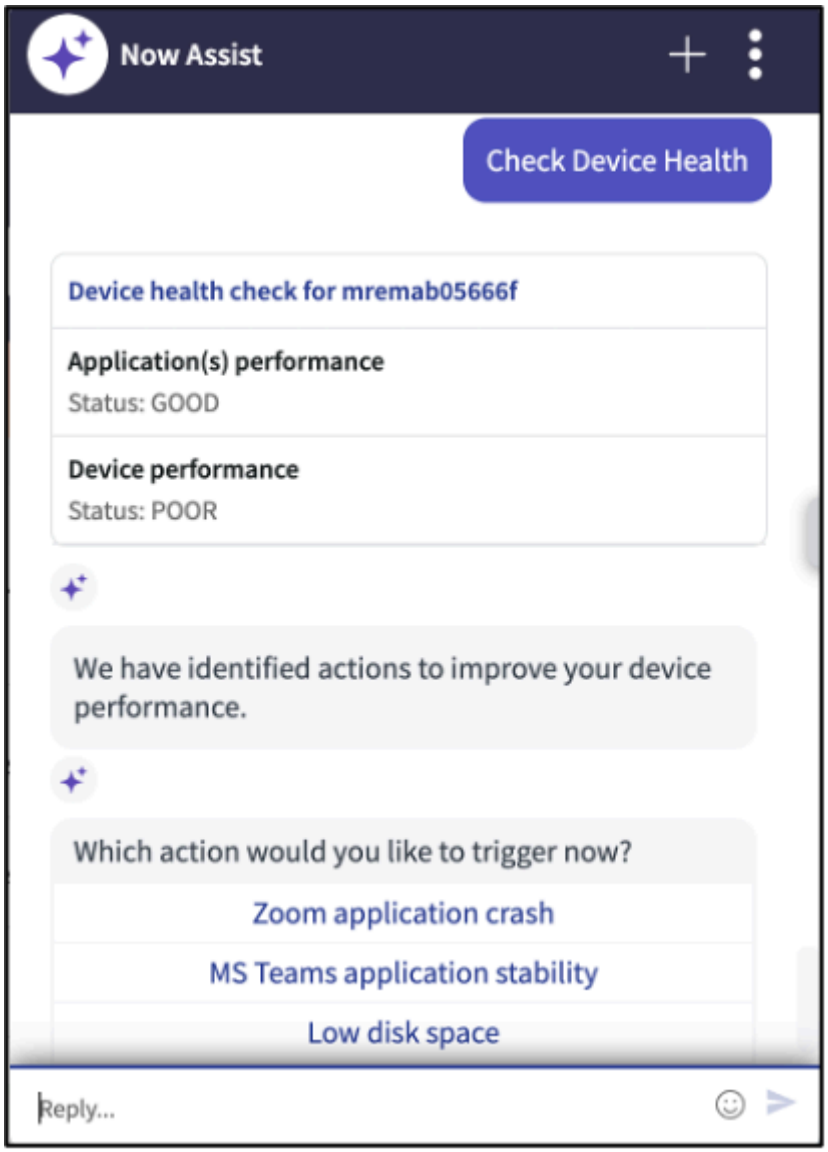
   - Sélectionnez le bouton **Afficher mes options** , puis la rubrique **Vérifier l'intégrité de l'appareil** .

   Affiche Agent virtuel une liste des appareils permettant de vérifier l'intégrité de l'appareil s'il existe plusieurs appareils. Une fois que vous avez sélectionné un appareil, ou si un seul appareil est disponible, son état s'affiche.

   Il Agent virtuel suggère également une liste de résolutions pour améliorer les performances de l'appareil.
3. **Facultatif :** Si vous avez plusieurs appareils, sélectionnez-en un pour vérifier son intégrité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez une résolution pour améliorer les performances de l'appareil.

Type de résolution	Description
Action de rattrapage	Si configuré, le vous Agent virtuel demande votre consentement pour poursuivre l'action de rattrapage sélectionnée. ○ Si la résolution réussit, renvoie Agent virtuel un message de réussite et vous guide vers les actions en attente, le cas échéant. ○ Si la résolution échoue, renvoie Agent virtuel un message d'échec et vous guide vers les actions en attente suivantes. ○ Si la résolution est en cours, l'agent vous informe de son état et confirme qu'il Agent virtuel vous informera une fois l'action terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de résolution	Description
Instruction d’auto-assistance	Répertorie Agent virtuel les étapes à suivre pour résoudre le problème.
Lien vers des ressources d’aide	Lorsque vous sélectionnez le lien, il Agent virtuel s’ouvre dans un nouvel onglet de navigateur. Par exemple, un lien vers un Base de connaissances article.

Une fois les résolutions suggérées implémentées, renvoie Agent virtuel les messages suivants en fonction de l’intégrité de l’appareil.

Condition	Agent virtuel réponse
Les actions déclenchées pendant la conversation sont toujours en cours	Si une action déclenchée prend plus de temps que prévu, l’vous Agent virtuel informe que l’action est en cours et vous informe une fois terminée. Une fois la tâche terminée, la sélection de la notification reprend la conversation avec un résumé mis à jour.
Des actions en attente subsistent pour améliorer l’intégrité de l’appareil	Affiche Agent virtuel les actions en attente. ○ Sélectionnez **Oui** pour déclencher les actions en attente. ○ Sélectionnez **Non** pour afficher un résumé des incidents, demandes et actions effectués au cours de la conversation.
Il n’existe aucune action en attente	Le Agent virtuel fournit un résumé de toutes les résolutions utilisées dans la conversation actuelle.

5. **Facultatif :** Soumettez un commentaire indiquant si la résolution suggérée a aidé à résoudre un problème.
   - Si vous sélectionnez **Oui**, le Agent virtuel vous invite à fournir des commentaires et accuse réception de votre réponse.
   - Si vous sélectionnez **Non**, le Agent virtuel fournit une action de secours en fonction des résolutions configurées.

     Les actions de secours dépendent du nombre de résolutions déclenchées au cours de la conversation.

Nombre de résolutions	Action de secours
Résolution unique	Selon l’action de secours configurée dans la résolution, le Agent virtuel vous redirige vers un agent actif, crée un incident ou vous invite à créer un incident. L’administrateur DEX configure les résolutions et les actions de secours. Pour plus d'informations, consultez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de résolutions	Action de secours
	Paramètres d'engagement pour Engagement proactif.
Résolutions multiples	Fournit Agent virtuel une option permettant de créer un incident.

6. **Facultatif :** Fournissez une évaluation à la fin de la conversation.

Référence Expérience digitale de l'utilisateur final en libre-service

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les cartes, les listes et les formulaires qui vous aident à configurer et à utiliser DEX en libre-service.

Composants installés avec DEX en libre-service

Plusieurs composants sont installés avec DEX en libre-service.

Catégories et sous-catégories d'intégrité des appareils

Dans l'expérience de vérification de l'intégrité de l'appareil, les performances des catégories et sous-catégories d'intégrité de l'appareil sont classées comme bonnes, moyennes ou mauvaises.

Catégorie	Sous-catégorie
Performance de l'appareil	• Dernier redémarrage de l'ordinateur • Espace disque • Intégrité de la batterie
Performance de l'application	• Stabilité de l'application MS Teams • Stabilité de l'application Outlook • Stabilité de l'application Zoom
Intégrité du réseau	• Force du signal Wi-Fi • Connectivité VPN

Pour plus d'informations sur la configuration des catégories, reportez-vous à la section Configurer les DEX en libre-service catégories et les sous-catégories.

Configurations du problème

DEX en libre-service fournit les configurations de problèmes du système de base suivantes mappées aux sous-catégories d'intégrité des appareils correspondantes.

- Redémarrage de l'ordinateur en attente le et Windows l'appareil MacOS
- Espace disque faible sur l'appareil Windows
- Espace disque faible sur l'appareil MacOS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plantage de l’application MS Teams sur Windows l’appareil
- Plantage de l’application MS Teams sur MacOS l’appareil
- Plantage de l’application Outlook sur Windows l’appareil
- Plantage de l’application Outlook sur MacOS l’appareil
- Mauvaise intégrité de la batterie de l’appareil sur MacOS l’appareil Windows
- Signal WiFi médiocre sur Windows l’appareil
- Signal WiFi médiocre sur MacOS l’appareil
- VPN déconnecté dans Windows et MacOS appareil
- Plantage de l’application Zoom sur MacOS l’appareil
- Plantage de l’application Zoom sur Windows l’appareil

Pour plus d'informations, consultez Configurations des problèmes dans DEX en libre-service.

Actions des appareils

Système d'exploitation	Action de l’appareil
MacOS	**Réinstaller l'application** Cette action de l’appareil est disponible pour les applications suivantes : • Microsoft Teams • Microsoft Outlook • Zoom
Windows	**Effacer l'espace disque**

DEX en libre-service Formulaire Catégories

Le DEX en libre-service formulaire de catégories présente des données détaillées sur les champs de formulaire et leur description correspondante.

DEX en libre-service Formulaire Catégories

Champ	Description
Titre	Saisissez le titre de la catégorie.
Parent	Sélectionnez la catégorie parente si vous souhaitez en faire une sous-catégorie.
Application	Afficher le nom de l’application comme DEX en libre-service ici
Ordre	Saisissez le numéro d’ordre dans lequel cette catégorie apparaît à l’utilisateur dans l’expérience de vérification de l’intégrité de l’appareil.
Actif	Cochez cette case pour ajouter cette catégorie. Vérifie DEX en libre-service les performances de cette catégorie uniquement si la case est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DEX en libre-service Formulaire de configuration du problème

Le DEX en libre-service formulaire de configuration du problème présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

DEX en libre-service Formulaire de configuration du problème

Champ	Description
Titre	Mettez à jour le titre du problème.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie dans laquelle se trouve le problème.
Sous-catégorie	Sélectionnez la sous-catégorie.
Applicabilité de l’action	Sélectionnez l'une des options suivantes : • Diagnostiquer • Actions des appareils **Remarque :** Si vous sélectionnez Actions de l’appareil, les champs **Critères d’évaluation** et **Mesures d’évaluation** ne sont pas disponibles. • Les deux
Type	Sélectionnez **soit l’appareil** , soit **l’application**.
Système d'exploitation de l'appareil	Sélectionnez **Windows** ou **Mac**.
Étiquette de résolution	Entrez **l’étiquette de résolution**. Cette étiquette est utilisée pour le bouton d’action de rattrapage que les utilisateurs peuvent déclencher.
Active la rubrique Now Assist de DEX	Cochez cette case pour afficher ce problème dans l’Agent virtuel Now Assist.
Active dans le libre-service EC	Cochez cette case pour afficher ce problème dans Centre des employés.
Mesures d'évaluation	Affichez la mesure sélectionnée ici. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner plusieurs mesures. Le libre-service DEX vérifie les deux mesures et décide si la catégorie est bonne, moyenne ou mauvaise. Pour configurer les mesures, consultez Personnaliser les Score DEX définitions de mesures.
Critères d'évaluation	Ajoutez l’ID de configuration de la mesure et la valeur.
Description du problème	Entrez une description du problème. Cette description apparaît dans l’expérience DEX en libre-service .
Résolution	Saisissez le code de résolution du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DEX en libre-service Formulaire de configuration du problème (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les résolutions sont fournies à partir de Engagement proactif. Pour configurer les résolutions, reportez-vous à la section Configurer les résolutions Engagement proactif avec DEX.

DEX en libre-service Formulaire Actions de l'appareil

Le DEX en libre-service formulaire Actions de l'appareil présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

DEX en libre-service Formulaire Action rapide

Champ	Description
DEX en libre-service Configuration du problème	Sélectionnez une configuration de problème.
Étiquette Action rapide	Saisissez une étiquette pour l'action de l'appareil.
Application	Affichez le nom de l'application comme DEX en libre-service ici.
Actif	Cochez cette case pour ajouter cette action d'appareil.

Configurations des problèmes dans DEX en libre-service

DEX en libre-service fournit les configurations de problème suivantes dans le système de base.

Les configurations des problèmes du système de base sont inactives par défaut. Pour les activer, reportez-vous à la section Activer les configurations de problème pour DEX en libre-service.

Configuration du problème	Catégorie	Sous-catégorie	Activé dans le libre-service EC	Activé dans la rubrique Now Assist DEX	Systèr d'expl de l'ap
Redémarrage de l'ordinateur en attente	Performance de l'appareil	Dernier redémarrage de l'ordinateur	FAUX	FAUX	Les deu
Espace disque faible	Performance de l'appareil	Espace disque	FAUX	FAUX	Windov
Espace disque faible	Performance de l'appareil	Espace disque	FAUX	FAUX	Mac

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plantage de l'application MS Teams	Performance de l'application	Stabilité de l'application MS Teams	FAUX	FAUX	Windov
Plantage de l'application MS Teams	Performance de l'application	Stabilité de l'application MS Teams	FAUX	FAUX	Mac
Plantage de l'application Outlook	Performance de l'application	Stabilité de l'application Outlook	FAUX	FAUX	Windov
Plantage de l'application Outlook	Performance de l'application	Stabilité de l'application Outlook	FAUX	FAUX	Mac
Faible intégrité de la batterie de l'appareil	Performance de l'appareil	Intégrité de la batterie	FAUX	FAUX	Les deu
Mauvais signal Wi-Fi	Stabilité du réseau	Force du signal Wi-Fi	FAUX	FAUX	Mac
Mauvais signal Wi-Fi	Stabilité du réseau	Force du signal Wi-Fi	FAUX	FAUX	Windov
VPN déconnecté	Stabilité du réseau	Connectivité VPN	FAUX	FAUX	Les deu
Plantage de l'application Zoom	Performance de l'application	Stabilité de l'application Zoom	FAUX	FAUX	Mac
Plantage de l'application Zoom	Performance de l'application	Stabilité de l'application Zoom	FAUX	FAUX	Windov

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul du contrôle de l'intégrité de l'appareil

Calcul de l'intégrité de l'appareil et catégorisation des performances en bonnes, moyennes ou mauvaises.

Calcul de l'intégrité et des performances de l'appareil

Les performances de chaque catégorie d'intégrité de l'appareil sont classées comme bonnes, moyennes ou médiocres en calculant la moyenne pondérée des indicateurs de performances de ses sous-catégories associées.

Les performances de chaque sous-catégorie d'une catégorie d'intégrité des appareils sont classées comme bonnes, moyennes ou médiocres en calculant la moyenne pondérée des indicateurs de performances à partir des mesures des appareils associés.

Indicateurs de performances

Indicateurs de performance	Pondération	Limite supérieure	Limite inférieure
Bien	1	1.67	1
Moyen	2	2.33	1.67
Médiocre	5	5	2.33

Formule utilisée pour calculer les indicateurs de performance de la sous-catégorie

Indicateur de performance de la sous-catégorie = (poids des mesures d'évaluation, indicateur de performance)/nombre total de mesures d'évaluation pour la sous-catégorie)

où

- Indicateur de performance de mesure d'évaluation : indicateur de performance (bon, moyen, médiocre) de la valeur des mesures d'évaluation telle que définie dans la table de définition de mesure. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les Score DEX définitions de mesures.
- Poids : poids de l'indicateur de performance. Après tout, les sous-catégories sont marquées comme bonnes, moyennes et médiocres. La performance de la catégorie est calculée par la moyenne pondérée de l'indicateur de performance des sous-catégories.

Définition de la plage de scores

Ce qui suit définit la plage de performances et sa classification correspondante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bon si la valeur moyenne de l'indicateur de performance se situe dans la plage de (1, 1,67)
- La valeur moyenne de l'indicateur de performance moyenne se situe dans la fourchette de (1,67, 2,33)
- La valeur moyenne de l'indicateur de performance médiocre se situe dans la plage de (2,33, 5)

Formule utilisée pour calculer l'indicateur de performance de la catégorie parente :

Indicateur de performance de catégorie = (somme des pondérations des indicateurs de performance des sous-catégories)/nombre total de sous-catégories)

Exemple

Considérez l'exemple suivant pour le calcul de l'indicateur de performances pour la **catégorie de performances de l'appareil** qui comporte les sous-catégories suivantes :

Exemple de calcul de vérification de l'intégrité de l'appareil

Sous-catégorie	Mesure	Valeur de mesure	Calcul de la mesure des performances de sous-catégorie	Sous-catégorie Indicateur de performance
Espace disque	Utilisation du disque	90.0	Indicateur de performance de sous-catégorie = 5 (poids de l'indicateur médiocre) / 1 (nombre total de mesures d'évaluation pour la sous-catégorie)	Médiocre
Intégrité de la batterie	Intégrité de la batterie	Bien	Indicateur de performance de sous-catégorie = 1 (indicateur de poids du bien) / 1 (nombre total de mesures d'évaluation pour la sous-catégorie)	Bien
Redémarrage de l'ordinateur	Durée d'activité de l'appareil	1	Indicateur de performance de sous-catégorie = 1 (indicateur de poids du bien) / 1 (nombre total de mesures d'évaluation pour la sous-catégorie)	Bien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur de performances pour la catégorie de performances de l'appareil.

- Indicateurs de performance de sous-catégorie = Faible, Moyen, Bon
- Somme du poids des indicateurs de performance de la sous-catégorie : (5 + 1 + 1) = 7 Indicateur de performance = 7 / 3 (no. Des sous-catégories) = 2,33
- La catégorie de performances de l'appareil est médiocre (car 2.33 se situe dans la plage médiocre)

Gestion de portefeuille digitale

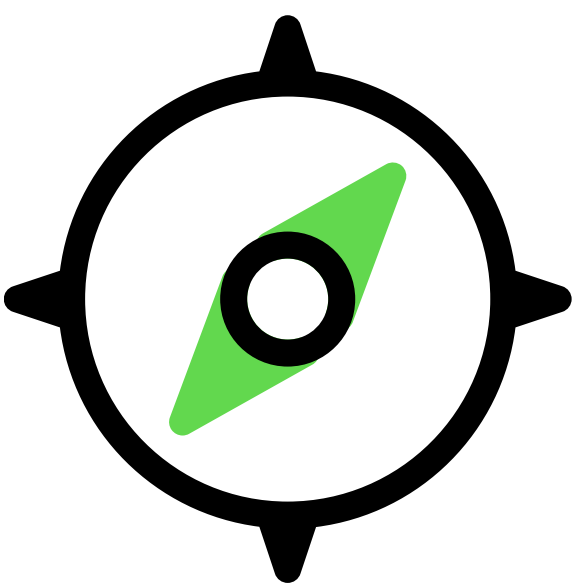
Gérez toutes vos solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et instances de service) à partir d'un seul emplacement à l'aide de l'espace ServiceNow® Gestion de portefeuille digitale (DPM) de travail. DPM Extrait les données de l'ensemble de la ServiceNow plateforme afin que vous puissiez voir les impacts sur les solutions que vous possédez ou qui vous intéressent.

https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Cette vidéo donne une vue d'ensemble pour gérer vos données liées au service dans l'espace de travail DPM à l'aide du cycle de vie planifier-créer-exécuter.

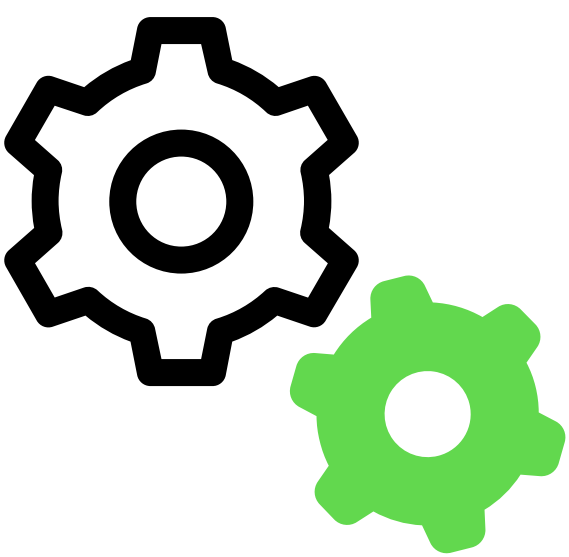
Premiers pas

Explorer



Découvrez les concepts et les fonctionnalités de l'espace Gestion de portefeuille digitale (DPM) de travail.

Configurer



Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs de l'espace DPM de travail.

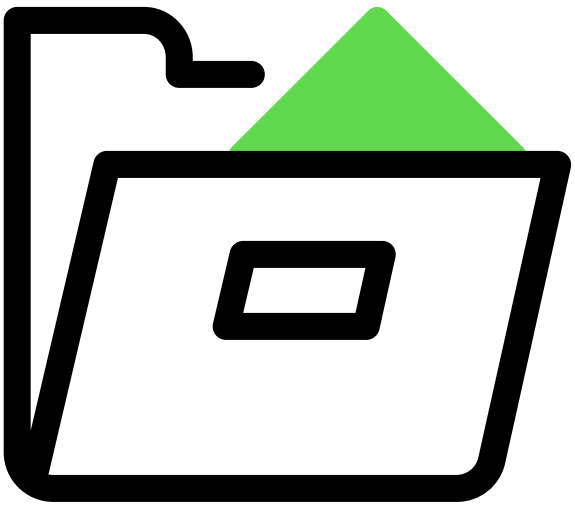
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

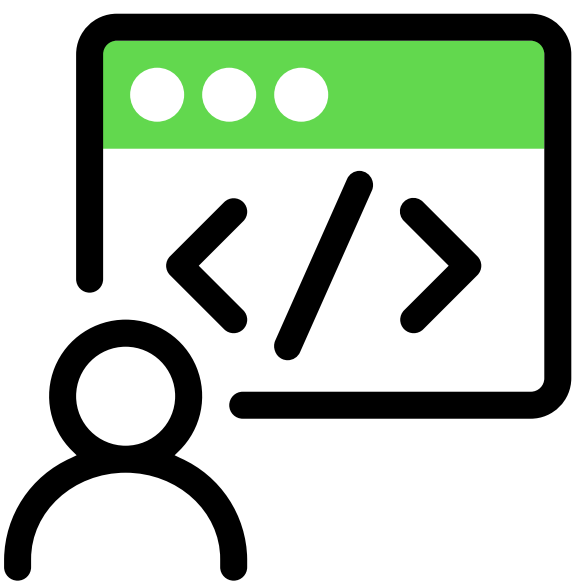
Commencez avec l’espace de DPM travail et gérez vos solutions.

Utiliser les portefeuilles



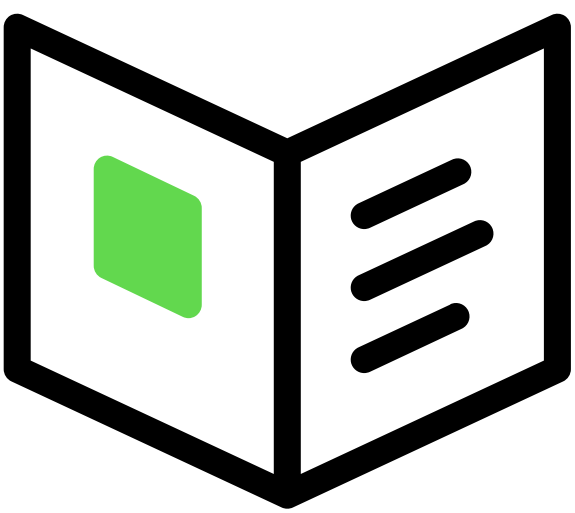
Utilisez les portefeuilles personnels et d’entreprise dans l’espace de DPM travail.

Utiliser les données de la solution



Utiliser les données de solution dans DPM.

Référence



Obtenez des informations sur l’administration de l’espace DPM de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Explorer les ressources dans le Gestion de portefeuille digitale Boîte à outils dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion de portefeuille digitale

Découvrez les fonctionnalités et les avantages de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour gérer toutes vos solutions au même endroit. Les solutions dans le contexte sont des services, des offres de service, des applications d'entreprise et des instances de DPM service.

Vue d'ensemble de Gestion de portefeuille digitale

L'espace de travail DPM est l'un des nombreux espaces de travail configurables proposés par ServiceNow. Pour plus d'informations sur les espaces de travail, consultez les rubriques suivantes.

- List of workspaces
- Open a Configurable Workspace experience

L'espace DPM de travail vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Affichez et gérez toutes vos solutions dans un espace de travail central tout au long du cycle de vie de la planification, de la création, de l'exécution et de l'optimisation.
- Utilisez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les performances de chaque solution.
- Explorez les détails de chaque solution pour voir les impacts.

Gestion de portefeuille digitale utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
DPM administrateur	Le rôle administrateur DPM configure l'environnement de l'espace de travail DPM, y compris les onglets qui affichent les groupes et seuils d'indicateurs clés de performance (KPI), ainsi que les intégrations avec d'autres applications ServiceNow et des applications tierces.
DPM gestionnaire	Le rôle de gestionnaire DPM fonctionne dans l'environnement de l'espace de travail DPM pour afficher toutes les solutions et leurs mesures de KPI.

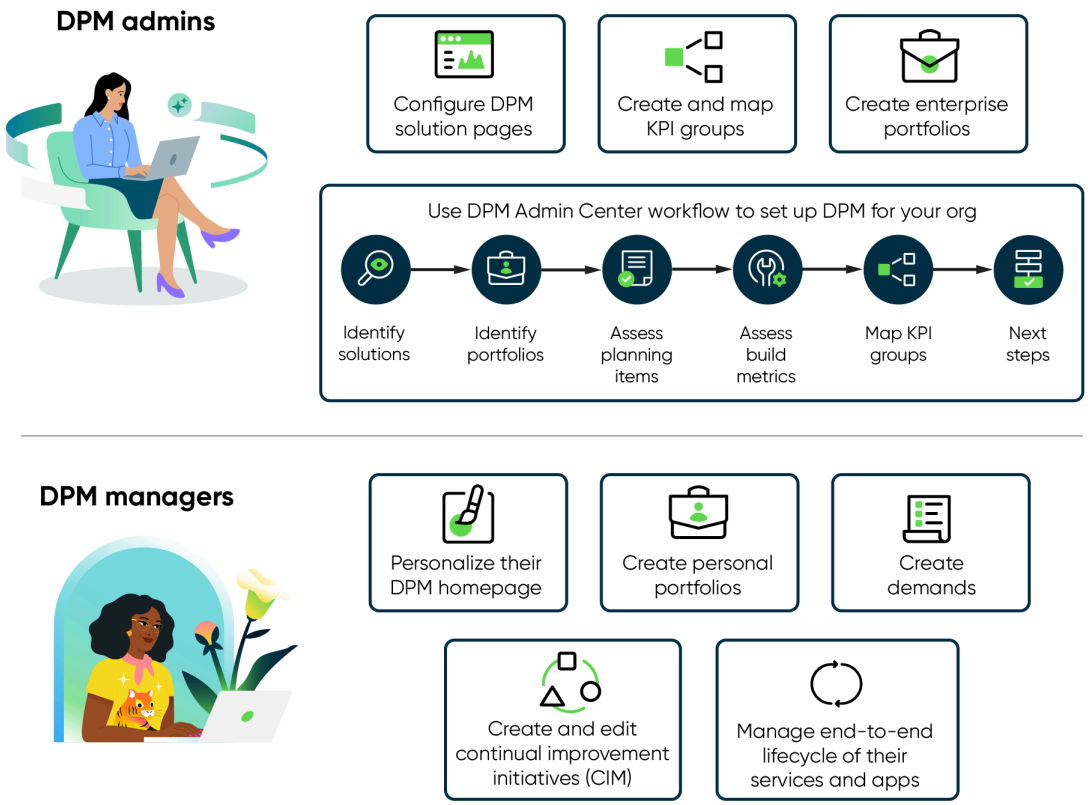
Workflow Gestion de portefeuille digitale

L'espace de travail DPM est bénéfique pour les administrateurs DPM comme pour les gestionnaires DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'espace de travail DPM



- Avec un rôle administrateur DPM, vous pouvez :
  - Configurer les pages de solutions de l'espace de travail DPM.
  - Créer et mapper des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).
  - Créer des portefeuilles d'entreprise.
  - Utilisez la procédure guidée DPM Admin Center pour :
    - Identifier les solutions à configurer
    - Identifier les portefeuilles
    - Évaluer les éléments de planification
    - Évaluer les mesures de version
    - Mapper les groupes de KPI
    - Découvrir les prochaines étapes que vous pouvez effectuer
- Avec un rôle de gestionnaire DPM, vous pouvez :
  - Personnaliser la page d'accueil de votre espace de travail DPM.
  - Créer et gérer des portefeuilles personnels.
  - Créer des demandes et des initiatives d'amélioration continue (CIM).
  - Gérer le cycle de vie de bout en bout de vos services et applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de portefeuille digitale avantages

L'espace Gestion de portefeuille digitale de travail offre plusieurs avantages pour vous aider à gérer le cycle de vie des services, des offres de service, des applications d'entreprise et des instances de service.

Gestion de portefeuille digitale avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez le cycle de vie complet de vos services dans le cadre de travail planifier-créer-exécuter pour visualiser vos services et les planifier pour l'avenir.	Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale	DPM gestionnaire
Alignez-vous sur le Modèle de données de services de base (CSDM) pour obtenir une vue globale de votre paysage informatique.	Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale	DPM administrateur
Affichez l'ensemble des services, offres de service, instances de service et applications d'entreprise à vos portefeuilles personnels et d'entreprise.	Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale	Gestionnaire DPM pour afficher les solutions. Administrateur DPM pour créer les portefeuilles d'entreprise.
Affichez et configurez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour les services, les offres de service, les instances de service et les applications d'entreprise.	Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale	Gestionnaire DPM pour afficher les groupes de KPI et les mesures. Administrateur DPM pour configurer et ajuster les groupes de KPI.
Intégrez l'application ServiceNow® Planification stratégique pour consulter la feuille de route des services, leurs niveaux de performance et afficher une feuille de route complète.	Afficher les détails du service et de l'offre de service	DPM gestionnaire
Consultez les impacts sur le service, tels que les incidents critiques, les pannes, les changements, les risques et les audits. Vous pouvez également voir quand d'autres équipes atténuent ces impacts.	Afficher les détails de l'application d'entreprise	DPM gestionnaire
Consultez les données de l'espace de travail Changement DevOps pour plus d'informations sur les mesures d'accélération et les mesures de flux.	Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion de portefeuille digitale	Gestionnaire DPM pour afficher les données DevOps. Administrateur DPM pour activer la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de portefeuille digitale avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
		propriété système DevOps. Consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.
Intégrez à Exploration de processus pour voir l'état des mesures des KPI de la solution et ajustez si nécessaire.	Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Exploration de processus	Gestionnaire DPM pour afficher les données Exploration de processus. Analyste Exploration de processus pour activer la propriété du système. Consultez Composants Exploration de processus pour Gestion de portefeuille digitale.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de DPM, consultez :

- Configurer Gestion de portefeuille digitale
- Premiers pas avec Gestion de portefeuille digitale
- Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale
- Utiliser les données de solution dans Gestion des portefeuilles numériques
- Référence Gestion de portefeuille digitale

Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale

La page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) est le point de départ à partir duquel vous accédez à tous les aspects de vos solutions et portefeuilles. Nous vous encourageons à personnaliser votre page d'accueil Gestion de portefeuille digitale (DPM) afin de pouvoir afficher et suivre les solutions qui vous intéressent le plus.

Vue d'ensemble de l'espace de travail DPM

La page d'accueil DPM ( ) est la zone centrale où vous voyez l'état de toutes vos solutions. Pour y accéder DPM, connectez-vous à l'instance fournie ServiceNow , puis sélectionnez **Espaces de travail > Gestion des portefeuilles numériques**. Lorsque vous vous connectez pour la première fois à l'espace de travail DPM, le système utilise certains champs pour générer un ensemble de cartes de solutions par défaut qui s'affichent sur votre page d'accueil. Après avoir personnalisé votre page d'accueil, le système mémorise vos mises à jour dans la table *dpm_home_page_item*, de sorte que votre page d'accueil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnalisée s'affiche lors de votre prochaine connexion à l'espace de travail. Pour en savoir plus sur les cartes de solutions à la première connexion, consultez Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale.

La page d'accueil comprend les principales zones suivantes.

- Message personnalisé vous souhaitant la bienvenue et un lien menant à une vidéo de présentation sur DPM.
- Section État actuel contenant des cartes de solutions avec des solutions auxquelles vous êtes associé en fonction des champs définis par le système. Nous vous encourageons à personnaliser les solutions dans cette section. La mise en page vous permet d'afficher une représentation globale de toutes les solutions qui vous intéressent.

  Conseil :
  Si aucune carte de solution ne s'affiche (état vide), sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil.

- Les cartes de solutions répertorient les attributs À surveiller, qui varient en fonction du type de solution. En un coup d'œil, vous pouvez voir chaque nom d'attribut et le nombre de fois qu'il affecte la solution. En outre, la couleur et l'icône d'état déterminent si l'attribut À surveiller marque la solution comme bonne, modérée ou critique.

  Remarque :
  Les données de chaque carte de solution reflètent les données au moment où vous affichez la page. Actualisez la page ( ) pour mettre à jour les données.

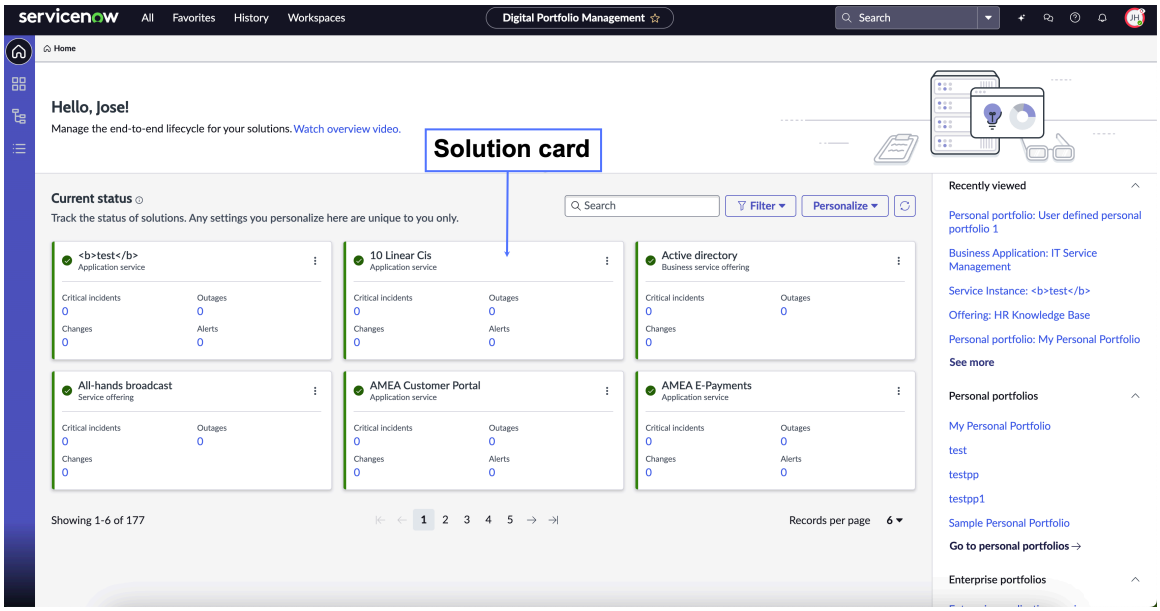
- Champs vous permettant de rechercher, filtrer et personnaliser ce qui s'affiche sur la page d'accueil de votre espace de travail DPM. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
- Section Portefeuilles personnels affichant les portefeuilles personnels que vous avez récemment consultés dans DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien menant à la page des portefeuilles personnels.
- Section Portefeuilles d'entreprise affichant les portefeuilles d'entreprise que vous avez récemment consultés dans DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien menant à la page des portefeuilles d'entreprise.
- Section Consulté(s) récemment affichant les éléments que vous avez récemment consultés dans DPM.

État actuel - Cartes de solutions

Nous vous encourageons à personnaliser la section État actuel pour afficher les solutions les plus importantes pour vous. Chaque carte de solution vous fournit des informations détaillées sur vos solutions. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'image et aux numéros correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Important :
Pour la version et les Yokohama versions ultérieures, les étiquettes des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Avant la Yokohama sortie, les étiquettes étaient service de gestion des technologies et offre de service de gestion des technologies.

1. Nom et type de solution (service, offre de service, application d'entreprise ou instance de service).
2. Menu Actions ⋮ permettant d'afficher les détails de la solution, sa carte de relations ou supprimer l'élément de votre page d'accueil. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion de portefeuille digitale travail.
3. Attributs À surveiller déterminant l'état de chaque carte. Les attributs À surveiller diffèrent selon le type de solution.

Seuils À surveiller par défaut

DPM est fourni avec des seuils par défaut pour les attributs À surveiller. Nous vous encourageons à personnaliser ces seuils pour définir vos mesures (bonnes, modérées et graves). Consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion de portefeuille digitale travail.

Seuils À surveiller par défaut

Couleur	Symbole	Signification	Seuil par défaut
Vert	✓	Bien	Aucune valeur (vide)
Orange	!	Modéré	• Incidents critiques : vide • Pannes : vide • Changements : vide • Alertes : 3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuils À surveiller par défaut (suite)

Couleur	Symbole	Signification	Seuil par défaut
			• Risques : 1 • Audits : vide
Rouge	⚠	Grave	• Incidents critiques : 1 • Pannes : 1 • Changements : vide • Alertes : 10 • Risques : 3 • Audits : vide

Prise en charge du navigateur pour les espaces de travail

Important :
En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Information associée

Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale

Personnaliser la page d’accueil de l’espace de Gestion de portefeuille digitale travail

List of workspaces

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

L'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet de travailler selon le modèle de cycle de vie planifier-créer-exécuter. Vous pouvez gérer les solutions que vous possédez et afficher les solutions qui peuvent avoir un impact sur les services ou les produits qui vous intéressent.

Le cycle de vie planifier-créer-exécuter DPM affiche des données issues d'autres produits ServiceNow® dans un emplacement central. Pour afficher les données et effectuer des actions de base dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles. Pour en savoir plus, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Écoutez une présentation de l'équipe DPM, de l'application et de son fonctionnement pour les propriétaires de solutions dans le cycle de vie planifier-créer-exécuter.

Présentation de Gestion des portefeuilles numériques.

Les phases de gestion du cycle de vie incluses avec DPM sont standard, mais les enregistrements sont entièrement configurables pour correspondre à la façon dont vous travaillez. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent contrôler la configuration dans DPM, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale. Pour en savoir plus sur les autres configurations, consultez UI Builder .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM

Plan	Version	Exécution
Planifiez dans le cadre de vos solutions (services, applications ou produits).	Suivez l'évolution du travail fourni pour vos solutions, y compris les épopées et les stories du sprint actuel.	Surveillez les résultats des indicateurs clés de performance (KPI) critiques et les performances opérationnelles de vos solutions.
• Affichez la feuille de route et les dépendances de feuille de route (permet de lancer Planification stratégique). • Consultez les backlogs et réorganisez chaque type de planification pour les classer par ordre de priorité et les déplacer dans le pipeline. • Affichez le résumé de ce qui a été planifié pour la solution : ◦ Examinez les idées et leur état, et promouvez de nouvelles idées. ◦ Consultez les demandes au sein de l'organisation et de la hiérarchie de planification de la solution. ◦ Consultez les projets et les initiatives d'amélioration.	• Affichez l'état des projets en cours. ◦ Affichez les projets actifs avec des mesures d'achèvement en pourcentage (avec une grille de couleur et une vue de liste). ◦ Consultez les projets en retard ou pour lesquels des jalons clés ont été manqués. ◦ Affichez les projets avec des problèmes critiques. ◦ Évaluez la façon dont les équipes fournissent le volume de travail. • Consultez les changements et les initiatives d'amélioration : ◦ Affichez l'état avec une grille de couleur et une vue de liste. ◦ Affichez les éléments en retard par mois. ◦ Affichez les changements à venir. ◦ Affichez la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours. • Affichez des informations DevOps pour les applications d'entreprise : ◦ Consultez les mesures de flux de Analyses DevOps pour afficher les détails des épopées, des bogues, des stories et des travaux en cours	• Affichez un instantané de performances et les détails de vos solutions à l'aide d'indicateurs Analyse des performances. **Remarque :** si vous disposez d'une licence standard pour Analyse des performances, vous pouvez consulter les données historiques (des 6 derniers mois), mais vous ne pouvez pas modifier les indicateurs Analyse des performances. Consultez l'article KB1637474 pour obtenir des informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM. ◦ Évaluez la performance par rapport aux engagements. ◦ Affichez la disponibilité de la solution en pourcentage. ◦ Affichez le nombre de nouveaux incidents. ◦ Affichez le nombre d'abonnés. ◦ Affichez le score de satisfaction des clients. ◦ Affichez les répartitions des offres enfants. • Recevez des alertes sur les impacts actuels et en cours. • Affichez les déploiements d'applications d'entreprise : ◦ Évaluez les modèles matériels et logiciels et le risque technique à l'aide des données de ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité. ◦ Confirmez la conformité du risque et agissez sur les tâches de remédiation des risques. ◦ Consultez les mesures d'accélération de l'espace de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM (suite)

Plan	Version	Exécution
	dans le contexte de vos applications d'entreprise. ○ Consultez les mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps pour gérer le développement Scrum et en cascade et obtenir une meilleure visibilité du cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher les mesures d'accélération et de flux DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.	travail Changement DevOps pour gérer le développement Scrum et en cascade et obtenir une meilleure visibilité du cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher les mesures d'accélération DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Information associée

Afficher les détails du service et de l'offre de service

Afficher les détails de l'application d'entreprise

Afficher les détails de l'instance de service

Afficher les détails du service et de l'offre de service

Affichez des informations sur les services et offres de service susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion de portefeuille digitale (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie sous forme d'onglets : Planifier, Créer, Exécuter et Informations.

État des services et offres de service

Lors de l'affichage des détails des services et offres de service dans DPM, la **Phase** et l'**État** de chaque élément sont répertoriés dans la vue d'espace de travail et dans la vue de liste.

Lors de l'affichage des détails d'un service ou d'une offre de service mis hors service, une bannière d'alerte en haut de la vue de l'espace de travail indique cette mise hors service. Dans la vue de liste, la Phase indique **Mis hors service**, l'Étape du cycle de vie indique **Fin de vie** et l'État de l'étape du cycle de vie indique **Mis hors service**.

Important :
si votre organisation est passée des champs Gestion des portefeuilles de services traditionnels aux champs de cycle de vie CSDM, les noms de champs diffèrent de ceux de ce document. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour la version et les Yokohama versions ultérieures, les étiquettes des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Avant la Yokohama sortie, les étiquettes étaient service de gestion des technologies et offre de service de gestion des technologies.

Les services et offres de service affichent des informations dans DPM via les onglets Planifier, Créer, Exécuter et Informations. Si votre organisation choisit de désactiver un ou plusieurs onglets, vous ne verrez pas ces onglets. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur les activités de planification et qu'elle désactive l'onglet Plan, il ne sera pas visible pour vous. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent masquer ou afficher des onglets, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour consulter chaque élément de données.

Remarque :
L'espace de travail Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version pro. L'espace de travail Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs qui disposent d'une licence standard Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Onglet Planifier

Service et offre de service - Onglet Planifier

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille. • Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les informations de backlog dans une liste de backlog de planification de prise en charge des services partagés.
Résumé	Cartes de résumé du service ou de l'offre de service. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projet commençant dans les 30 jours suivants • Nouvelles initiatives d'amélioration
Demandes	Nombre total de demandes pour le service ou l'offre de service. Le nombre de demandes figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les personnes concernées, les besoins, les risques et bien plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Planifier (suite)

Section	Description
	Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande à partir de Gestion de portefeuille digitale.

Onglet Créer

Service et offre de service - Onglet Créer

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, affichez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails, y compris les tâches de projet, la phase agile, les stories, les épopées et plus encore.
Changements	**Graphiques des changements** • Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Créer (suite)

Section	Description
	◦ Implémenter ◦ Revue ◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois. • Un graphique en étoile présente les changements à venir cette semaine. • Un graphique à barres présente la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours.
Initiatives d'amélioration	• Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ Contrôler/vérifier ◦ Fermé • Un graphique à barres présente les initiatives d'amélioration en retard par mois. • Une carte vous permet de sélectionner le nombre de tâches en retard pour le service ou l'offre de service. • Graphique à barres présentant les initiatives d'amélioration qui ont été fermées au cours des 30 derniers jours. **Initiatives d'amélioration actives** Nombre total d'initiatives d'amélioration actives pour le service ou l'offre de service. Le nombre d'initiatives d'amélioration actives figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner une initiative d'amélioration active pour en afficher les détails, y compris sa phase Continual Improvement Management (CIM), ses tâches CIM, ses indicateurs clés de performance (KPI) impactés et ses approbateurs.

Onglet Exécuter

Certains des champs de l'onglet Exécution sont différents pour les services et pour les offres de service, comme indiqué dans la table suivante. Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Service et offre de service - Onglet Exécuter

Section	Description
Performances du service ou	Groupe de KPI d'instantanés de performances associé au système de base. Les indicateurs affichent généralement la disponibilité, les incidents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Exécuter (suite)

Section	Description
Performances de l'offre	ouverts et les nouvelles demandes. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. Pour en savoir plus sur les KPI associés au système de base, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. Les administrateurs peuvent modifier les groupes de KPI, créer des KPI et créer des mappages de groupes de KPI afin que vous puissiez voir d'autres informations que l'instantané de performance dans l'onglet Exécution. (pour en savoir plus, consultez Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale) ; Pour en savoir plus sur la configuration des KPI, consultez Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service.
Répartition de l'offre (services uniquement)	Liste des répartitions de l'offre pour le service, y compris pour chaque offre : • Disponibilité • Incidents ouverts • Incidents non mis à jour pendant 5 jours • Nouvelles demandes
Dépendances d'instances de service (offres de service uniquement)	Liste des instances de service dont dépend l'offre de service. Le nombre d'instances de service figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner une instance de service pour en connaître les détails. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails de l'instance de service.
Engagements (offres de service uniquement)	Informations sur les engagements de disponibilité de l'offre de service, telles que le nom, le type et la cible de l'engagement.
Engagements du SLA (offres de service uniquement)	Informations sur les engagements de l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour l'offre de service.

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des informations générales sur le service ou l'offre de service. Certains champs sont différents pour les services et pour les offres de service, comme indiqué dans la table suivante. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Informations

Section	Description
Description du service ou **Description de l'offre de service**	Description du service ou de l'offre de service.
Informations générales	Informations générales sur le service ou l'offre de service. • Portefeuille des services • Nœud de classification • Classification du service (entreprise ou technique) • Phase et État (si vous utilisez les champs Gestion des portefeuilles de services) ou • Étapes et État (si vous utilisez les champs cycle de vie CSDM) • Type de consommateur • Date de dernière revue • Dates de début et de fin
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels pour le service ou l'offre. Le nombre de portefeuilles personnels figure dans une case grise. Sélectionnez un portefeuille personnel pour en connaître les détails.
Abonnés	Informations générales sur les abonnés concernant le service ou l'offre de service. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour obtenir des informations détaillées sur les abonnés concernant les éléments suivants : • Emplacements • Départements • Groupes • Sociétés • Utilisateurs individuels
Prix (offres de service uniquement)	Informations générales sur les prix de l'offre de service, telles que le modèle de tarification, l'unité, le coût et la description.
Engagements de l'offre (offres de service uniquement)	Engagement de service pour l'offre, par exemple, 95 % 24 h/24, 7 j/7 Le nombre d'engagements figure dans une case grise. Sélectionnez un engagement pour en connaître les détails.
Offres (services uniquement)	Les offres pour le service. Le nombre d'offres de service figure dans une case grise. Sélectionnez une offre pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Informations (suite)

Section	Description
Périmètre du service (services seulement)	• Criticité de l'analyse de rentabilisation pour le service. Les niveaux de criticité sont les suivants : **1.** Le plus critique **2.** Assez critique **3.** Peu critique **4.** Non critique • Options d'entreprise du service. Le nombre d'options d'entreprise figure dans la case grise. Sélectionnez une option d'entreprise pour en savoir plus.
Contrats de service (pour les services) ou **Contrats** (pour les offres de service)	Liste des contrats pour le service ou l'offre de service. Le cas échéant, vous pouvez sélectionner un contrat pour en connaître les détails.

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les services et les offres de service :

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller, Pour en savoir plus sur les valeurs À surveiller, consultez Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale.
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- Icône Éléments de catalogue ( ) pour rechercher des éléments de catalogue dans un enregistrement de service ou d'offre de service.
- Icône Articles de la base de connaissances ( ) pour rechercher des articles connexes de la base de connaissances.
- Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails de l'application d'entreprise

Affichez des informations sur les applications d'entreprise susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion de portefeuille digitale (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie de l'application d'entreprise sous forme d'onglets : Planifier, Créer, Exécuter, Risque et Informations.

État des applications d'entreprise

Lors de l'affichage des détails d'une application d'entreprise dans DPM, l'**état** de chaque élément est répertorié dans la vue d'espace de travail et dans la vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de l'affichage des détails d'une application d'entreprise mise hors service, une bannière d'alerte apparaît en haut de l'espace de travail pour vous en informer. Dans la vue de liste, l'**Étape du cycle de vie** indique **Fin de vie** et l'**État de l'étape du cycle de vie** indique **Mis hors service**.

Important :
si votre organisation est passée des champs Gestion des portefeuilles de services traditionnels aux champs de cycle de vie CSDM, les noms de champs diffèrent de ceux de ce document. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale.

Les informations sur l'application d'entreprise sont affichées dans DPM via les onglets Plan, Version, Exécuter, Risque et Informations. Si votre organisation choisit de désactiver un ou plusieurs onglets, vous ne verrez pas ces onglets. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur les activités de planification et qu'elle désactive l'onglet Plan, il ne sera pas visible pour vous. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent masquer ou afficher des onglets, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour consulter chaque élément de données.

Remarque :
L'espace de travail Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version pro. L'espace de travail Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs qui disposent d'une licence standard Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Onglet Planifier

Onglet Planifier de l'application d'entreprise

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille. • Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les informations de backlog dans une liste de backlog de planification de prise en charge des services partagés.
Résumé	Cartes de résumé pour l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projets commençant dans 30 jours • Épopées planifiées
Demandes	Nombre total de demandes de l'application d'entreprise Le nombre de demandes figure dans une case grise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Planifier de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les personnes concernées, les besoins, les risques et bien plus. Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande à partir de Gestion de portefeuille digitale.

Onglet Créer

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Remarque :** Les graphiques Projets actifs par état actuel et Projets en retard par mois comprennent les éléments suivants : • Mises à jour du projet directement liées à l'application d'entreprise. • Mises à jour du projet des instances de service connexes déployées vers l'application d'entreprise. **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
Épopées	Les cartes d'épopées indiquent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à une liste d'éléments. • Épopées dans le backlog qui sont prêtes • Épopées en cours
Stories	Les cartes de stories indiquent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à une liste d'éléments. • Stories dans le backlog qui sont prêtes • Stories en cours • Stories bloquées
Sprints	Sprints actuels liés à l'application d'entreprise. Le nombre de sprints figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner un sprint pour en afficher les détails.
Versions	Versions actuelles liées à l'application d'entreprise. Le nombre de versions actuelles figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner une version actuelle pour afficher les détails de sa version scrum.
Changements	**Graphiques des changements** • Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié ◦ Implémenter ◦ Revue ◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois.

Onglet Créer avec la propriété système DevOps activée

Lorsqu'un administrateur DPM active la propriété système DevOps, vous pouvez consulter les mesures de flux et les mesures d'accélération sous l'onglet Créer. Les épopées, les stories, les sprints et les versions ne s'affichent pas lorsque la propriété système DevOps est activée. Pour obtenir les instructions de l'administrateur sur l'activation ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la désactivation de la propriété système DevOps, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Remarque :** Les graphiques Projets actifs par état actuel et Projets en retard par mois comprennent les éléments suivants : • Mises à jour du projet directement liées à l'application d'entreprise. • Mises à jour du projet des instances de service connexes déployées vers l'application d'entreprise. **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails.
Changements	**Graphiques des changements** • Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	◦ Implémenter ◦ Revue ◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois.
Mesures de flux	Vue d'ensemble des informations de mesures de flux de l'espace de travail Changement DevOps associées à l'application d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures de flux dans DevOps** pour accéder à l'onglet Mesures de flux de l'espace de travail Changement DevOps. Les mesures de flux suivantes sont exprimées sous forme de nombre de jours, de rapports en anneau et de graphiques : • Délai moyen du flux pour les épopées (30 derniers jours) • Délai moyen du flux pour les épopées et fonctionnalités • Nombre moyen de bogues et de stories(30 derniers jours) • Distribution des bogues et des stories • Durée de cycle de travail en cours pour les épopées (30 derniers jours) • Durée de cycle de travail en cours pour les stories (30 derniers jours) • Durée de cycle de travail en cours pour les bogues (30 derniers jours) • Éléments de travail en cours (nombre tracé toutes les semaines)
Mesures d'accélération	Vue d'ensemble des informations de mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps associées à l'application d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** pour accéder à l'onglet Mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps. Les mesures d'accélération suivantes s'affichent sous forme de nombre de jours et de graphiques : • Délai moyen d'exécution pour le déploiement (30 derniers jours) • Valider le délai de déploiement (tracé quotidiennement pour les 6 derniers mois) • Fréquence moyenne de déploiement (30 derniers jours) • Fréquence des déploiements de production (tracé quotidiennement pour les 6 derniers mois)

Onglet Exécuter

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée

Section	Description
Performance d'application d'entreprise	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner un indicateur de carte dans chaque section pour en afficher les détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. **Mesures de réussite du portefeuille** • Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis **Performance d'application d'entreprise** • Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements Chacun de ces indicateurs comprend également des enregistrements dans les cas suivants : • L'enregistrement fait référence à une instance de service liée à l'application d'entreprise, et • L'enregistrement fait directement référence à l'application d'entreprise.
Répartition de l'instance du service	Grille de répartition des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) affichant le groupe de KPI le plus bas, mappé (ou hérité) par l'application d'entreprise.

Onglet Exécuter avec DevOps activé

Lorsqu'un administrateur DPM active la propriété système DevOps, vous pouvez consulter les mesures d'accélération sous l'onglet Exécuter. Pour obtenir les instructions de l'administrateur sur l'activation ou la désactivation de la propriété système DevOps, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée

Section	Description
Performance d'application d'entreprise	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner un indicateur de carte dans chaque section pour en afficher les détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. **Mesures de réussite du portefeuille** • Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis **Performance d'application d'entreprise** • Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements Chacun de ces indicateurs comprend également des enregistrements dans les cas suivants : • L'enregistrement fait référence à une instance de service liée à l'application d'entreprise, et • L'enregistrement fait directement référence à l'application d'entreprise.
Répartition de l'instance du service	Grille de répartition des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) affichant le groupe de KPI le plus bas, mappé (ou hérité) par l'application d'entreprise.
Mesures d'accélération	Les mesures d'accélération suivantes s'affichent sous forme de nombre de jours et de graphiques. La propriété système DevOps doit être activée pour que ces données apparaissent. • Délai moyen de restauration (30 derniers jours) • Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés par un changement • Taux moyen d'échec de changement (30 derniers jours) • Taux d'échec de changement au fil du temps

Onglet Risque

Onglet Risque de l'application d'entreprise

Section	Description
Gouvernance, risque et conformité	Informations sur les risques liés à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour en afficher les détails. Résumé du risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Risque de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	• Évaluation du risque (faible, moyen ou élevé) • Décompte des risques (nombre) Résumé de la conformité • Contrôles non conformes (nombre) • Nombre d'attestations (nombre) • Nombre total de contrôles (nombre) Engagements • Nombre total d'engagements (nombre) • Engagements en cours (nombre) Problèmes et tâches • Nombre total de problèmes (nombre) • Tâche de réponse aux risques (nombre) • Tâche de rattrapage (nombre)
Risques du cycle de vie de la technologie	Risque du cycle de vie de la technologie pour l'application d'entreprise avec des modèles logiciels et matériels présentés dans des rapports en anneau et des listes.

Remarque :
Pour que les informations sur les risques du cycle de vie de la technologie soient visibles, le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] doit être installé. Le module d'extension [sn_apm_tpm] comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des Informations générales sur l'application d'entreprise. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Onglet Informations de l'application d'entreprise

Section	Description
Description de l'application	Description de l'application d'entreprise.
Informations générales	Informations générales sur l'application d'entreprise. • Portefeuille d'entreprise • Nœud de classification • Département

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	• Unité business • Famille d'applications • Catégorie d'application • Type d'architecture • Statut • Étape du cycle de vie • État de l'étape du cycle de vie • Type d'installation • Nombre d'utilisateurs • Nombre d'utilisateurs actifs
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels qui contiennent l'application d'entreprise. Le nombre de portefeuilles personnels figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel pour en afficher les détails.
Options d'entreprise et **instances de service**	Cartes qui affichent le nombre d'options d'entreprise et d'instances de service associées à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste de chaque élément respectivement.
Contrat	Informations générales sur le contrat lié à l'application d'entreprise : • Fournisseur • Fournisseur de support • Date de fin du contrat
Informations supplémentaires	Cartes qui affichent le nombre d'informations supplémentaires suivantes relatives à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Stratégie d'unité business • Objectifs • Objets d'informations

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les applications d'entreprise :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller,
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- l'icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d’entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails de l’instance de service

Affichez des informations sur les instances de service susceptibles d’avoir un impact sur vos solutions. Chaque Gestion de portefeuille digitale (DPM) page présente des informations sur les phases de cycle de vie de l’instance de service sous forme d’onglets, principalement Exécuter et Informations. L'onglet Risque s'affiche lorsque le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] est installé.

Lorsque vous consultez les tables suivantes, gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour afficher chaque élément de données.

Groupes de KPI pour les instances de service

Si votre organisation utilise le module Portefeuille d’entreprise avec les dernières tables de portefeuille d’entreprise, une instance de service est déployée sur son application d’entreprise connexe. Cela vous permet de créer un portefeuille avec les applications d’entreprise qui auront les instances de service. Vous pouvez également créer un portefeuille distinct pour les instances de service contenant le service d’application. Dans les deux cas, les instances de service héritent des groupes de KPI des deux portefeuilles.

- Une instance de service peut se trouver dans un portefeuille d’applications d’entreprise pour les raisons suivantes :
  - Les instances de service sont déployées sur des applications d’entreprise.
  - Les données d’exécution de l’instance de service s’affichent au niveau de l’application d’entreprise.
- Une instance de service peut être ajoutée à un portefeuille de type application.

Les incidents, les problèmes et les changements peuvent être ajoutés à la liste connexe Services impactés d’une instance de service ou CI affectés. Après cet ajout, les données cumulées s’affichent dans les zones suivantes lorsque vous :

- Sélectionnez **Afficher les détails** sur n’importe quelle page de solution affectée.
- Affichez l’onglet **Exécuter** de n’importe quelle page de solution pour afficher les indicateurs de KPI.
- Affichez les panneaux KPI et À surveiller des applications d’entreprise affectées.

Vous pouvez également voir les données déployées dans les zones suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Portefeuilles d’applications d’entreprise
- Portefeuilles d’instances de services d’entreprise
- Toute application d’entreprise ou instance de service ajoutée à vos portefeuilles personnels

Les instances de service pouvant se trouver dans deux types de portefeuilles différents, elles héritent des groupes de KPI de deux endroits différents. Consultez la table pour connaître le fonctionnement des groupes de KPI dans les cas d'utilisation suivants.

Groupes de KPI pour les portefeuilles

Vue	KPI affichés	Conditions
Aperçu de l’instance de service de portefeuille d’entreprise	Groupes de KPI hérités du portefeuille d'entreprise. S'il n'existe aucun groupe de KPI de portefeuille d'entreprise, un état vide s'affiche.	Le type de portefeuille d’entreprise d’instance de service contient des instances de service et n’est pas lié à un type d’application d’entreprise. Vous pouvez lier une instance de service à un type de portefeuille d’entreprise d’applications d’entreprise à l’aide de cmdb_rel_ci. Le parent doit être une application d’entreprise et l’élément de prise en charge doit être une instance de service. La relation obligatoire est `Consumes: Consumed by`.
Page détaillée des instances de service (onglet Exécuter) à partir d’un portefeuille d’entreprise	• Tous les groupes de KPI hérités s'affichent, quel que soit votre point de départ. • En outre, les groupes de KPI ajoutés directement à cette instance de service s’affichent.	L’instance de service est ajoutée et son portefeuille d’entreprise parent est mappé avec son type de groupe de KPI.
Instance de service à partir d’un portefeuille personnel ou d’une liste	Tous les groupes de KPI	Aucune condition.

Onglet Exécuter

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter de l’instance de service

Section	Description
Performances de l'instance de service	Détails de performance de l’instance de service. Vous pouvez sélectionner les graphiques et les cartes pour chaque section afin d'afficher plus de détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur.Les groupes de KPI et indicateurs suivants se trouvent dans cette section. • **Mesures de réussite du portefeuille** ◦ Disponibilité ◦ Incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA) ◦ Incidents causés par des changements ◦ Changements réussis • **Performance d'application d'entreprise** ◦ Nombre d'incidents ◦ Nombre de problèmes ◦ Nombre de changements • **Intégrité du service** ◦ Incidents critiques ◦ Alertes critiques ◦ Changements fermés • **Impact du service** ◦ Taux impacté ◦ Gravité critique dans le temps • **Tendances des alertes** ◦ Incidents causés par les alertes ◦ Alertes par gravité • **Aperçus de la disponibilité** ◦ Disponibilité ◦ Pannes non prévues ◦ Durée moyenne des pannes
Engagements	Données d’engagement de l’instance de service. Vous pouvez sélectionner un engagement pour en afficher les détails.
Gestion de la fiabilité des services (avec sn_sow_srm module	Données d’informations de gestion de la fiabilité des services pour l’instance de service. Pour afficher les indicateurs de fiabilité, le module d'extension sn_srm doit être installé. Vous pouvez sélectionner un indicateur de fiabilité pour en afficher les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter de l'instance de service (suite)

Section	Description
d'extension installé)	
Offres qui dépendent de cette instance de service	Liste des offres qui dépendent de cette instance de service. Le nombre d'offres figure dans une case grise. Pour en savoir plus, sélectionnez une offre. Pour en savoir plus sur les détails de l'offre, consultez Afficher les détails du service et de l'offre de service.

Onglet Risque

Pour que l'onglet Risque soit visible, le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] doit être installé. L'onglet Risque affiche les risques du cycle de vie de la technologie à l'aide de rapports en anneau et de listes pour les instances de service, les modèles logiciels et matériels.

Remarque :
Ce module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des informations générales sur l'instance de service. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Onglet Informations de l'instance de service

Section	Description
Description de l'instance du service	Description de l'instance de service.
Informations générales	Informations générales sur l'instance de service. • Criticité opérationnelle • Version • Environnement • Statut opérationnel • Géré par groupe • Groupe de support • Groupe d'approbation • Changer le groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations de l'instance de service (suite)

Section	Description
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels pour l'instance de service. Le nombre de portefeuilles personnels figure dans une case grise. Sélectionnez un portefeuille personnel pour en connaître les détails.
Engagements de l'instance de service	Engagements de service de l'instance de service. Le nombre d'engagements figure dans la case grise. Sélectionnez un engagement pour en connaître les détails.
Modèles logiciels et matériels	Modèles logiciels et matériels de l'instance de service. Le numéro de chaque modèle se trouve dans une case grise. Sélectionnez un modèle logiciel ou matériel pour en connaître les détails.
Relations	Les éléments de configuration (CI) de l'instance de service. Le nombre de CI figure dans une case grise. Sélectionnez un CI pour en connaître les détails.

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les instances de service :

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller,
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- l'icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Définissez et configurez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM, qui comptent le plus pour vous. Lorsque vous associez des groupes de KPI à vos services et applications, vous pouvez analyser les performances de tous vos services et applications dans une zone centralisée.

https://player.vimeo.com/video/1022208039?h=78848fb963&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les groupes de KPI vous permettent d'analyser les performances de chaque solution de plusieurs manières :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour consulter la description détaillée d'un indicateur de KPI, sélectionnez ⓘ sur la carte des indicateurs de KPI.
- Explorez les tendances et performances historiques des fournisseurs, d'un groupe de KPI ou d'un KPI individuel.
- Sélectionnez un KPI pris en charge pour afficher les détails de son enregistrement connexe.
- Affichez et explorez les graphiques en forme d'étoile des KPI pour en savoir plus. Lorsque vous sélectionnez une valeur de graphique, le résultat est filtré pour afficher les détails de la valeur que vous avez sélectionnée. Si vous sélectionnez le graphique entier (pas une valeur), la page Détails des KPI s'affiche.
- Consultez le dernier score KPI lorsque la propriété système **Dernier score** (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) est activée.

  Affichez les données du groupe de KPI de la manière qui vous intéresse le plus. À tout moment, les administrateurs peuvent mettre à jour la propriété système pour vous permettre d'afficher les données du groupe de KPI en fonction du dernier score ou du score global. Lorsqu'un administrateur active la propriété système Dernier score, les éléments suivants s'affichent dans DPM :

  - Dernier score collecté pour un indicateur KPI dans tous les groupes de KPI de DPM, sans couche d'agrégation (par somme ou par moyenne).
  - Derniers scores collectés pour toutes les valeurs de chaque grille de répartition de KPI.
  - 30 derniers jours de scores pour les visualisations de tendances et de séries chronologiques. Vous pouvez définir différentes plages horaires par KPI.
  - Date à laquelle le score a été collecté (affichée sur chaque carte d'indicateur de KPI).

  Remarque :
  À compter de la version de juin 2024 de DPM, la propriété système Dernier score est définie sur vrai pour les nouveaux clients et les clients zBoot. Si ce n'est pas le cas, l'administrateur DPM peut activer la propriété système Dernier score en accédant à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Propriétés des groupes de KPI**. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

  Lorsque vous accédez aux informations détaillées des KPI dans DPM, le système ajoute un horodatage à la fin de l'URL dans le champ d'adresse du navigateur. L'horodatage, basé sur l'heure Epoch, est exprimé en millisecondes.

Le système de base DPM est assorti de groupes de KPI qui fournissent de précieux indicateurs pour évaluer les performances globales et les mesures individuelles pour les services et autres solutions. Vous pouvez également créer vos propres groupes de KPI, mais nous vous recommandons d'explorer les options du système de base.

Groupes de KPI pour les portefeuilles d'entreprise

Deux groupes de KPI permettent de générer des rapports flexibles sur les solutions des portefeuilles d'entreprise.

- **Portefeuille d'entreprise**

  Le groupe de KPI de portefeuille d'entreprise [*Portfolio success metrics*] vous permet d'effectuer un mappage vers n'importe quel type de portefeuille d'entreprise afin d'en afficher les performances. Vous pouvez suivre la disponibilité, le délai moyen de résolution (MMTR), les incidents causés par les changements et les changements réussis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez consulter ces mesures de performances lorsque vous affichez les détails d'un portefeuille d'entreprise.

- **Applications de gestion**

  Le type de groupe de KPI d'application d'entreprise [*Business application performance*] vous permet de suivre le nombre d'incidents, de problèmes et de changements d'une application d'entreprise. Vous pouvez afficher ces mesures de performances sous l'onglet **Exécuter** d'une application d'entreprise de l'espace de travail DPM.

> **Important :**
> Vous devez mapper le groupe de KPI de performances d'application d'entreprise à vos applications d'entreprise pour afficher les données sous l'onglet **Exécuter**. Pour plus d'informations, consultez Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

> **Remarque :**
> Le groupe de KPI de performances d'application d'entreprise remplace les mesures utilisées avant la version Utah. Étant donné que vous pouvez créer et modifier des groupes de KPI et les mapper aux applications d'entreprise, la configuration du reporting est plus flexible. Vous n'avez pas besoin de modifier la page dans UIB pour modifier les mesures.

Groupes de KPI pour les instances de service

Les groupes de KPI ne sont pas hérités pour les instances de service, mais vous pouvez effectuer ce qui suit avec le groupe de KPI pour les *Availability insights* instances de service :

- Affichez et évaluez la disponibilité des instances de service dont vous êtes propriétaire ou responsable.
- Mappez le groupe de KPI Aperçu de la disponibilité à un ou plusieurs services d'application.
- Consultez les engagements de disponibilité et les performances d'engagement sous l'onglet Exécuter de votre instance de service.
- Affichez tous les engagements répertoriés dans l'onglet Informations de l'instance de service.

Information associée

Mettre à jour les KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service

Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion de portefeuille digitale

Affichez les mesures clés liées aux performances de vos solutions dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Si vous gérez vos solutions dans un modèle DevOps, vous pouvez afficher les données DevOps de vos applications d'entreprise et les lier à l'espace de travail Changement DevOps directement à partir de DPM.

Les mesures clés vous aident à évaluer l'impact du travail effectué sur vos solutions en termes de performances. Affichez les mesures de flux de valeur DevOps dans le contexte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de vos applications d'entreprise dans DPM, par exemple, le délai moyen de restauration après des changements, les taux d'échec des changements et les délais d'exécution. Vous pouvez également accéder à l'espace de travail Changement DevOps directement à partir de vos applications d'entreprise dans DPM afin de prendre des décisions basées sur des données. Les mesures d'accélération s'affichent sous les onglets **Créer** et **Exécuter** pour vous permettre de consulter les données dans le contexte de vos applications d'entreprise pour chaque phase. Vous pouvez consulter les données de mesures de flux sous l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise.

Remarque :
Pour afficher les mesures d'accélération et de flux DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Sous l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise, affichez les données suivantes sous forme numérique et graphique :

- Mesures d'accélération
  - Délai moyen de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Délai entre validation et déploiement
  - Fréquence moyenne de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Fréquence des déploiements de production
- Mesures de flux
  - Délai moyen du flux pour les épopées
  - Délai moyen du flux pour les épopées et fonctionnalités
  - Nombre moyen de bogues et de stories
  - Distribution des bogues et des stories
  - Durée de cycle de travail en cours pour les épopées, les stories et les bogues (chacun possède son propre widget)
  - Éléments de travail en cours

Sous l'onglet **Exécuter** de vos applications d'entreprise, affichez les données des mesures d'accélération suivantes sous forme numérique et graphique :

- Délai moyen de restauration après un incident causé par des changements (au cours des 30 derniers jours)
- Délai moyen de restauration après des incidents causés par des changements, réparti par DevOps changements et sans DevOps changements

  Remarque :
  Les changements autres que DevOps correspondent à d'autres changements répertoriés dans la table des changements.

- Taux moyen d'échec des changements au cours des 30 derniers jours
- Taux d'échec des changements au fil du temps, réparti par changements DevOps et changements autres que DevOps
- Délai moyen de restauration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Gestion de portefeuille digitale

Activez l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) et configurez les paramètres de votre organisation. Configurez-le pour afficher les données afin de surveiller les services, les offres de service, les applications d'entreprise et les instances de service. Toutes les tâches de configuration nécessitent le rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion de portefeuille digitale (DPM)

La configuration guidée fournit une séquence de tâches pour vous aider à configurer DPM l'espace de travail sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée pour DPM, accédez à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Admin Center DPM**.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale.

Remarque :
L'espace DPM de travail utilise les structures taxonomiques de l'application Gestion des portefeuilles de services . Pour plus d'informations, consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de l'espace DPM de travail implique la configuration d'environnements, d'outils et d'accès utilisateur. Pour effectuer la configuration, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Vous effectuez la plupart de ces tâches de configuration dans chaque instance que vous utilisez.

1. Activer Gestion de portefeuille digitale.

   Vous pouvez l'activer DPM en le recherchant sur le ServiceNow® Store.

2. Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale.

   Utilisez le DPM Admin Center pour une procédure guidée afin d'effectuer les tâches de configuration suivantes.

   a. Identifiez les solutions prêtes à être configurées pour l'organisation. Les solutions peuvent être des services, des offres de service, des applications d'entreprise et des instances de service.
   b. Identifiez les portefeuilles des services ou les portefeuilles d'entreprise prêts à être configurés pour l'organisation.
   c. Évaluez les éléments de planification pour la partie du plan du cycle de vie de la solution. Si votre organisation n'utilise pas la partie planification du cycle de vie, suivez les invites pour supprimer la vue de plan pour l'organisation.
   d. Évaluez les mesures de version pour afficher les performances d'une solution dans la partie version du cycle de vie de la solution.
   e. Mappez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les performances des solutions.
   f. Évaluez les autres tâches à accomplir pour vérifier que l'espace de DPM travail est prêt pour l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale.

   Les données de service sont liées les unes aux autres à l'aide de diverses applications et de différentes façons. DPM référence le (CSDM) pour regrouper les Modèle de données de services de base données liées au service dans une vue unique.

Même si vous pouvez revenir à tout moment pour mettre à jour les DPM Admin Center paramètres de configuration, vous pouvez également effectuer la plupart des tâches de configuration suivantes de manière indépendante.

Information associée

Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale

Activer Gestion de portefeuille digitale

Le module d'extension Gestion de portefeuille digitale est disponible dans le ServiceNow® ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM) à partir du ServiceNow Store, elle installe automatiquement les modules d'extension nécessaires. Pour obtenir la liste des autres modules d'extension d'application que vous devez installer pour afficher des données issues d'autres applications dans DPM, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez le module d'extension.
   Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour effectuer une recherche par nom ou par ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, consultez Demander un module d'extension .
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale

Le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) fournit aux administrateurs une procédure guidée pour installer et configurer l'espace de travail du DPM de l'organisation. Les informations fournies et les invites de configuration permettent d'avoir une visibilité sur le cycle de vie de bout en bout des services et des applications.

Avec un rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], accédez à DPM Admin Center et configurez l'expérience DPM pour l'organisation. Admin Center fournit des étapes de configuration faciles à suivre et inclut des info-bulles et des liens vers des ressources, des modules d'extension et des tables de configuration.

Remarque :
Un administrateur [admin] doit installer les modules d'extension.

Accéder au DPM Admin Center

Pour accéder au DPM Admin Center, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Traduction automatique

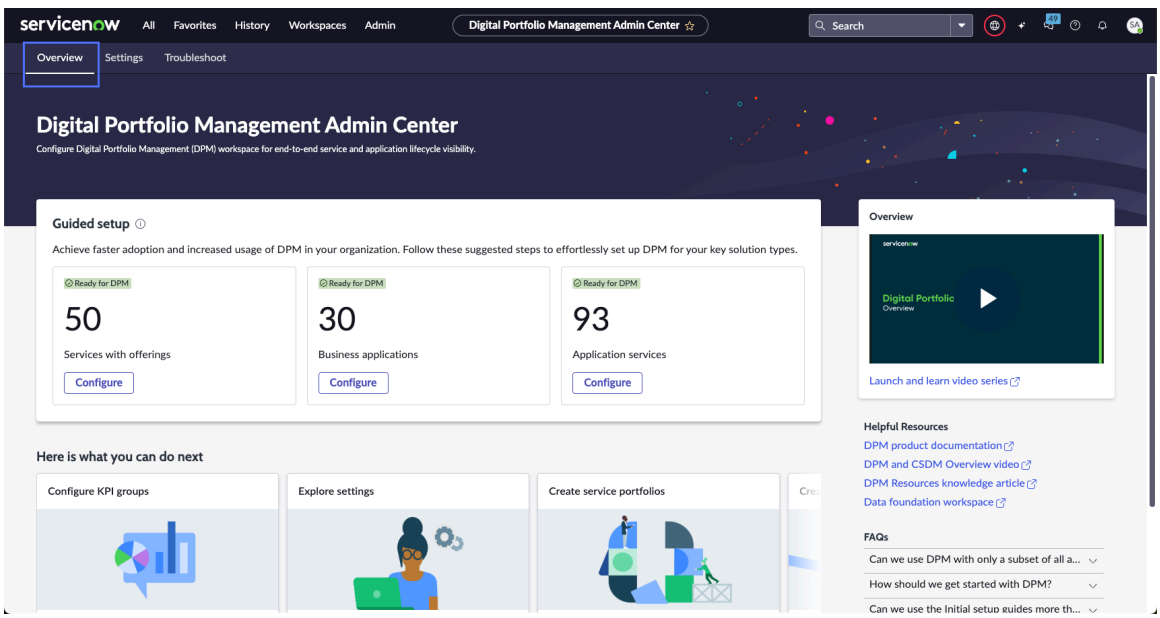
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin] est affecté aux utilisateurs de données de démonstration fournis avec le système de base. Vous pouvez emprunter l'identité de l'un des utilisateurs de données de démonstration pour tester le Admin Center.

Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Admin Center DPM**.

Admin Center comporte deux onglets : **Vue d'ensemble** et **Paramètres**.

Onglet Vue d'ensemble



L'onglet **Vue d'ensemble** vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Suivez la configuration guidée pour configurer les services avec des offres, des applications d'entreprise et des instances de service.
- Configurer les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).
- Explorer les paramètres.
- Créer et examiner des portefeuilles de services.
- Créer et examiner des portefeuilles d'applications d'entreprise.
- Accédez à des ressources utiles pour plus d'informations.

Accéder aux étapes de configuration

- Sélectionnez **Configurer** sur une carte de solution dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
- Suivez la visite guidée. Chaque étape a ses propres invites, instructions et conditions pour configurer vos données dans l'espace de DPM travail.

Remarque :
Lorsque l'icône d'informations (icône) s'affiche en regard d'un en-tête d'étape, sélectionnez-la pour afficher plus d'informations sur cette étape.

- Vous pouvez accéder aux étapes de configuration de l'une des deux façons suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sélectionnez le numéro et le titre de l’étape pour effectuer la configuration de cette étape.

   Une étape terminée affiche une coche au lieu d'un chiffre.

2. Sélectionnez **Suivant** pour passer à l'étape suivante et **Retour** pour revenir à l'étape précédente.

Vous pouvez accéder à n'importe quelle étape à tout moment pour mettre à jour les paramètres de configuration.

Important :
Si un écran vide s'affiche lors de la configuration, il est fort probable que vous n'ayez pas accès à cette action. Pour demander l'accès, contactez votre administrateur.

Onglet Paramètres

L’onglet **Paramètres** vous permet d’effectuer les opérations suivantes pour des solutions (services, offres de service, applications d’entreprise et instances de service) :

- Configurez les éléments suivants pour chaque page de solution.
  - Cartes de solutions de portefeuille personnel
  - Champs d'en-tête
  - Champs Planifier
  - Champs Créer
  - Champs Exécuter
  - Champs de risque
  - Propriétés du portefeuille
  - Champs d'informations générales de l'onglet Informations
  - Propriétés des groupes de KPI
  - Propriétés DevOps
- Afficher ou masquer les onglets Planifier, Créer et Exécuter.
- Affichez ou masquez les sections de contenu de chacun des onglets principaux.
- Accéder à des ressources pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Onglet Dépannage

L’onglet **Dépannage** vous permet de recalculer les résultats et les indicateurs de disponibilité des offres de services.

1. Sélectionnez les services et les offres dont vous souhaitez recalculer la disponibilité.
2. Définissez les dates de début et de fin de la période de recalcul.
3. Sélectionnez **Recalculer la disponibilité** pour générer les résultats.

Il n’y a pas de limite au nombre de fois que vous pouvez exécuter le recalcul. Vous pouvez également vérifier la progression du nouveau calcul en sélectionnant **Vérifier l’état dans le journal des événements**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plus d’options dans le DPM Admin Center

Configurer les en-têtes de page dans le DPM Admin Center

Configurez les champs d'en-tête de page pour vos solutions dans le DPM Admin Center. Votre configuration détermine le mode d'affichage des champs d'en-tête dans l'espace de travail DPM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque solution affiche des informations d'en-tête pour cette solution. Par exemple, pour un service, les informations d'en-tête peuvent afficher le nom du propriétaire, le type de consommateur, la phase, l'état et la criticité opérationnelle. Vous pouvez configurer les informations d'en-tête de façon à ce qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation. Le DPM Admin Center vous permet de configurer les informations d'en-tête pour les solutions suivantes :

- Services et offres de service (technique et métier)
- Applications de gestion
- Instances de service
- Portefeuilles des services et taxonomies
- Portefeuilles d'entreprise et taxonomies

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **En-tête** pour la solution pour laquelle vous souhaitez configurer les informations d'en-tête.
3. Sélectionnez **Configurer**.
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
4. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
   Les noms de champs représentent les informations affichées dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
5. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer des configurations mineures dans la vue de liste.
   - Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
   - Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs s'affichent dans l'en-tête de la solution au niveau de l'espace de travail DPM.
6. Configurez les champs individuellement.
   - Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
   - Passez en revue ou modifiez les informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs secondaires

Champ	Description	Modifiable
Table	Nom de la table de l'élément.	Non
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans l'espace de travail DPM.	Oui
Ordre	Ordre que l'élément affiche sur l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.	Oui
Application	Application pour l'élément.	Non
Espace de travail	Espace de travail de l'élément.	Non
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans l'en-tête de la solution de l'espace de travail DPM.	Oui
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.	Oui

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'onglet Informations dans le DPM Admin Center

Affichez ou masquez différentes sections de l'onglet **Informations** pour vos solutions dans DPM. Vous pouvez également configurer les champs d'informations générales. Votre configuration détermine le mode d'affichage des champs dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque solution dispose d'un onglet **Informations** qui affiche des informations sur la solution. Par exemple, pour un service, l'onglet **Informations** comprend les sections **Informations générales**, **Offres**, **Portefeuilles personnels**, **Description du service**, etc. Vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer chacune de ces sections. En outre, la section **Informations générales** affiche le portefeuille des services associés, la classification du service (technique ou métier), la phase, l'état, etc. Vous pouvez configurer la section **Informations générales** pour répondre au mieux aux besoins de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez l'onglet **Informations** de la solution.

> **Remarque :**
> Pour l'option **Propriétés du portefeuille**, sélectionnez **Informations générales**.

3. Affichez ou masquez les sections de l'onglet **Informations** pour le service et l'offre, l'application d'entreprise, l'instance de service ou la solution de portefeuille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez la touche de basculement pour afficher chaque section de l'onglet **Informations** .
- Désactivez la touche de basculement pour masquer chaque section de l'onglet **Informations** .

Par exemple, pour les services et les offres, vous pouvez afficher ou masquer les sections **Description du service**, **Informations générales**, **Offres**, **Portefeuilles personnels**, **Périmètre du service**, **Analyse de rentabilité**, **Contrats de service**, **Abonnés** ou **Engagements** . Pour les applications d'entreprise, vous pouvez afficher ou masquer la **description de l'application**, les **informations générales**, **la liste des portefeuillesd'entreprise** ou personnels, **les relations**, le **contrat** ou **les informations supplémentaires**.

4. Sélectionnez **Configurer** pour configurer les informations affichées dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** .
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
5. Dans le formulaire, renseignez les champs : **Table**, **Champ primaire**, **Sous-en-tête**, **Image d'en-tête**, **Masquer les balises** et **Ignorer la surbrillance**.
6. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
7. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer des configurations mineures dans la vue de liste.
   - Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans la section **Informations générales**.
   - Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs sont affichés.
8. Configurez les champs individuellement.
   - Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
   - Passez en revue ou modifiez les informations.

Valeurs secondaires

Champ	Description
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans la section **Informations générales** de l'espace de travail DPM.
Ordre	Ordre que l'élément affiche dans la section **Informations générales** de l'espace de travail DPM.
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.

9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les rapports d'e-mail planifiés dans DPM Admin Center

Envoyez des e-mails périodiques de mesures KPI aux propriétaires de la DPM solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

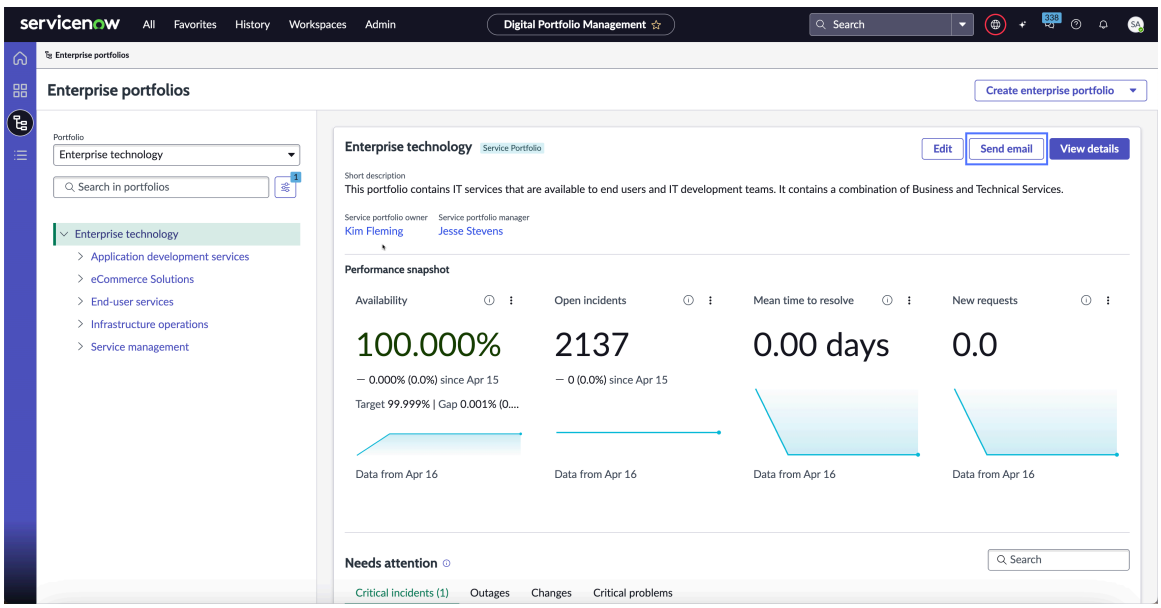
Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Propriétés d'e-mail**.
3. Afficher ou masquer le bouton d'e-mail sur la page du portefeuille d'entreprise.
   - Activez la touche de basculement pour afficher le bouton d'e-mail.
   - Désactivez la touche de basculement pour masquer le bouton d'e-mail.

   Si la touche bascule est activée, ce bouton **Envoyer un e-mail** s'affiche sur la page Portefeuille d'entreprise dans l'espace DPM de travail.



4. Configurez l'e-mail des mesures planifiées.
   - Activez la touche de basculement pour activer les e-mails. Cela enverra périodiquement des e-mails de mesures KPI aux gestionnaires DPM qui possèdent des solutions. La période par défaut est fixée à deux semaines.
   - Désactivez la touche de basculement pour désactiver les e-mails.
5. Définissez le nombre maximal de destinataires par période planifiée.

Votre premier e-mail est automatiquement envoyé deux semaines après le jour où vous appuyez sur la touche bascule. Si vous souhaitez modifier la fréquence des e-mails, procédez comme suit :

6. Sélectionnez **Générer des pièces jointes de visualisation.**
7. Dans la nouvelle fenêtre, renseignez les champs.

Champ	Description
Exécuter	Fréquence d'exécution de la tâche planifiée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Quotidien** : s'exécute quotidiennement à l'heure désignée. ◦ **Hebdomadaire** : s'exécute chaque semaine à l'heure et au jour désignés de la semaine. ◦ **Mensuel** : s'exécute chaque mois à l'heure et au jour désignés du mois. ◦ **Périodiquement** : s'exécute selon l'intervalle de répétition désigné. ◦ **Une fois** : s'exécute pour une seule occurrence uniquement. ◦ **Sur demande** : s'exécute immédiatement, sur demande. ◦ **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** : s'exécute aux dates d'entrée de début du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ Calendrier d'entreprise. Une tâche planifiée s'exécute à la date de début de chacune des entrées d'entreprise que vous avez définies dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise représente une année fiscale et que la date de début de chaque entrée est un mois fiscal, alors la tâche planifiée s'exécute le premier jour de chaque mois. ◦ **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** : s'exécute selon les dates de fin d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Cette sélection s'exécute de la même façon que **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée**, mais en fonction des dates de fin des entrées du calendrier d'entreprise associées.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'heure que vous spécifiez : ◦ **Aucun** : utilisez votre fuseau horaire. ◦ **Utiliser le fuseau horaire du système** : utilisez le fuseau horaire du système par défaut spécifié pour votre instance. ◦ Choisissez un fuseau horaire réel. Par exemple, **États-Unis/Pacifique**.
Heure	Heure d'exécution de la tâche planifiée, exprimée en heures, minutes et secondes sur une horloge de 24 heures. La sélection que vous effectuez dans le champ Fuseau horaire détermine le fuseau horaire de cette entrée.
Jour	Jour d'exécution de la tâche planifiée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Mensuel** ou Hebdomadaire dans le champ **Exécuter** . ◦ Si le champ **Exécution** est défini sur **Hebdomadaire**, sélectionnez le jour de la semaine. Choisissez mercredi, par exemple. ◦ Si l'option Exécuter est définie sur **Mensuel**, sélectionnez le jour du mois. Par exemple, sélectionnez 25 pour le 25e jour du mois.
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez Périodiquement dans le champ **Exécuter** . Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ◦ Pour exécuter la tâche planifiée tous les quatre jours, saisissez 4 dans le champ **Jours** . ◦ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez 26 dans le champ **Heures**. ◦ S'il doit se répéter à un intervalle de 13:30:25, entrez 13 dans le champ Heures, puis entrez 30 et 25 dans les deux champs non étiquetés qui le suivent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
En cours de démarrage	Date et heure de la première tâche planifiée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez Périodiquement dans le champ **Exécuter** .

8. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
9. Sélectionnez **Mesures des performances d'e-mail pour les gestionnaires DPM**.

> **Remarque :**
> Vous devez planifier l'exécution des pièces jointes de visualisation au moins deux heures avant **l'envoi des mesures des performances des e-mails aux gestionnaires DPM**.

10. Dans la nouvelle fenêtre, renseignez les champs.
11. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Configurer les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center

Configurez les champs qui s'affichent sur les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center. Votre configuration détermine les champs qui s'affichent sur chaque carte de solution dans l'espace DPM de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les champs de carte de solution de portefeuille personnel pour afficher des informations sur la page d'accueil de l'espace de DPM travail :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Ouvrez **les propriétés du portefeuille** , puis sélectionnez **Cartes de solutions**.
   Vous pouvez configurer les types de cartes de solutions suivants :
   - Service
   - Service d'entreprise
   - Service de gestion de la technologie
   - Offre de service
   - Application d'entreprise
   - Instance de service
3. Sélectionnez **Configurer** pour la carte que vous souhaitez configurer.
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
4. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
   Les noms de champs représentent les informations affichées sur la carte de portefeuille personnel dans l'espace de DPM travail.
5. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer des configurations mineures dans la vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
- Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs s'affichent dans l'en-tête de la solution au niveau de l'espace de travail DPM.

6. Configurez les champs individuellement.
   - Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
   - Passez en revue ou modifiez les informations.

Valeurs secondaires

Champ	Description	Modifiable
Table	Nom de la table de l'élément.	Non
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans l'espace de travail DPM.	Oui
Ordre	Ordre que l'élément affiche sur l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.	Oui
Application	Application pour l'élément.	Non
Espace de travail	Espace de travail de l'élément.	Non
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans l'en-tête de la solution de l'espace de travail DPM.	Oui
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.	Oui

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Affichez les relations des applications d'entreprise et des instances de service dans DPM Admin Center

Dans le DPM Admin Center, vous pouvez afficher une vue complète de vos applications d'entreprise et instances de service. Vous pouvez afficher les incidents, les problèmes et les changements liés à vos applications d'entreprise, ainsi que les incidents et les changements liés à vos instances de service.

Les relations entre les applications d'entreprise et les instances de service vous permettent d'obtenir une vue d'ensemble de vos solutions. Par exemple, les applications d'entreprise consomment plusieurs instances de service. Ainsi, si vous définissez un élément de configuration (CI) pour un incident, vous devez sélectionner l'instance de service à laquelle appartient l'incident. Une fois ce CI configuré, l'incident est repris dans l'application d'entreprise qui utilise cette instance de service. Vous pouvez voir toutes les relations à partir du DPM Admin Center.

Important :
Pour accéder au DPM Admin Center, vous devez disposer du DPM rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les applications d'entreprise liées aux changements pour les mesures de version

- Accédez à l'onglet **Vue d'ensemble** dans , DPM Admin Center puis sélectionnez **Configurer** dans la carte Applications d'entreprise.
- Sélectionnez **4 mesures de version d'évaluation** dans la barre de navigation.
- Affichez la carte **Applications d'entreprise liées aux changements** .
- Sélectionnez un élément numéroté sur la carte pour afficher les applications d'entreprise liées aux changements via les critères suivants.
  - Le champ d'application d'entreprise
  - Le champ d'élément de configuration
  - CI affectés
  - Services impactés

Remarque :
Une carte est définie *Ready for DPM* lorsque l'un des critères énumérés est supérieur à zéro. Si vous sélectionnez zéro (0) sur une carte, un état vide s'affiche.

Une fois que vous avez sélectionné un élément numéroté sur la carte, un autre onglet s'ouvre avec une liste groupée de chaque application d'entreprise associée aux changements en fonction du critère que vous avez sélectionné. Vous pouvez ouvrir une application de gestion de la liste et explorer chaque numéro d'enregistrement pour afficher les détails des éléments connexes (consommations, dépendances, etc.).

Afficher les applications d'entreprise liées aux incidents, aux problèmes et aux changements pour les mesures opérationnelles

- Accédez à l'onglet **Vue d'ensemble** dans , DPM Admin Center puis sélectionnez **Configurer** dans la carte Applications d'entreprise.
- Sélectionnez **5 groupes de KPI de carte** dans la barre de navigation.
- Affichez les cartes sous l'en-tête **Mapper les groupes de KPI** . Chaque carte affiche les éléments suivants avec des éléments numérotés.
  - Applications d'entreprise liées aux incidents
  - Applications d'entreprise liées aux problèmes
  - Applications d'entreprise liées aux changements
- Sélectionnez un élément numéroté dans l'une des cartes pour afficher les applications d'entreprise liées aux incidents, aux problèmes ou aux changements via les critères suivants.
  - Le champ d'élément de configuration
  - CI affectés
  - Services impactés

Remarque :
Une carte est définie *Ready for DPM* lorsque l'un des critères énumérés est supérieur à zéro. Si vous sélectionnez zéro (0) sur une carte, un état vide s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez sélectionné un élément numéroté sur la carte, un autre onglet s'ouvre et affiche une liste groupée de chaque application d'entreprise associée à ce critère. Vous pouvez ouvrir une application de gestion de la liste et explorer chaque numéro d'enregistrement pour afficher les détails des éléments connexes (consommations, dépendances, etc.).

Afficher les services d'application liés aux incidents et aux changements pour les mesures opérationnelles

- Accédez à l'onglet **Vue d'ensemble** dans le DPM Admin Center, puis sélectionnez **Configurer** dans la carte des instances de service.
- Sélectionnez **3 groupes de KPI de carte** dans la barre de navigation.
- Affichez les cartes sous l'en-tête **Mapper les groupes de KPI** . Chaque carte affiche les éléments suivants avec des éléments numérotés.
  - Instances de services liées aux incidents
  - Instances de services liées aux changements
- Sélectionnez un élément numéroté dans l'une des cartes pour afficher les applications d'entreprise associées aux incidents ou aux changements via les critères suivants.
  - Le champ d'élément de configuration
  - CI affectés
  - Services impactés

Remarque :
Une carte est définie *Ready for DPM* lorsque l'un des critères énumérés est supérieur à zéro. Si vous sélectionnez zéro (0) sur une carte, un état vide s'affiche.

Une fois que vous avez sélectionné un élément numéroté sur la carte, un autre onglet s'ouvre et affiche toutes les instances de service associées à votre critère sélectionné. Par exemple, vous pouvez afficher toutes les instances de service liées aux incidents via les CI affectés. Dans cet exemple, vous pouvez analyser pour voir l'enregistrement d'incident source.

Information associée

Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale

Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale

Les données de service sont liées les unes aux autres à l'aide de diverses applications et de différentes façons. Gestion de portefeuille digitale (DPM) référence le cadre de travail Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

DPM vous permet d'organiser les données de service en séquences logiques pertinentes pour votre entreprise. Vous pouvez afficher les détails concernant vos propres services, ainsi que les services que vous ne possédez pas mais qui peuvent avoir un impact sur votre entreprise.

Conseil :
Pour des informations sur la configuration CSDM, consultez Implementing the CSDM framework in stages .

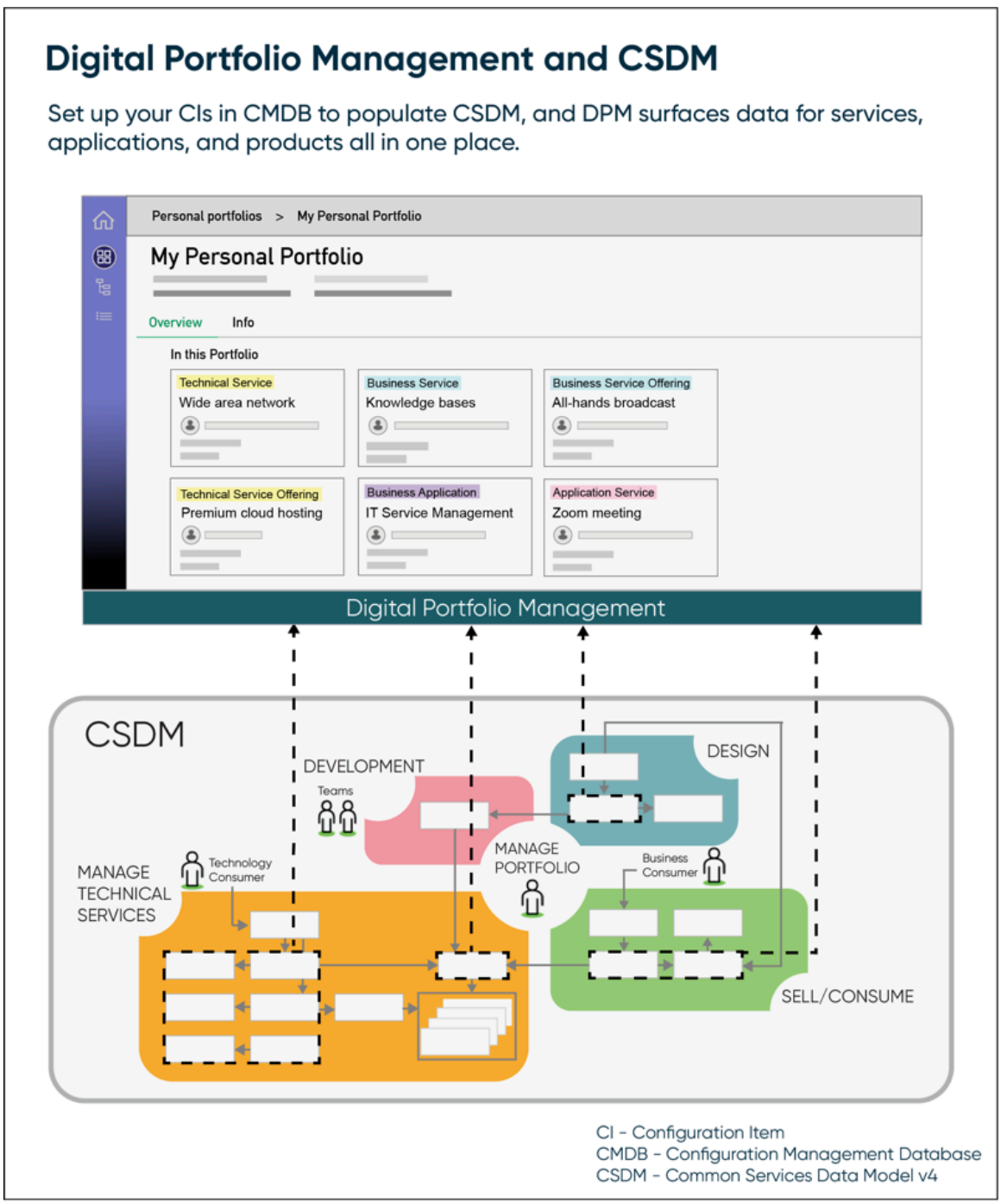
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portefeuilles personnels et CSDM

Découvrez comment DPM s'aligne sur le cadre de travail CSDM pour fournir une vue holistique de votre paysage informatique.

DPM et CSDM



CSDM Champs de cycle de vie pour les services de gestion des entreprises et des technologies

Les portefeuilles de services affichés dans DPM affichent le champ de phase (ou d'étape) et le champ d'état dans l'en-tête de chaque service et offre de service de gestion des entreprises et des technologies. Les valeurs des champs proviennent de la table de services [cmdb_ci_service].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour la version et les Yokohama versions ultérieures, les étiquettes des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Les changements d'étiquette s'alignent sur la CSDM version 5. Avant la Yokohama sortie, les étiquettes étaient service de gestion des technologies et offre de service de gestion des technologies.

Le tableau comparatif ci-dessous indique les différences entre les champs traditionnels de phase et d'état Gestion des portefeuilles de services et les champs d'état et d'étape de cycle de vie CSDM.

Ces champs s'affichent également lorsque vous utilisez les indicateurs Analyse des performances (PA).

Mappage de la table de services [cmdb_ci_service] de Gestion des portefeuilles de services et CSDM

Noms des champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services	Noms des champs d'étape et d'état de cycle de vie CSDM
Pipeline | Exigences	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Définition	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Analyse	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Approuvé	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Avec charte	Conception | Avec charte
Catalogue | Conception	Conception | Conception
Catalogue | Développement	Conception | Conception
Catalogue | Générer/Tester/Mettre en production	Déployer | Tester
Catalogue | Opérationnel	Opérationnel | En cours d'utilisation
Catalogue | Mise hors service	Opérationnel | En attente de mise hors service
Mis hors service | Mis hors service	Fin de vie | Mis hors service
Mis hors service | Obsolète	Fin de vie | Obsolète

Relations CSDM dans DPM

Pour vous assurer de voir les données souhaitées dans DPM, vous devez établir les relations CSDM qui conviennent.

La façon dont vous établissez des relations entre vos solutions et les éléments de configuration (CI) varie selon votre situation. Pour en savoir plus, consultez CI relationships in the CSDM .

Information associée

Termes de CSDM pour Gestion de portefeuille digitale

Implementing the CSDM framework in stages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes de CSDM pour Gestion de portefeuille digitale

Étant donné que les produits ServiceNow® de Gestion de portefeuille digitale (DPM) et de Gestion des portefeuilles de services sont très similaires à Modèle de données de services de base (CSDM), il est utile de connaître les termes courants lorsque vous utilisez ces applications.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.
Capacité métier	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow® Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.
Service de gestion de la technologie	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement une instance d'entreprise ou de service.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
Instance de service	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples d'instances de service. **Remarque :** il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services (suite)

Terme	Définition	Notes
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Peut être un module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

Intégrer Gestion de portefeuille digitale dans d'autres applications ServiceNow

Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour obtenir une vue complète de vos solutions dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Traduction automatique

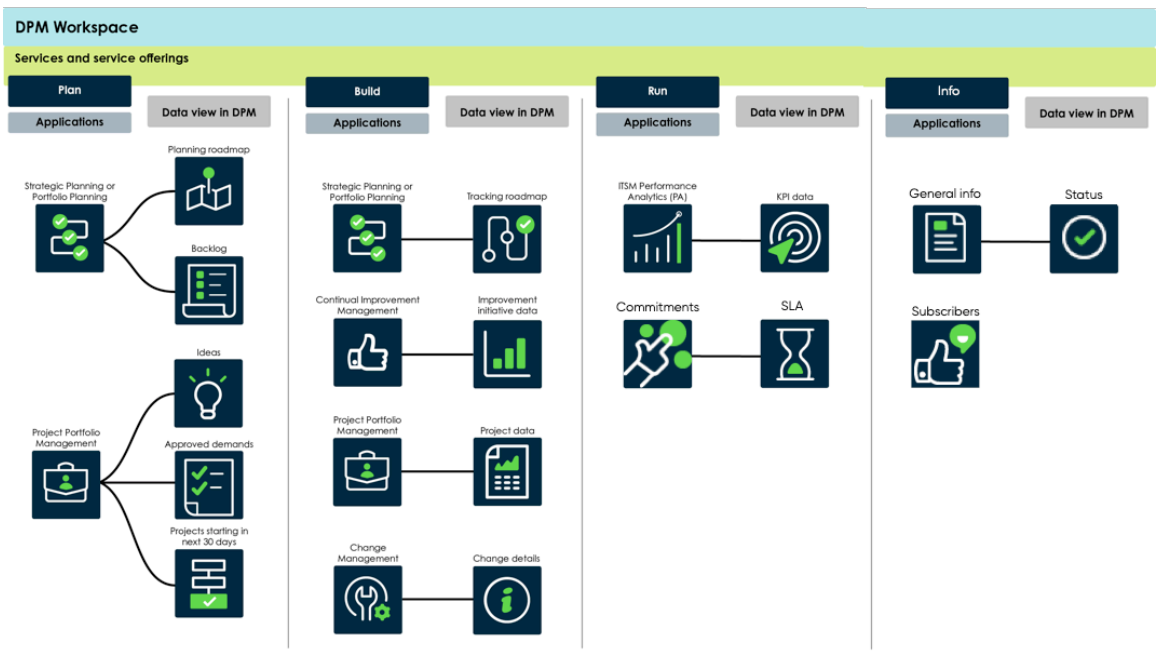
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les données des services et des offres de service, des applications d'entreprise et des instances de service.

Afficher les données relatives aux services et offres de service dans Gestion de portefeuille digitale

Consultez les données de services et d'offres de service dans le contexte de vos solutions dans l'espace Gestion de portefeuille digitale (DPM) de travail.

L'image suivante montre les vues de données du service et des offres de service lorsque vous intégrez les applications indiquées à votre DPM espace de travail.



Le tableau suivant explique les vues de données dans l'image. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du service et de l'offre de service.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les services et offres de service

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Planifier	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Planification de la feuille de route Backlog
	Gestion des portefeuilles de projets	Idées Demandes approuvées Projets commençant dans les 30 jours suivants
Version	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route du suivi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les services et offres de service (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
	Continual Improvement Management	Données d'initiative d'amélioration • Initiatives par état • Initiatives en retard par mois • Tâches en retard • Initiatives d'amélioration fermées au cours des 30 derniers jours
	Gestion des portefeuilles de projets	Données du projet • Liste des projets actifs • Projets en retard par mois • Projets par état • Projets avec des jalons manqués • Projets avec des problèmes critiques
	Gestion des changements	Détails de l'enregistrement d'un changement • État actuel • Changements en retard par mois • Changements à venir dans la semaine • Croissance du backlog des changements sur 30 jours
Exécution	ITSM Analyse des performances (PA)	Données d'indicateurs clés de performance (KPI) fournies avec le système de base. Ce qui suit en répertorie quelques-uns, mais pour plus d'informations, reportez-vous à Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. • Disponibilité • Nouveaux incidents • Délai moyen de résolution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les services et offres de service (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
		• Nouvelles demandes • Changements
Info	Informations générales	Informations générales sur le service ou l'offre de service, notamment l'état, les abonnés, le champ d'application du service, les contrats, les engagements, etc. Ce qui suit en énumère quelques-uns, mais pour des informations plus détaillées sur chaque section de l'onglet **Informations** , **reportez-vous au tableau 4. Service et offre de service - Onglet Informations** dans Afficher les détails du service et de l'offre de service. • Portefeuille des services • Nœud de classification • Classification du service (entreprise ou technique) • Phase et État (si vous utilisez les champs Gestion des portefeuilles de services) ou • Étape et État (si vous utilisez les champs Cycle de vie CSDM) • Type de consommateur • Date de dernière revue • Dates de début et de fin

Information associée

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails du service et de l'offre de service

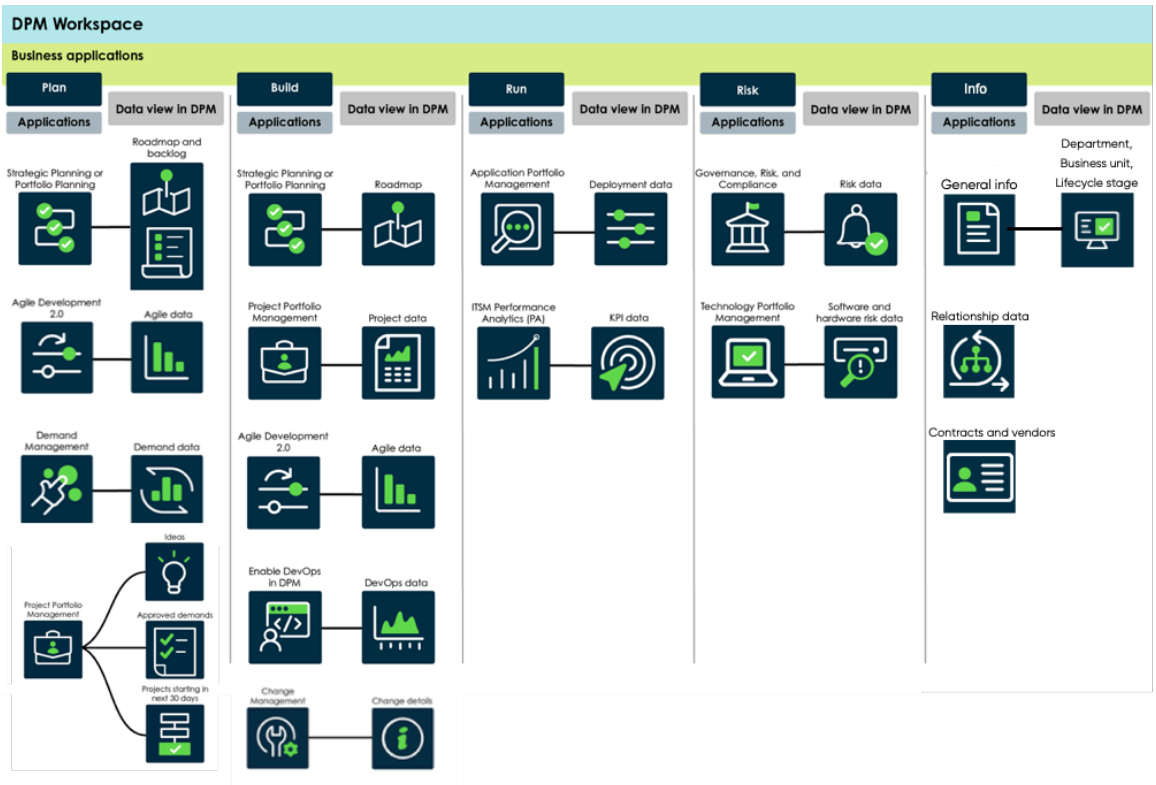
Afficher les données des applications d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Consultez les données des applications d'entreprise dans le contexte de vos solutions dans l'espace Gestion de portefeuille digitale (DPM) de travail.

L'image suivante montre les vues de données des applications d'entreprise lorsque vous intégrez les applications indiquées à votre DPM espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le tableau suivant explique les vues de données dans l'image. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails de l'application d'entreprise.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les applications d'entreprise

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Planifier	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route et backlog
	Agile Development 2.0	Données Agile telles que les épopées et les stories
	Gestion de la demande	Données de demande
	Gestion des portefeuilles de projets	Idées Demandes approuvées Projets commençant dans les 30 jours suivants
Version	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route
	Gestion des portefeuilles de projets	Données du projet
	Agile Development 2.0	Données Agile telles que les épopées et les stories

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
	Gestion des changements	Détails de l'enregistrement d'un changement • État actuel • Changements en retard par mois • Changements à venir dans la semaine • Croissance du backlog des changements sur 30 jours
	Activer DevOps dans DPM	Données DevOps
Exécution	Gestion du portefeuille d'applications (APM)	Données de déploiement
	ITSM Analyse des performances (PA)	Données d'indicateurs clés de performance (KPI) fournies avec le système de base. Ce qui suit en répertorie quelques-uns, mais pour plus d'informations, reportez-vous à Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. • Disponibilité • Nouveaux incidents • Délai moyen de résolution • Nouvelles demandes • Changements
Risque	Gouvernance, risque et conformité (GRC)	Données de risque associées à vos applications d'entreprise
	Gestion des portefeuilles technologiques (TPM)	Données de risque logiciel et matériel
Info	Informations générales	Informations générales sur l'application d'entreprise, telles que les données de relation, le département, l'unité business et l'étape du cycle de vie. Ce qui suit en énumère quelques-uns, mais pour des informations plus détaillées sur chaque section de l'onglet **Informations** , **reportez-vous au tableau 7. Onglet Informations de l'application d'entreprise** dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de l’espace de travail DPM pour les applications d’entreprise (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
		Afficher les détails de l’application d’entreprise. • Description de l \'application • Portefeuille d'entreprise • Portefeuille personnel • Nœud de classification • État de l'étape du cycle de vie • Contrat • Fournisseur

Information associée

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails de l’application d’entreprise

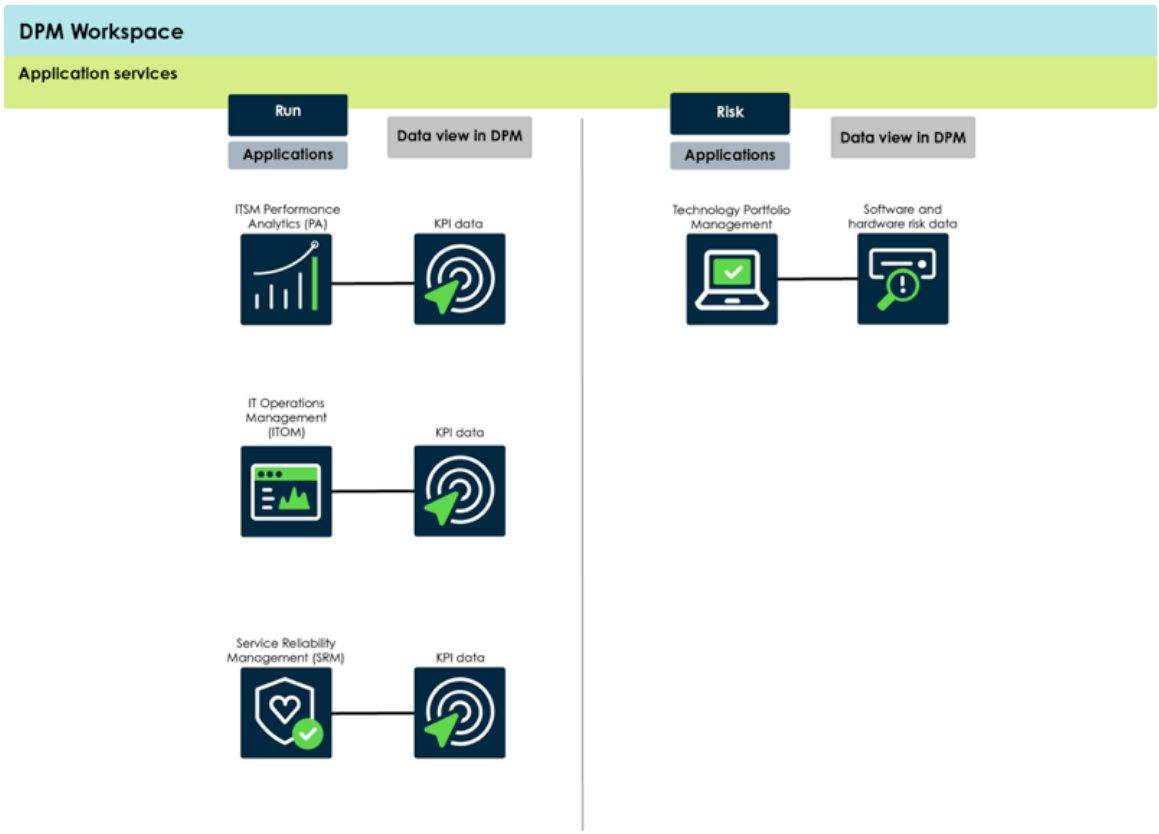
Afficher les données d’instance de service dans Gestion de portefeuille digitale

Consultez les données d’instance de service dans le contexte de vos solutions dans l’espace Gestion de portefeuille digitale (DPM) de travail.

L’image suivante montre les vues de données d’instance de service lorsque vous intégrez les applications indiquées à votre DPM espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le tableau suivant explique les vues de données dans l'image. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails de l'instance de service.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les instances de service

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Exécution	ITSM Analyse des performances (PA) Gestion des opérations IT (ITOM) Mesures de fiabilité du site (SRM)	Données d'indicateurs clés de performance (KPI) de PA fournies avec le système de base. Les éléments suivants en énumèrent quelques-uns, mais pour plus d'informations, reportez-vous à Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. • Disponibilité • Nouveaux incidents • Délai moyen de résolution • Nouvelles demandes • Changements Pour obtenir des données KPI supplémentaires,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les instances de service (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
		reportez-vous à la section KPI Details .
Risque	Gestion des portefeuilles technologiques (TPM)	Données de risque logiciel et matériel

Information associée

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails de l'instance de service

Configurer des groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour afficher des informations sur les performances dans le contexte des solutions de votre organisation.

https://player.vimeo.com/video/1022212851?h=c6e80e1d83&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Si vous disposez du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez définir et configurer des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM. Les groupes de KPI permettent à votre organisation d'analyser les performances des services, les offres, les services d'entreprise et les instances de service dans une zone centralisée.

Important :
les données KPI dans DPM proviennent des portefeuilles de l'application Gestion des portefeuilles de services. la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si vous disposez du portefeuille Gestion des portefeuilles de services standard (la version la plus récente), les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Créez des groupes et des mappages d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour surveiller l'intégrité et la progression globales de vos services et offres.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : sn_dpm, com.sn_team_perf et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des groupes de KPI et associez le type de chaque groupe à son enregistrement correspondant. Voici les types d'enregistrement :

- Portefeuilles des services
- Nœuds de taxonomie
- Services
- Offres
- Instances de service
- Applications de gestion
- Portefeuilles d'entreprise
- Nœuds de classification d'entreprise

En plus de créer vos propres groupes de KPI, vous pouvez utiliser et configurer les groupes de KPI fournis avec l'application DPM de base. Pour en savoir plus, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créez un groupe de KPI.
2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.
3. Créez un mappage de groupe de KPI.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes KPI**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de KPI

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de KPI.
Description	La description du groupe de KPI.
Type	Le type que vous souhaitez créer : ▪ Portefeuilles des services ▪ Nœuds de taxonomie ▪ Services ▪ Offres ▪ Instances de service **Remarque :** Le type doit être mis en corrélation avec l'enregistrement. Par exemple, vous ne pouvez associer un type de portefeuille des services qu'à un enregistrement de portefeuille. Vous ne pouvez associer un type d'offre qu'à un enregistrement d'offre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Détermine la mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
Afficher dans l'aperçu	Si cette option est sélectionnée, le groupe de KPI s'affiche dans la section Détails de la page d'accueil du portefeuille d'entreprise dans l'espace de travail DPM. Tous les groupes de KPI sélectionnés s'afficheront sur la page, et non un seul.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Conseil :
Vous pouvez également créer un groupe de KPI en copiant un groupe de KPI existant. Pour plus d'informations, consultez Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes KPI**.

b. Sélectionnez le groupe de KPI auquel vous souhaitez ajouter des indicateurs.

c. Dans l'onglet **KPI**, sélectionnez **Nouveau**.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Groupe de KPI auquel vous pouvez ajouter des indicateurs.
KPI	Indicateur de KPI que vous souhaitez mesurer.
Étiquette	Nom de l'indicateur de KPI. Vous pouvez modifier l'étiquette.
KPI parent	KPI parent, si ce KPI est un KPI pris en charge.
Agrégat d'affichage	Agrégat d'affichage des KPI : Moyenne ou Somme. **Remarque :** Ce champ s'applique lorsque la propriété de score le plus récent [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] est définie sur faux. (pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale) ;
Ordre	Mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
Description	Description de l'indicateur. Pour plus d'informations sur les résultats des KPI, consultez l'article KB1123710 .
Type de graphique	Type de graphique pour le groupe de KPI. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ **Score unique** ▪ **Séries chronologiques : ligne** ▪ **Séries chronologiques : colonne** ▪ **Séries chronologiques : surface** ▪ **Séries chronologiques : spline** ▪ **Séries chronologiques : ligne en escalier** ▪ **Grouper par** **Remarque :** L'option **Grouper par** vous permet de sélectionner la répartition des résultats. Par exemple, Incidents par Priorité.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Créez un mappage de groupe de KPI.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Mappages de groupes de KPI**.

Remarque : Vous pouvez également mapper un groupe de KPI en accédant à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes KPI**. Sélectionnez un groupe de KPI à afficher, puis l'onglet **Mappages de groupes de KPI**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage.
Mappage	Type de mappage associé au groupe de KPI. En fonction du groupe de KPI que vous sélectionnez, l'un des éléments suivants s'affiche en tant que champ de mappage. ▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie ▪ Service ▪ de business ▪ Instance de service ▪ Application d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Portefeuille d'entreprise ▪ Nœud de classification d'entreprise

d. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Configurer des groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service

Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service

Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour afficher des informations sur les performances dans le contexte de vos solutions. Cette procédure utilise l'exemple de configuration de disponibilité du service pour afficher le score de disponibilité dans la phase Exécuter le cycle de vie.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : sn_team_perf_kpi_group et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin, vous pouvez configurer les KPI à afficher dans DPM. Cette tâche utilise le groupe de KPI Panne et disponibilité pour montrer comment configurer le KPI de disponibilité du service.

Remarque :
vous devez disposer d'un abonnement Premium à Gestion des portefeuilles de services pour effectuer cette tâche. Cet abonnement Premium est automatiquement installé si vous avez installé DPM.

Pour obtenir des informations générales sur les groupes de KPI, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Pour créer des groupes de KPI, consultez Créer des groupes de KPI, des mappages et des visualisations.

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créer un mappage de groupe de KPI.
2. Créer l'engagement de service.
3. Associer l'engagement de service à l'offre de service.
4. Créer une panne pour l'offre de service.
5. Exécuter la tâche de collecte de données et la vérifier.
6. S'assurer que le KPI s'affiche dans DPM.

Procédure

1. Créez un mappage de groupe de KPI.
   Le mappage que vous créez configure l'offre de service dont vous souhaitez afficher la disponibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques** > **Mappages de groupes de KPI**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage. Pour cet exemple, effectuez un mappage sur le groupe de KPI Panne et disponibilité. Il est possible que ce mappage soit déjà effectué dans le cadre du système DPM de base.
▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie ▪ Service ▪ de business ▪ Instance de service	Mappage que vous souhaitez associer à ce groupe de KPI. Les champs qui sont affichés dépendent du type de groupe de KPI que vous avez sélectionné. Pour cet exemple, le mappage est **Offre**.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Créez l'engagement de service.
Pour cet exemple, sélectionnez le portefeuille des services dont vous souhaitez configurer le KPI de disponibilité du service. Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.

b. Sélectionnez **Nouveau** pour configurer les données de disponibilité.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagement

Champ	Description
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'engagement. Le type **Disponibilité** configure les données de disponibilité.
Pourcentage de disponibilité	Pourcentage de disponibilité de l'engagement. Par exemple, 90 %.
Calendrier	Durée pendant laquelle l'engagement est disponible. Par exemple, 24 x 7 définit l'engagement pour tous les jours.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description de l'engagement.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Associez l'engagement de service à l'offre de service.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagement de service**.

> **Remarque :**
> si le module d'extension n'est pas installé, saisissez le nom de la table, à savoir **service_offering_commitment.list**, dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagements de service

Champ	Description
Offre de service	Offre de service associée à l'engagement de service.
Engagement de service	Engagement de service associé à l'offre de service.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Créez une panne pour l'offre de service.
Définissez la disponibilité du service au cours des sept derniers jours avant de créer l'enregistrement de panne.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Panne

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'enregistrement de panne généré par le système.
Élément de configuration	Offre de service associée à la panne.
Début	Date de début de la panne.
Fin	Date de fin de la panne.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> La panne que vous créez pour l'offre de service génère également un enregistrement de disponibilité de service pour l'offre de service.

5. Exécutez la tâche de collecte de données et vérifiez-la.
La tâche collecte des données de tous les indicateurs Analyse des performances sur la liste des travaux planifiés. Elle vous fournit également des étapes de vérification pour vérifier si la tâche s'est correctement exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

b. Dans la colonne Nom, recherchez la **tâche de collecte de données SPM pour PA**.

c. Sélectionnez **Modifier**.

d. Assurez-vous que le champ **Début relatif** est défini sur le nombre de jours pour collecter des données (la valeur par défaut est **1**).

e. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

f. Actualisez l'écran pour afficher votre journal de tâches dans l'onglet **Journaux des tâches**. Examinez la date de création et assurez-vous que le champ **État** est défini sur **Collecté**.

g. Ouvrez l'onglet **Indicateurs**, puis sous la colonne Nom, recherchez l'indicateur **Disponibilité SPM**.

h. Sélectionnez **Disponibilité SPM**, puis sélectionnez **Modifier**.

i. Sur le formulaire, ouvrez l'enregistrement de l'indicateur Disponibilité SPM pour vérifier que vous avez correctement créé la tâche.

j. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le centre d'analyse** pour vérifier que le score de disponibilité est affiché pour l'offre. Si plusieurs valeurs sont affichées, recherchez le nom de l'offre pour vérifier que vous définissez correctement le score de disponibilité de cette offre.

6. Assurez-vous que le KPI est affiché dans DPM.

a. Accédez à la **Espace de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.

b. Recherchez le portefeuille des services qui dispose du KPI de disponibilité que vous avez créé.

- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille personnel, ouvrez la carte de portefeuille personnel qui dispose du KPI de disponibilité.
- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille d'entreprise, utilisez l'arborescence du portefeuille d'entreprise pour rechercher l'enregistrement de l'offre de service.

c. Dans l'onglet **Exécution**, assurez-vous que la carte Disponibilité de l'instantané Performance affiche la valeur de pourcentage correcte.

Information associée

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Créez un nouveau groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) en copiant un groupe de KPI existant dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Tous les enregistrements KPI, les KPI de support et les mappages du groupe de KPI sont également copiés. Après avoir copié le groupe de KPI, vous pouvez en modifier tous les aspects afin que le nouveau groupe corresponde au mieux à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure utilise le bouton **Copier** des groupes de KPI. Pour voir le bouton **Copier** sur la page des groupes de KPI, le module d'extension Performances de l'équipe [sn_team_perf] doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
2. Dans la liste, ouvrez le groupe de KPI que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.
   Vous pouvez mettre à jour le groupe de KPI après l'avoir copié, comme spécifié à l'étape 5.
4. Revenez à la liste des groupes de KPI pour trouver le groupe de KPI copié.
   Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui que vous avez copié avec `Copy of` devant le nom.
5. Ouvrez le groupe de KPI copié.
   Vous pouvez modifier le nom, la description et l'ordre. Vous pouvez également modifier les KPI de support et les mappages de groupes de KPI.
6. **Facultatif :** Supprimez un groupe de KPI.
   Lorsque vous supprimez un groupe de KPI, vous supprimez les KPI, les KPI de support et les mappages du groupe de KPI. Il existe plusieurs façons de supprimer le groupe de KPI que vous avez copié (ou n'importe quel groupe de KPI) :
   - Sélectionnez **Supprimer** lors de l'affichage du groupe de KPI (il se trouve à côté de **Copier**).
   - Cochez la case en regard du nom du groupe de KPI dans la liste des groupes de KPI, puis accédez à **Actions sur lignes sélectionnées** > **Supprimer**.

Mettre à jour les KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez mettre à jour les champs des indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Le KPI s'affiche en groupes de KPI dans l'espace DPM de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure accède aux KPI via le groupe de KPI dans DPM. Pour afficher une liste de tous les indicateurs de KPI sans le contexte de son groupe de KPI parent, saisissez sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes KPI**.
2. Ouvrez un groupe de KPI pour afficher ses détails.
3. Dans la liste connexe KPI (onglet), sélectionnez l'élément dans la colonne **Étiquette** pour l'ouvrir.

   Remarque :
   veillez à sélectionner l'élément dans la colonne **Étiquette** et non dans la colonne **KPI** .

4. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI.
KPI	Nom de l'indicateur Analyse des performances (PA). **Remarque :** Le champ KPI extrait les informations de la table d'indicateurs [pa_indicators].
Étiquette	L'étiquette de KPI affichée dans l'espace de travail DPM.
KPI parent	KPI parent du KPI.
Afficher l'agrégat	Méthode d'affichage des KPI dans l'espace DPM de travail. L'entrée peut être Moyenne ou Somme. **Remarque :** Ce champ s'applique lorsque la propriété de score le plus récent [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] est définie sur faux. (pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale) ;
Ordre	Ordre dans lequel le KPI est affiché dans le groupe de KPI.
Description	Description du KPI. Dans l'espace de travail DPM, sélectionnez l'info-bulle sur la carte KPI pour afficher la description. Vous accédez aux cartes KPI dans les zones suivantes : ○ Dans l'onglet Exécution pour les services, les offres de service, les applications d'entreprise et les instances de service. ○ Dans l'onglet Vue d'ensemble pour les portefeuilles et les nœuds de classification. Pour plus d'informations sur les données affichées dans les graphiques et diagrammes KPI, consultez l'article KB1123710 .
Type de graphique	Type de graphique pour le groupe de KPI. Les options sont les suivantes : ○ **Score unique** ○ **Séries chronologiques : ligne** ○ **Séries chronologiques : colonne** ○ **Séries chronologiques : surface** ○ **Séries chronologiques : spline** ○ **Séries chronologiques : ligne en escalier** ○ **Grouper par**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : L'option **Grouper par** vous permet de sélectionner la répartition des résultats. Par exemple, Incidents par Priorité.
Plage horaire	Plage horaire d'affichage du KPI. ○ 7 derniers jours ○ Les 30 derniers jours ○ Les 90 derniers jours ○ Les 180 derniers jours
Marqueur actif	Marqueur qui détermine si le KPI s'affiche dans le groupe de KPI. Les groupes de KPI peuvent s'afficher à plusieurs endroits dans l'espace de DPM travail : page Portefeuille d'entreprise, onglet **Vue d'ensemble** des portefeuilles et nœuds et onglet **Exécuter** des services et offres, applications d'entreprise et instances de service. Le marqueur pour tous les KPI associés au système de base est défini sur actif. En tant qu'administrateur, vous pouvez effacer le marqueur pour qu'il soit inactif. ○ Lorsque cette option est cochée, le marqueur est actif et le KPI s'affiche dans le groupe de KPI. ○ Lorsqu'elle est décochée, le marqueur est inactif et le KPI ne s'affiche pas dans le groupe de KPI. **Important :** Deux KPI peuvent utiliser le même indicateur. Si les deux indicateurs se trouvent dans un groupe de KPI qui s'affiche, les deux affichent le même indicateur dans les groupes de KPI. Si un KPI est défini comme inactif, celui-ci est masqué de l'affichage, mais l'autre s'affiche toujours.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurer les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Chaque page de solution Gestion de portefeuille digitale (DPM) dispose d'un panneau À surveiller présentant les éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez configurer les attributs À surveiller de façon à répondre aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les panneaux À surveiller configurables et leur table d'attributs ont été introduits dans la version Utah Store de novembre 2023. Vous trouverez ci-dessous des directives générales,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mais pour accéder à plus d'étapes de la configuration d'administrateur, consultez l'article KB1519343 .

Les seuils par défaut s'appliquent à la page d'accueil de l'espace de travail DPM. Les solutions utilisent les attributs et les seuils par défaut de la table d'attributs jusqu'à ce que les utilisateurs décident de personnaliser la page d'accueil de leur espace de travail DPM. Consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion de portefeuille digitale travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Doit être surveillé** > **Attributs à surveiller**.
   Les attributs À surveiller s'affichent dans une table : incidents critiques, pannes, changements, alertes, risques, audits et problèmes critiques.

   Remarque :
   Pour afficher les problèmes critiques dans le panneau À surveiller, vous devez utiliser la version DPM d'août 2024 ou une version ultérieure.

2. **Facultatif :** Utilisez l'icône Personnaliser la liste ( ) pour ajouter les champs de colonne suivants à la table.
   - Nom
   - Description
   - Type de solution
   - Ordre
   - Actif
   - Afficher sur la page d'accueil
   - S'affiche dans À surveiller
   - Seuil pour modéré
   - Seuil pour grave
3. Mettez à jour les paramètres du champ.

Champ de colonne	Paramètre
Ordre	◦ Ordre des attributs sur les cartes de solutions de la page d'accueil de l'utilisateur. ◦ Ordre des attributs lorsque l'utilisateur personnalise les **conditions d'état** de la page d'accueil. **Remarque :** Lors de la modification des conditions d'état, les quatre premiers attributs de chaque type s'affichent. Vous pouvez utiliser la liste déroulante pour sélectionner différentes conditions d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de colonne	Paramètre
○ Actif ○ Afficher sur la page d'accueil ○ S'affiche dans À surveiller	Définissez cette valeur sur true ou false. Si cette valeur est définie sur true, l'utilisateur connecté peut choisir d'afficher l'attribut sur ses cartes de solutions de page d'accueil, puis personnaliser les seuils de cet attribut.
○ Seuil pour modéré ○ Seuil pour grave	Remplacez le seuil par défaut par le seuil que vous souhaitez définir pour chaque attribut. **Remarque :** Si un seuil est défini sur zéro (0), ce champ d'attribut est vide.

Information associée

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale

Si votre organisation n'utilise pas certains modules ou phases de cycle de vie dans Gestion de portefeuille digitale (DPM), configurez l'expérience en masquant ces éléments des vues des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'expérience utilisateur dans l'espace de travail DPM. Vous pouvez également la configurer à l'aide de l'application Générateur d'IU, mais vous pouvez effectuer de nombreuses autres opérations dans DPM. En tant qu'administrateur DPM, vous pouvez :

- Masquer des onglets entiers, certaines parties d'un onglet et des types de solutions (par exemple, les applications d'entreprise) des vues utilisateur. Lorsqu'un onglet ou un type de solution est masqué, cet élément est également masqué dans les recherches et les filtres.
- Masquer les types d'éléments disponibles : services, services de gestion des technologies, services d'entreprise, instances de service, offres de service et applications d'entreprise.
- Permettre aux propriétés système d'afficher :
  - Panneaux standard à surveiller.

    Remarque :
    Les panneaux standard à surveiller sont définis sur true pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent activer la propriété système. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Derniers scores des indicateurs clés de performance (KPI). Lorsque cette option est activée, les KPI ne s'affichent plus sous forme de somme ou de moyenne sur une plage de dates. Cette fonctionnalité est uniquement disponible avec la version Utah ou ultérieure.
- Données DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion de portefeuille digitale.

Remarque :
Vous pouvez activer et désactiver ces configurations à tout moment.

Reportez-vous à la configuration des vues utilisateur DPM.

https://player.vimeo.com/video/1022258649?h=1f96ee0b3c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration**.
2. Sélectionnez l'élément de menu que vous souhaitez configurer pour les utilisateurs.
   - **Propriétés des instances de services**
   - **Propriétés de l'application d'entreprise**
   - **Propriétés du service et de l'offre**
   - **Propriétés DevOps**
   - **Propriétés des groupes de KPI** (option permettant de définir la propriété système Dernier score)
   - **Types d'éléments disponibles** (passez à l'étape 6)
3. Le cas échéant, suivez les instructions fournies pour modifier l'enregistrement sélectionné.
   Pour certaines propriétés, vous pouvez sélectionner un lien.
4. Suivez les instructions fournies pour modifier chaque configuration.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Masquez ou affichez les types d'éléments disponibles.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Types d'élément disponibles**.
   - Définissez le type d'élément sur `faux` (pour le masquer) ou sur **vrai** (pour l'afficher), dans la colonne `Actif`. Lorsqu'un type de solution est masqué, cette solution est omise des zones suivantes :
     - Résultats de la carte de solution générée automatiquement.
     - Options de personnalisation d'ajout et de suppression d'éléments.
     - Conditions d'état définies lors de la mise à jour des seuils.
     - Filtres de page.

Information associée

Open a Configurable Workspace experience

UI Builder

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les capacités métier à afficher dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez associer les capacités métier d'un service ou d'une application d'entreprise pour les afficher dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux conditions pour créer une relation CI dans DPM.

1. La capacité métier doit être créée.
2. La capacité métier doit être associée à un service.

Vous pouvez créer une capacité métier en accédant à **Tous** > **CSDM** > **Conception** > **Capacité métier**. Pour en savoir plus sur les relations entre les éléments de configuration (CI), consultez Create or edit a CI relationship .

Procédure

1. Confirmez le nom de la capacité métier et le nom de la solution que vous souhaitez associer.
2. Créez une relation entre les CI.
   a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_rel_ci.list`, puis appuyez sur **Entrée**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Parent	La capacité métier qui doit être associée au service ou à l'application d'entreprise. Utilisez l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner la capacité métier.
Type	Type de relation CI. Utilisez l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner **Provided By:: Provides**.
Enfant	Service ou application d'entreprise à associer à la capacité métier. Utilisez l'icône Rechercher ( ).

   d. **Envoyer**.
3. Confirmez la relation entre les CI.
   Vous pouvez confirmer la relation entre les CI de deux façons :
   - Sur l'enregistrement de la capacité métier, dans la section Éléments connexes.
   - Dans l'onglet Informations d'un service ou d'une application d'entreprise de l'espace de travail DPM.

Information associée

Afficher les détails du service et de l'offre de service

Afficher les détails de l'application d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Exploration de processus

Utilisez Exploration de processus dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour consulter l'état des indicateurs clés de performance (KPI) sur vos solutions et procéder à des ajustements, si nécessaire.

Exploration de processus vous permet d'analyser et de traiter les sorties KPI de vos solutions dans DPM.

Les administrateurs doivent effectuer quelques étapes pour configurer Exploration de processus.

Configurer Exploration de processus dans DPM

En général, pour utiliser Exploration de processus dans DPM, accédez au groupe de KPI et sélectionnez **Initier Exploration de processus**. Pour voir cette option, les administrateurs dotés du rôle dpm_admin doivent effectuer les opérations suivantes.

1. Installez le pack de contenu ITSM Exploration de processus à partir de ServiceNow Store. Le pack de contenu fournit les aperçus de projet et la propriété système suivants pour Exploration de processus dans DPM :
   - Performance de l'équipe
   - Exploration de processus
   - Propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. Définissez la propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* sur true. Par défaut, cette propriété est définie sur false. Les administrateurs [sn_dpm.dpm_admin] doivent définir cette propriété système sur true.
   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.
   b. Entrez ***enable** dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
   c. Vérifiez que la propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* est définie sur true. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez-la et définissez le champ Valeur sur true (vous pouvez obtenir une bannière de texte fournissant un lien pour modifier l'enregistrement).
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le rôle primaire pour utiliser Exploration de processus est Analyste Exploration de processus [process_optimization_analyst]. Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les travaux planifiés, consultez Composants Exploration de processus pour Gestion de portefeuille digitale.

Créer des projets Exploration de processus pour les groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Créez des projets Exploration de processus pour chaque groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) afin d'afficher les performances KPI et d'analyser les anomalies.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_process_optimization_analyst
- Activer Exploration de processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Exploration de processus pour analyser et améliorer les performances KPI dans DPM.

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit disposer du rôle requis afin de créer de projets Exploration de processus pour ses groupes de KPI : analyste Exploration de processus [sn_process_optimization_analyst].

Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les travaux planifiés, consultez Composants Exploration de processus pour Gestion de portefeuille digitale.

Plusieurs modèles de projet sont fournis avec le système DPM de base :

- Incident
- Problèmes
- Changements
- Demandes

Si vous souhaitez utiliser différents modèles, votre administrateur doit les créer dans les tables correspondant à ce dont vous souhaitez afficher des aperçus. Pour en savoir plus sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'Exploration de processus.

Un travail planifié s'exécute pour explorer à nouveau les projets lorsque des données supplémentaires sont ajoutées pour vous permettre d'obtenir des informations de processus à jour.

Procédure

1. Explorez le projet afin de créer des projets Exploration de processus pour chaque groupe de KPI.

   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes KPI**.

   b. Ouvrez un groupe de KPI que vous souhaitez explorer.

   c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

      Après avoir sélectionné **Initier Exploration de processus**, un projet est créé en arrière-plan pour chaque table de KPI du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour Exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

      Remarque :
      La propriété système `sn_dpm.enable.po.dpm` doit être activée. Pour en savoir plus, consultez Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Exploration de processus.

2. **Facultatif :** Ouvrez le projet et vérifiez l'exploration.
   si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs filtrent sur les projets mis hors service, assurez-vous que l'état de la définition du projet est défini sur Mis hors service.

   a. Pour rechercher le projet, accédez à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Projets DPM**.

   b. Vérifiez l'état d'exploration en ouvrant le projet, puis en sélectionnant **Générer le modèle (complet)**.

3. **Facultatif :** Explorez à nouveau le groupe de KPI si vous lui avez ajouté d'autres groupes d'affectation après l'exploration de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.

b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.
Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d'affectation au groupe de KPI, le groupe d'affectation est mis à jour dans la condition de filtre. Si vous supprimez un groupe d'affectation, il est supprimé de la condition de filtre du projet. Un message d'information s'affiche lorsqu'un groupe d'affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI a déjà fait l'objet d'une exploration.

4. Consultez les aperçus Exploration de processus et les variantes des enregistrements de KPI sélectionnés.

a. Ouvrez l'espace de travail DPM.

b. Sélectionnez l'icône des portefeuilles d'entreprise ( ), puis ouvrez un portefeuille d'entreprise.

c. Sélectionnez **Afficher les détails**.

d. Sélectionnez un score unique de KPI d'incident.
Sur la page d'exploration des KPI, sélectionnez l'onglet **Analyse des processus** pour afficher les aperçus et les variantes des enregistrements de KPI sélectionnés. Par défaut, les données affichées portent sur les 30 derniers jours.

Information associée

Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Exploration de processus

Composants Exploration de processus pour Gestion de portefeuille digitale

Premiers pas avec Gestion de portefeuille digitale

L'espace Gestion de portefeuille digitale (DPM) de travail est un environnement unifié qui affiche l'ensemble de vos services, offres de service, applications d'entreprise et instances de service. Un accès approprié vous permet également d'afficher les détails et de modifier les solutions sans devoir quitter l'expérience DPM.

Prise en main de l'espace de DPM travail

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Cette vidéo présente les premières étapes de l'utilisation de l'espace de travail DPM.

Effectuer des tâches et personnaliser des vues

L'espace DPM de travail fournit des rôles de base pour créer des portefeuilles personnels. Pour voir les détails d'un portefeuille, vous devez installer les modules d'extension et les rôles appropriés à partir des produits que vous souhaitez afficher.

Par exemple, l'affichage et la modification des feuilles de route proviennent de l'application Planification stratégique. Si vous souhaitez afficher des feuilles de route dans le cadre de votre offre de service ou de service dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles pour Planification stratégique.

En outre, DPM permet aux administrateurs de personnaliser les vues des utilisateurs en masquant certains onglets et sections d'onglet (voire les feuilles de route comme indiqué dans l'exemple précédent). Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les rôles requis pour afficher des données issues d'autres applications ServiceNow dans l'expérience DPM, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Remarque :
dans l'expérience DPM, les données que vous importez à partir d'autres applications sont limitées à la licence des autres applications que vous possédez. Par exemple, si vous avez une licence standard pour Planification stratégique, les données standard Planification stratégique s'affichent dans DPM. De même, si vous disposez d'une licence pro pour Planification stratégique, les données pro Planification stratégique s'affichent dans DPM.

Les modules d'extension et les rôles de base DPM activent certaines mesures, telles que la création de demandes et d'initiatives d'amélioration. Pour effectuer des actions ou des modifications plus importantes, vous devez disposer des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) des applications que vous souhaitez utiliser avec DPM.

Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion de portefeuille digitale travail

Personnalisez la page d'accueil de votre Gestion de portefeuille digitale (DPM) espace de travail pour répondre à vos besoins. Vous pouvez modifier les conditions d'état de chaque solution, ajouter des solutions, rechercher des solutions et filtrer les solutions par état et par type.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser votre page d'accueil (pour définir les attributs et les seuils que vous souhaitez suivre dans vos solutions. Une fois vos conditions d'état modifiées, le système n'utilise plus les attributs et les seuils par défaut fournis avec le système DPM de base. Vos personnalisations sont enregistrées dans l'enregistrement de vos préférences utilisateur (*dpm_home_page_item_list*) pour vous fournir la vue de page d'accueil que vous souhaitez afficher.

Vous pouvez également personnaliser votre vue personnelle à l'aide des options de recherche et de filtre de la page d'accueil.

Procédure

1. Accédez à l'**espace de travail Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Personnalisez la page d'accueil.
   - Sélectionnez **Personnaliser**.
   - Sélectionnez l'option permettant de personnaliser vos cartes de solution. Le système filtre les éléments mis hors service afin qu'ils ne soient pas une option que vous puissiez sélectionner.
     - Sélectionnez **Modifier les conditions d'état** pour définir vos propres seuils pour les attributs À surveiller des applications d'entreprise, services/offres et instances de service de votre page d'accueil. Pour les valeurs par défaut, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
     - Sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des applications d'entreprise, des services/offres et des instances de service à votre page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Supprimer des éléments** pour supprimer des applications d'entreprise, services/offres et instances de service de votre page d'accueil.

Conseil :
Si votre page d'accueil ne contient aucun élément lorsque vous vous connectez, sélectionnez Ajouter des **éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil. Pour connaître la limite du nombre de cartes de solutions que vous pouvez avoir sur votre page d'accueil, reportez-vous à la section Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale.

3. Recherchez une solution sur la page d'accueil.
Dans le champ **Rechercher** , saisissez n'importe quelle partie du nom de la solution que vous souhaitez rechercher. Par exemple, pour trouver toutes les solutions relatives aux bases de connaissances, saisissez la base de connaissances dans le champ **Rechercher** . Votre terme de recherche doit contenir une partie d'un nom de solution. Vous ne pouvez pas rechercher le nom d'un propriétaire de solution.
4. Filtrez la liste des solutions sur la page d'accueil.

Sélectionnez **Filtrer** pour filtrer toutes les solutions par état ou par type. Les options d'état sont sévère, modéré et bon. Pour plus d'informations sur les significations des statuts, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (section Seuils à surveiller par défaut).

Les options de type à filtrer sont les suivantes :

- Services
- Services de gestion des technologies
- Offres de services de gestion des technologies
- Services d'entreprise
- Offres de services d'entreprise
- Applications de gestion
- Instances de service

Information associée

Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale

Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale

Créer des vues d'enregistrement personnalisées

Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour afficher n'importe quel enregistrement d'une table donnée dans Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour déterminer la vue à afficher pour une table donnée dans DPM.

Remarque :
effacez le cache pour afficher les résultats de changement de cette procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Règles des vues de formulaire UX**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue

Ensemble de champs	Description
Nom	Nom unique de la vue de formulaire personnalisée.
Table	Nom de table associé à la vue de formulaire personnalisée. **Conseil :** Saisissez un mot clé comme service ou offre.
Vue	Vue d'interface utilisateur personnalisée. Vous pouvez sélectionner par défaut ou espace de travail, ou nouveau.
Application	Application pour la règle de vue. Par défaut, ce champ est l'application dans laquelle vous vous trouvez.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel votre vue s'affiche.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Parcourir les portefeuilles d’entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez utiliser trois types de portefeuilles d’entreprise dans l’espace Gestion de portefeuille digitale (DPM) de travail : service, application d’entreprise et instance de service. Même si vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise de services dans DPM, ils sont créés avec des tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d’entreprise pour les applications d’entreprise et les instances de service sont créés avec des tables de portefeuille d’entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide des portefeuilles d'entreprise, vous pouvez afficher les portefeuilles des services traditionnels créés à partir des tables Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également consulter les portefeuilles des applications d’entreprise et des instances de service créées avec des tables de portefeuille d’entreprise. La fonction de recherche de l'expérience Gestion de portefeuille digitale vous permet de parcourir tous les portefeuilles d'entreprises pour trouver celui que vous recherchez. Vous pouvez afficher un instantané de performance des indicateurs clés de performance (KPI) comme la disponibilité, les nouveaux incidents, les abonnés et les scores de satisfaction des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également consulter les éléments à surveiller et sélectionner des parties du portefeuille pour afficher plus de détails.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise ( ).
3. Sélectionnez le champ de recherche **Portefeuille**.
   Différents types de portefeuilles sont affichés dans des groupes : portefeuilles de services, portefeuilles d'applications d'entreprise et portefeuilles d'instances de services.
4. Sélectionnez un portefeuille dans l'un des groupes.
   Une fois le portefeuille sélectionné, une liste de nœuds de taxonomie Enterprise est imbriquée dans une arborescence, au niveau supérieur.
5. Sélectionnez un nœud de taxonomie Enterprise qui vous intéresse, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
   Les détails du nœud de taxonomie d'entreprise comprennent plusieurs onglets : généralement une vue d'ensemble, un onglet (ou deux) correspondant au type de portefeuille que vous avez sélectionné et un onglet d'informations générales. Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, consultez Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.
6. Suivez le fil d'Ariane pour revenir à l'arborescence du portefeuille d'entreprise.
7. Développez le nœud de taxonomie Enterprise pour voir ses nœuds enfants, puis ses solutions (services, applications d'entreprise ou instances de service).
   La sélection de chaque élément de l'arborescence permet d'afficher des informations de haut niveau sur cet élément. Tous les nœuds et solutions enfants disposent de leur propre option **Afficher les détails**. Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, consultez Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.
8. Affichez des informations sur un autre type de portefeuille d'entreprise.

> **Important :**
> Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, vous devez supprimer la valeur du champ **Portefeuille**. Une fois le champ **Portefeuille** vide, sélectionnez-le (à nouveau) pour afficher les autres types de portefeuilles. Par exemple, si vous accédez à un portefeuille de services et souhaitez consulter un portefeuille d'entreprise, vous devez supprimer le nom du portefeuille de services dans le champ **Portefeuille**. Après l'avoir supprimé, sélectionnez (à nouveau) le champ **Portefeuille** pour afficher les autres options de portefeuille d'entreprise (service, entreprise ou instance de service).

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez créer et organiser des portefeuilles personnels pour afficher plusieurs solutions au même endroit. Les administrateurs créent les portefeuilles d'entreprise. Les portefeuilles d'entreprise de type service sont créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'applications d'entreprise et d'instances de service sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Vous pouvez également afficher des modules de liste des services et des applications qui ne font pas partie d'un portefeuille à l'aide des modules de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portefeuilles personnels

Les portefeuilles personnels rassemblent des données provenant de services, d'offres, d'applications d'entreprise et d'instances de service dans un espace unique que vous pouvez consulter et sur lequel vous pouvez générer des rapports. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent.

Vue d'ensemble des portefeuilles personnels

Si vous disposez du rôle de gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager], vous pouvez consulter les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous. Lorsque vous créez un portefeuille personnel, vous importez les données de solution des applications de service et d'entreprise, des services et des offres de service dans un espace personnel. Vous n'avez pas besoin de posséder les éléments que vous importez pour créer un portefeuille personnel. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent. Vous pouvez également afficher une carte des relations, ainsi que des résumés et les problèmes actuels.

Vous pouvez partager un portefeuille personnel que vous avez créé avec des personnes ou un groupe. Pour partager un portefeuille personnel avec un groupe, ce groupe doit disposer du rôle DPM [dpm_manager]. Pour attribuer le rôle de gestionnaire DPM, consultez Rôles pour Gestion de portefeuille digitale.

Vous pouvez être intéressé par les services dont vos solutions dépendent, par exemple une panne ou le retard d'un service. Les portefeuilles personnels affichent les informations relatives à l'état des services, de façon à ne pas avoir à vérifier leur application ServiceNow respective.

Filtrage des portefeuilles personnels

Lorsque vous ouvrez un portefeuille personnel, la liste des cartes de solutions s'affiche avec les éléments qui se trouvent dans le portefeuille. Les cartes affichées dépendent du contenu du portefeuille personnel. S'il y a trop d'éléments à afficher, vous pouvez sélectionner **Tous les éléments** pour filtrer les cartes à afficher.

La liste suivante répertorie tous les types de solutions possibles que vous pouvez filtrer en sélectionnant **Tous les éléments**. Si votre portefeuille personnel ne contient pas un ou plusieurs de ces types de solutions, ceux-ci n'apparaissent pas dans la liste de filtres.

- Tous les services
- Toutes les offres
- Services de gestion des technologies
- Offres de services de gestion des technologies
- Services d'entreprise
- Offres de service d'entreprise
- Instances de service

Modifier les portefeuilles personnels

Pour modifier une solution que vous ouvrez dans le portefeuille personnel, vous devez disposer d'un accès en modification basé sur la liste de contrôle d'accès (ACL) pour chaque produit qui constitue le portefeuille. Par exemple, si un rôle d'éditeur de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous est affecté et que vous êtes propriétaire d'un service et d'une offre spécifiques, vous pouvez modifier ces enregistrements spécifiques que vous avez ouverts dans le portefeuille personnel. Cependant, si vous ne disposez pas de ces droits d'accès, vous pouvez uniquement afficher les services et les offres du portefeuille personnel, ainsi que les KPI.

Conseil :
si vous disposez du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez masquer certains onglets et sections d'onglets des solutions d'un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Configuration des cartes de solutions de portefeuille personnel

Vous pouvez déterminer les informations sur chaque carte de solution de portefeuille personnel via la configuration. Pour configurer les cartes de solutions, vous devez disposer du DPM rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin]. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center.

Information associée

Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale

Afficher les cartes des relations dans Gestion de portefeuille digitale

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale

Créez un portefeuille personnel à l'aide de l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM). DPM vous permet de créer, de modifier et de partager des portefeuilles non structurés personnalisés des services et des applications que vous possédez ou que vous ne vous possédez pas, mais qui vous intéressent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
DPM prend en charge les services, les offres de service, les applications d'entreprise et les instances de service afin que vous puissiez renseigner vos portefeuilles personnels avec l'un de ces éléments. Chaque type d'élément est balisé et identifié par un code couleur à mesure que vous explorez votre portefeuille personnel.

- Consultez les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous.
- Affectez des éditeurs et des visualiseurs aux portefeuilles personnels que vous avez créés.
- Modifiez votre portefeuille personnel à tout moment lorsque vous souhaitez ajouter ou supprimer des solutions (services d'entreprise, services de gestion des technologies, offres, applications d'entreprise et instances de service).
- Consultez tous les éléments à surveiller, affichez leurs détails pour en savoir plus et effectuez des actions si vous disposez des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) de l'élément.

Lorsque vous parcourez le DPM paysage, vous pouvez trouver des services, des offres, des applications d'entreprise et des instances de service qui vous intéressent. Vous pouvez ajouter immédiatement ces solutions à votre portefeuille personnel, sans avoir à revenir au menu du portefeuille personnel. Vous pouvez également partager votre portefeuille personnel avec des personnes et des groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les informations de chaque carte de solution de portefeuille personnel peuvent être modifiées par configuration. Pour configurer les cartes de solutions, vous devez disposer du DPM rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin]. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles personnels ( ).
3. Sélectionnez **Créer un portefeuille personnel**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouveau portefeuille personnel

Champ	Description
Nom	Le nom du portefeuille personnel.
Propriété de	Le nom du propriétaire du portefeuille personnel.
Description	Une description claire pertinente pour d'autres personnes qui partagent ce portefeuille.
Ajouter des collaborateurs	○ Les éditeurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour modifier le portefeuille personnel. ○ Les visualiseurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour afficher le portefeuille personnel.
Remarque : Vous pouvez modifier les éléments d'un portefeuille personnel uniquement si vous disposez d'un accès en modification en fonction de la liste ACL pour chaque élément qui constitue le portefeuille. Pour permettre aux groupes de modifier ou d'afficher des portefeuilles personnels, le groupe doit disposer du rôle de gestionnaire DPM [dpm_manager]. Voir Rôles pour Gestion de portefeuille digitale.	

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Ajoutez des applications d'entreprise, des services, des offres de service et des instances de service à votre portefeuille personnel.
   - Sélectionnez chaque onglet pour trouver la solution que vous souhaitez ajouter à votre portefeuille personnel ou cliquez sur **Rechercher**. Vous pouvez rechercher un titre de solution ou un nom de propriétaire pour trouver tous les éléments appartenant à ce nom.
   - Sélectionnez les éléments que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Ajouter les éléments sélectionnés** pour les ajouter à votre portefeuille personnel.

     Remarque :
     Examinez chaque onglet. Votre terme de recherche peut afficher des résultats dans un ou plusieurs des trois onglets : **Applications d'entreprise**, **Services/Offres** ou **Instances de service**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Examiner le portefeuille (total)**.
   La page Détails du portefeuille contient deux cartes. L'une avec un résumé contenant le nom du portefeuille personnel, sa description et le nom du propriétaire, et l'autre avec la liste des collaborateurs.
8. Examinez les éléments de votre portefeuille personnel, puis sélectionnez **Créer**.
   Pour ajouter d'autres éléments, sélectionnez **Retour**.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez **Retour**, examinez chaque onglet pour confirmer vos sélections.

9. **Facultatif :** Vous pouvez **Modifier** ou **Partager** votre portefeuille personnel.
   Lorsque vous modifiez un portefeuille personnel, seules les solutions qui ne se trouvent pas déjà dans le portefeuille personnel figurent dans la liste de sélection à ajouter. **Partager** vous permet de partager votre portefeuille personnel avec des personnes, des groupes ou une combinaison des deux.

Information associée

Portefeuilles personnels

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Portefeuilles d'entreprise

Les administrateurs créent des portefeuilles d’entreprise pour les applications d’entreprise et les instances de service à l’aide des tables de portefeuilles d’entreprise. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie.

https://player.vimeo.com/video/1022205557?h=0df9f9affe&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les portefeuilles d'entreprise vous permettent de déployer des mesures clés à chaque niveau de la taxonomie de ces portefeuilles. Vous pouvez consulter les performances globales au niveau du nœud et du portefeuille. Les répartitions des mesures clés vous permettent de voir quels secteurs du portefeuille contribuent à de bonnes ou de mauvaises performances.

À l'instar des portefeuilles personnels, vous pouvez afficher des informations d'instantané de performance dans les portefeuilles d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder de solutions pour afficher les portefeuilles d'entreprises.

Les administrateurs créent les portefeuilles d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Créer des portefeuilles d’entreprise dans Gestion de portefeuille digitale.

Il existe trois modèles de portefeuille des services d’entreprise pour vous aider à démarrer : EDUCAUSE Enseignement supérieur, Portefeuille des services informatiques et Exemple de structure organisationnelle. Pour plus d'informations, consultez Créer des portefeuilles des services d’entreprise à l’aide d’un modèle.

Types de portefeuilles d'entreprise

Vous pouvez créer, afficher et rechercher trois types différents de portefeuilles d'entreprise dans DPM :

- Portefeuilles des services
- Portefeuilles d'applications d'entreprise
- Portefeuilles des instances de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque type de portefeuille d'entreprise est clairement indiqué lorsque vous recherchez un portefeuille d'entreprise. Pour en savoir plus sur chaque type, consultez Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Remarque :
Bien que visibles dans DPM, les portefeuilles de services sont toujours créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Utilisez les tables de portefeuille d'entreprise pour créer des portefeuilles d'applications d'entreprise et des portefeuilles d'instances de service.

Étape du cycle de vie

Vous pouvez filtrer un portefeuille d'entreprise par étape du cycle de vie. Les portefeuilles de services et d'applications d'entreprise comprennent les étapes du cycle de vie suivantes :

- Pré-opérationnel : la solution ne contient pas encore de données opérationnelles.
- Opérationnel : la solution contient des données opérationnelles.
- Mis hors service : la solution n'est plus opérationnelle et ne suit pas les nouvelles données et dès lors, ces dernières ne sont pas à jour.

Les étapes du cycle de vie des portefeuilles d'instances de service correspondent à Opérationnel ou Mis hors service.

Détails À surveiller

Lors de l'affichage d'un portefeuille d'entreprise, les détails À surveiller répartis par onglets se trouvent au bas de la vue du portefeuille. Par exemple, dans un portefeuille d'applications d'entreprise, les onglets À surveiller comprennent les incidents critiques, les problèmes, les pannes, les alertes et les risques techniques.

Les administrateurs peuvent afficher ou masquer les applications d'entreprise d'un portefeuille en fonction de son étape du cycle de vie. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Information associée

Parcourir les portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

DPM Vue d'ensemble de Générateur de portefeuille

Les portefeuilles d'entreprise sont créés directement dans le DPM générateur de portefeuille. Avant mai 2025, ils étaient créés à l'aide des tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les instances de service ont été créés à partir de tables de portefeuilles d'entreprise.

Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Accédez à trois types de portefeuilles d'entreprise dans l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM) : service, applications d'entreprise et instance de service. La manière de créer un portefeuille dépend du type. À partir de mai 2025, les portefeuilles d'entreprise sont créés directement dans .DPM Les portefeuilles d'applications d'entreprise et d'instances de services sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise dans le module DPM de l'UI16.

Les portefeuilles d'entreprise sont structurés dans un format d'arborescence de contenu imbriqué pour vous permettre de facilement parcourir chaque type de portefeuille d'entreprise. Accédez aux portefeuilles d'entreprise à l'aide de l'icône Portefeuilles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'entreprise ( ). Pour en savoir plus sur l'accès aux portefeuilles d'entreprise, consultez Parcourir les portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale.

Chaque type de portefeuille d'entreprise offre des données uniques qui lui sont propres. Consultez les ressources d'apprentissage de l'académie DPM , en particulier la série de vidéos, pour en savoir plus sur la différence entre chaque portfolio, leur utilisation et leur destination.

Portefeuilles des services

À compter de mai 2025, vous pourrez créer des portefeuilles d'entreprise de services directement dans l'espace DPM de travail. Les portefeuilles d'entreprise de services sont structurés dans une arborescence de contenu imbriquée avec le nœud de taxonomie, puis les services qui se trouvent dans le portefeuille de services. Vous pouvez créer un portefeuille à partir de zéro ou utiliser l'un des modèles fournis. Pour en savoir plus sur les modèles de portefeuille d'entreprise de services, reportez-vous à la section Naviguer dans les modèles de portefeuille d'entreprise de services dans DPM.

Structure des portefeuilles de services

Section	Description

Nœud de classification	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprise de services.
	• Les informations suivantes sont fournies pour le nœud de taxonomie :
	  ◦ En-tête contenant une brève description, le nom du propriétaire et le nombre total d'abonnés.
	  ◦ Mesures des instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, les incidents non mis à jour pendant 5 jours et les nouvelles demandes.
	  ◦ Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements.
	• Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie.
	  ◦ En-tête contenant le nom du portefeuille des services, le nom du gestionnaire et le nombre total d'abonnés.
	  ◦ Onglet **Vue d'ensemble** avec mesures des instantanés de performances et répartition des services dans la catégorie.
	Remarque : Des services peuvent être affichés en double dans la section Répartition des services pour les versions de DPM antérieures à la version 2.2.15. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1123710 .
	  ◦ Onglet **Nœud de taxonomie** contenant tous les nœuds de taxonomie associés au portefeuille.
	  ◦ Onglet **Services** qui répertorie tous les services du portefeuille, avec leur parent, leur classification (métier ou technique), leur phase, leur état, leur criticité et le nom de leur propriétaire. Vous pouvez également sélectionner **Créer un service d'entreprise** ou **Créer un service de gestion des technologies** pour effectuer ces tâches dans Générateur de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des portefeuilles de services (suite)

Section	Description
	◦ Onglet **Informations** avec description et informations générales sur le nœud de taxonomie. ◦ Panneau **À surveiller** répertoriant les incidents critiques, les pannes et les changements.
Service et offre de service	• Deux niveaux suivants de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie. Les services et offres de service peuvent être techniques ou métier. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du responsable de livraison. ◦ Nombre total d'abonnés. ◦ Phase (si des champs CSDM sont utilisés, Étape du cycle de vie) ◦ État (si des champs CSDM sont utilisés, État du cycle de vie) **Remarque :** pour en savoir plus sur les noms des champs de cycle de vie CSDM, consultez Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale. • Mesures des instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, les incidents non mis à jour pendant 5 jours et les nouvelles demandes. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements. • L'icône de **menu Plus** (⋮) vous permet d'effectuer les actions suivantes : ◦ Ajoutez le service ou l'offre de service à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale. ◦ Ajoutez le service à la page d'accueil DPM. Pour plus d'informations, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale. ◦ Modifiez le service ou l'offre de service dans Générateur de services. Pour plus d'informations, consultez Créer un service dans Générateur de services. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails du service ou de l'offre de service. Pour en savoir plus, consultez la section Services et offres de service dans Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuilles d'applications d'entreprise

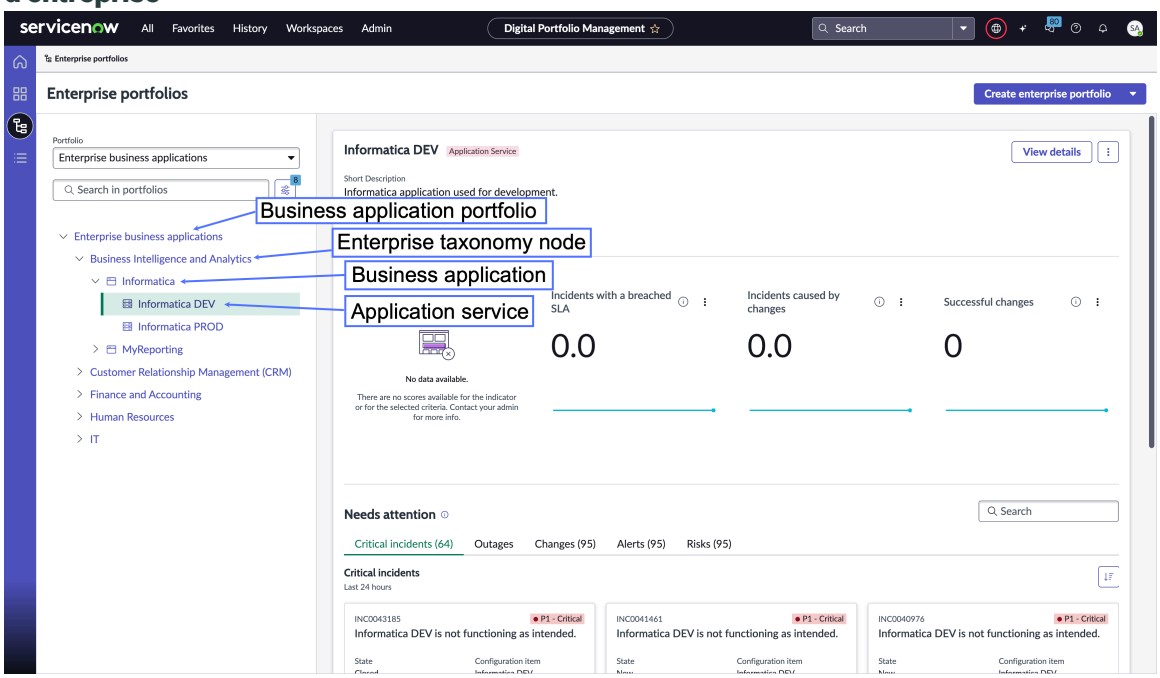
L'espace de travail DPM affiche les portefeuilles d'entreprise dans une arborescence de contenu imbriqué, en commençant par le nœud de taxonomie d'entreprise au niveau supérieur (il peut en exister plusieurs). Après le nœud supérieur, elle répertorie les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

applications d'entreprise situées dans le portefeuille d'entreprise. Voici un exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'applications d'entreprise.

Exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'entreprise d'applications d'entreprise



Important :
L'image montre le champ **Portefeuille** des applications d'entreprise Enterprise. Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, supprimez la valeur du champ **Portefeuille** , puis sélectionnez (à nouveau) le champ pour afficher les autres types de portefeuilles (service, entreprise ou instance de service).

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise

Section	Description

Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'applications d'entreprise. Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de taxonomie d'entreprise enfants.
	• En-tête :
	  ○ Brève description.
	  ○ Nom du propriétaire.
	  ○ Nom du gestionnaire.
	  ○ Nombre total d'abonnés
	• Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis.
	• Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits.
	• Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	◦ En-tête avec nom du propriétaire et nom du gestionnaire. ◦ Onglet **Vue d'ensemble** contenant les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des applications d'entreprise dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Nœuds de taxonomie** qui répertorie tous les nœuds de taxonomie connexes. ◦ Onglet **Applications d'entreprise** contenant une liste des applications d'entreprise situées dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Informations** contenant une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Panneau **À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits pour le nœud de classification d'entreprise.
Application d'entreprise	• Niveau suivant de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire de l'application. ◦ Nom du propriétaire d'entreprise. ◦ Nombre total d'abonnés. ◦ État. Le risque global n'est pas renseigné. • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les audits et les risques. • L'icône de **menu Plus** (⋮) vous permet d'ajouter l'application d'entreprise à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails de l'application d'entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Applications d'entreprise dans Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuilles des instances de services

Les informations contenues dans les portefeuilles d'instances de service sont similaires à celles des portefeuilles d'applications d'entreprise, à quelques différences près portant sur les instances de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les groupes de KPI des portefeuilles d'instances de service, reportez-vous à la rubrique Afficher les détails de l'instance de service.

Structure du portefeuille pour l'instance de service

Section	Description
Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprise d'instances de service. Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de taxonomie d'entreprise enfants. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ Nombre total d'abonnés. • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, délai moyen de résolution (MTTR), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits. • Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ En-tête avec nom du propriétaire et nom du gestionnaire. ◦ **Onglet Vue d'ensemble** avec les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des instances de service dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ **Onglet Instances de service** contenant une liste des instances de service qui se trouvent dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Informations** contenant une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Panneau **À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits pour le nœud de classification d'entreprise.
Instance de service	• Niveau suivant de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ État opérationnel. Le risque global n'est pas renseigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure du portefeuille pour l'instance de service (suite)

Section	Description
	• Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les pannes, les risques et les alertes. • L'icône de **menu Plus** (icône de ⋮) vous permet d'ajouter l'instance de service à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails de l'instance de service. Pour en savoir plus sur le contenu de cet écran, reportez-vous à la section Instances de service dans Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Parcourir les portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Naviguer dans les modèles de portefeuille d'entreprise de services dans DPM

Accédez à trois modèles de portefeuille d'entreprise de services : EDUCAUSE Enseignement supérieur, Portefeuille des services informatiques et Exemple de structure organisationnelle.

Parcourez les trois modèles de portefeuille des services d'entreprise et décidez lequel utiliser. Les modèles sont structurés dans un format d'arborescence de contenu imbriqué avec des nœuds taxonomiques et des services avec des descriptions. Cette structure vous aide à naviguer facilement dans votre portefeuille. Pour plus d'informations sur la création d'un portefeuille à l'aide de l'un de ces modèles, reportez-vous à la section Créer des portefeuilles des services d'entreprise à l'aide d'un modèle.

Exemple de modèle de structure organisationnelle

Description	Que comprend-elle ?	Est-ce pour moi ?
Ce modèle fournit des conseils sur la façon d'utiliser votre organigramme pour organiser les services informatiques fournis à l'entreprise.	Nœuds de classification d'entreprise avec des nœuds enfants, des noms d'espaces réservés et des descriptions. Les descriptions fournissent des suggestions sur la façon de développer chaque branche du portefeuille. Les nœuds de taxonomie comprennent : • Directeur de la sécurité de l'information (CISO) • Directeur du développement • Directeur de l'architecte d'entreprise	Le modèle est un exemple de la façon dont les grandes organisations pourraient être organisées sous la direction du directeur de l'information (DSI). Utilisez ce modèle comme tremplin. Mettez-le à jour pour qu'il corresponde à votre structure organisationnelle en ajoutant des services et des nœuds de classification supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de modèle de structure organisationnelle (suite)

Description	Que comprend-elle ?	Est-ce pour moi ?
	• Directeur de la gouvernance et de la conformité • Directeur de l'innovation • Directeur des opérations IT • Directeur du Bureau de gestion de projets (PMO) • Directeur de la gestion des fournisseurs	

Modèle de portefeuille des services informatiques

Description	Que comprend-elle ?	Est-ce pour moi ?
Le modèle de portefeuille des services informatiques fournit un moyen de gérer les aspects stratégiques et opérationnels de la technologie au sein d'une organisation. Il permet d'aligner vos services informatiques sur votre stratégie commerciale.	Nœuds de classification d'entreprise : • Développement et déploiement d'application • Cybersécurité et conformité • Services de données et d'analyse • Utilisateur final et assistance informatique • Opérations et support d'entreprise • Infrastructure et services dans le cloud • Gouvernance et stratégie IT Nœuds de classification enfants. Par exemple, l'assistance aux utilisateurs finaux et IT comprend : • Outils de collaboration et de productivité • Gestion des appareils • Support aux utilisateurs finaux et centre de services Services associés à chacun des nœuds de taxonomie. Par exemple, sous Gouvernance et stratégie informatiques, Politiques et conformité informatiques : • Gouvernance de l'IA et IA éthique • Audit • Gestion et correction des violations • Planification et gestion de la continuité des activités • Examens • Gestion des enregistrements	Si vous cherchez à améliorer la gestion stratégique et opérationnelle de la technologie au sein de votre organisation, ce modèle constitue un point de départ précieux et peut être adapté pour répondre à vos besoins spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de portefeuille des services informatiques (suite)

Description	Que comprend-elle ?	Est-ce pour moi ?
	Par exemple, le service Gouvernance de l'IA et IA éthique suit le développement, le déploiement et la gestion des systèmes d'IA. Il établit des politiques et des cadres pour la confidentialité des données, la sécurité et la conformité avec des réglementations telles que le RGPD. En mettant en œuvre des pratiques éthiques en matière d'IA, les organisations peuvent atténuer les risques, améliorer la transparence et s'assurer que les solutions d'IA s'alignent sur les valeurs sociétales et commerciales.	

Modèle de portefeuille des services informatiques pour l'enseignement supérieur EDUCAUSE

Description	Que comprend-elle ?	Est-ce pour moi ?
Le modèle de portefeuille de catalogue de services informatiques pour l'enseignement supérieur EDUCAUSE est conçu pour organiser et décrire les services informatiques spécifiquement destinés aux établissements d'enseignement supérieur. Il vise à fournir des informations claires et accessibles sur divers outils, ressources et programmes qui répondent aux défis et aux opportunités uniques de l'informatique dans l'enseignement supérieur.	Nœuds de classification d'entreprise : • Administratif et commercial • Communication et collaboration • Informatique de bureau et mobile • Sécurité des informations • Infrastructure • Services IT professionnels • Recherche • Enseignement et apprentissage Vous pouvez également ajouter des nœuds taxonomiques en fonction du mieux de votre établissement. Services associés à chacun des nœuds de taxonomie : • Anciens élèves et développement • Athlétisme • Systèmes auxiliaires • Capacité métier et automatisation des processus • Données, génération de rapports et analyse • Gestion des Moyens Généraux • Systèmes d'information de la faculté	Pour déterminer si ce modèle est fait pour vous, considérez son accent sur les défis informatiques de l'enseignement supérieur. Votre établissement est-il confronté à des défis informatiques spécifiques qui sont courants dans l'enseignement supérieur ? Si vous cherchez à stimuler l'innovation et l'excellence dans l'enseignement supérieur grâce à la technologie, ce modèle pourrait être une ressource précieuse pour vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de portefeuille des services informatiques pour l'enseignement supérieur EDUCAUSE (suite)

Description	Que comprend-elle ?	Est-ce pour moi ?
	• Systèmes d'approvisionnement financier • Systèmes de ressources humaines • Systèmes de bibliothèques • Systèmes médicaux et de santé • Systèmes d'information sur les étudiants Par exemple, sous Administratif et opérationnel, les services se rapportent aux fonctions administratives et opérationnelles d'une institution. Un autre exemple est le service des systèmes de bibliothèque. Cela inclut l'accès à des collections numériques comme HathiTrust, le prêt entre bibliothèques (PEB) et des services d'infrastructure comme un laboratoire de médias numériques ou des scanners de micro-formes. Vous pouvez modifier chaque service pour ajouter un **nom de propriétaire** , un **responsable de livraison**, un **fournisseur**, des **dépenses estimées**, etc.	

Pour obtenir des informations générales sur les portefeuilles d'entreprise, reportez-vous à la section Portefeuilles d'entreprise. Pour plus d'informations sur les portefeuilles d'entreprise, reportez-vous à la section Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Créer des portefeuilles des services d'entreprise à l'aide d'un modèle

Les administrateurs peuvent créer des portefeuilles d'entreprise à partir de zéro ou à l'aide d'un modèle. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée pour faciliter la navigation dans les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie. À l'instar des portefeuilles personnels, vous pouvez consulter les mesures clés pour évaluer les performances du portefeuille.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise ( ).
3. Sélectionnez **Créer un portefeuille d'entreprise**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le type de portefeuille d’entreprise : portefeuille de services, portefeuille d’applications d’entreprise ou portefeuille d’instances de services.
   Les modèles ne sont disponibles que pour les portefeuilles des services.
5. Dans la boîte de dialogue, choisissez de créer votre portefeuille à partir de zéro ou d’utiliser un modèle.

Formulaire Créer un portefeuille d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom du portefeuille sous l'onglet **Portefeuilles d'entreprise** de l'espace de travail DPM.
Brève description	Brève description du portefeuille dans la zone d'en-tête de l'espace de travail DPM.
Description	Description du portefeuille dans l'en-tête de service de l'espace de travail DPM.
Type de portefeuille	Type de portefeuille d'entreprise. ○ Portefeuille d'applications d'entreprise ○ Portefeuille des instances de service
Propriétaire du portefeuille	Nom de l’utilisateur responsable du portefeuille.
Responsable du portefeuille	Nom de l’utilisateur qui gère le portefeuille.
Personnes concernées par ce portefeuille	Personnes ou groupes ayant un intérêt pour le portefeuille d'entreprise.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez des groupes de KPI.
   Pour en savoir plus sur les groupes de KPI, reportez-vous à la section Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.
8. Sélectionnez **Ajouter un nœud taxonomique**.
9. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez un nœud existant ou créez-en un.
   Vous pouvez ajouter un nœud parent, enfant, frère ou doublon. Pour plus d’informations sur les nœuds de classification d’entreprise, reportez-vous au tableau 2 de la section Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Créer des portefeuilles d’entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Les administrateurs créent des portefeuilles d’entreprise pour les applications d’entreprise et les instances de service. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie. À l'instar des portefeuilles personnels, vous pouvez consulter des mesures pour évaluer les performances des portefeuilles d'entreprise.

Avant de commencer

- Module d'extension requis : portefeuilles d'entreprise
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des portefeuilles d’entreprise pour surveiller les applications d’entreprise et les instances de service. Les portefeuilles d'entreprise vous permettent de déployer des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesures clés à chaque niveau de la taxonomie de ces portefeuilles. Vous pouvez consulter les performances globales au niveau du nœud et du portefeuille. Une répartition des mesures clés vous permet de voir quels secteurs du portefeuille contribuent à de bonnes ou de mauvaises performances.

Pour une vue d'ensemble, consultez Portefeuilles d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Naviguer dans les types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Les modèles de portefeuille des services d'entreprise constituent un tremplin pour vous aider à démarrer. Pour plus d'informations, consultez Naviguer dans les modèles de portefeuille d'entreprise de services dans DPM et Créer des portefeuilles des services d'entreprise à l'aide d'un modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un portefeuille d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom du portefeuille sous l'onglet **Portefeuilles d'entreprise** de l'espace de travail DPM.
Brève description	Brève description du portefeuille dans la zone d'en-tête de l'espace de travail DPM.
Description	Description du portefeuille dans l'en-tête de service de l'espace de travail DPM.
Type de portefeuille	Type de portefeuille d'entreprise. ○ Portefeuille d'applications d'entreprise ○ Portefeuille des instances de service
Propriétaire du portefeuille	Nom du responsable du portefeuille.
Gestionnaire de portefeuille	Nom de la personne qui gère le portefeuille.
Personnes concernées par ce portefeuille	Personnes ou groupes ayant un intérêt pour le portefeuille d'entreprise.
Actif	État du portefeuille. Les gestionnaires DPM ne pourront afficher que les portefeuilles actifs.

3. **Soumettez** le portefeuille d'entreprise.

   Une fois soumis, accédez au portefeuille en accédant à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM**, puis en sélectionnant le type (Application d'entreprise ou Instance de service).

Utiliser les données de solution dans Gestion des portefeuilles numériques

Après avoir créé et organisé des portefeuilles personnels et passé en revue les portefeuilles d'entreprise disponibles, vous pouvez effectuer plusieurs actions avec le rôle de gestionnaire DPM pour surveiller la progression des solutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet d'afficher les éléments à surveiller dans le contexte de vos solutions. Les catégories de chaque panneau À surveiller diffèrent en fonction du type de solution. Vous ne pouvez pas agir sur un élément à surveiller, mais vous pouvez consulter son état et sa gravité pour prendre des décisions basées sur les données concernant vos solutions.

Chaque page de l'espace de travail DPM dispose d'un panneau À surveiller présentant les éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez rechercher des éléments à surveiller sur la page d'accueil DPM, mais il s'avère plus utile d'effectuer cette recherche lors de l'affichage d'un portefeuille ou d'une solution.

Important :
Cette rubrique s'applique aux panneaux À surveiller standard.

Les panneaux À surveiller standard ont été introduits dans la version Utah (mai 2023). La version Standard est plus flexible que la version héritée. Par défaut, la propriété système Standard est définie sur true. Les clients existants peuvent la définir sur false pour revenir à l'ancienne fonctionnalité À surveiller. Il n'y a pas de limite à la modification de la valeur de true à false (et inversement). Les nouveaux clients ne peuvent pas définir la propriété système sur false et ne voient donc que la version Standard.

Propriété système des panneaux À surveiller standard

Les administrateurs mettent à jour la propriété système avec le DPM rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin].

- Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.
- Saisissez *needs dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
- Sélectionnez la propriété système [sn_dpm.standard_needs_attention].
- Libérez l'enregistrement pour le modifier, puis définissez la propriété sur false ou true.
- Sélectionnez **Mettre à jour**.

Option Problèmes dans le panneau À surveiller

Pour afficher les problèmes dans le panneau À surveiller, vous devez utiliser la version de DPM d'août 2024 ou une version ultérieure.

Vous pouvez identifier les problèmes sur les solutions suivantes.

- Services et offres de service. Les problèmes sont liés à l'offre de service via l'enregistrement d'offre de service sur le formulaire, sur la liste connexe Services concernés et sur la liste connexe CI affectés. Les problèmes sont ensuite déployés vers le service parent et doivent être dédupliqués au niveau du service parent.
- Applications d'entreprise. Les problèmes sont liés à l'instance de service via le champ d'élément de configuration du formulaire. Les problèmes sont ensuite déployés de l'instance de service vers l'application d'entreprise et doivent être dédupliqués au niveau du service parent.
- Instances de service. Les problèmes sont liés à l'instance de service via le champ d'élément de configuration du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations relatives aux instances de service

Avant la version Store de novembre 2024, vous pouviez voir les enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements dans le panneau À surveiller uniquement si l'instance de service était ajoutée au champ Élément de configuration d'un élément connexe (par exemple, à un enregistrement d'incident).

À partir de la version Store de novembre 2024, les éléments ou enregistrements sont reflétés dans le panneau À surveiller lorsqu'un incident, un problème ou un changement inclut l'instance de service dans la liste connexe Services impactés ou CI affectés, en plus du champ Élément de configuration.

Une fois que les instances de service ont été ajoutées au champ Élément de configuration, aux services concernés ou à la liste connexe CI affectés, vous pouvez les afficher dans la section À surveiller au niveau de base (instance de service). Les données sont également regroupées sur les niveaux suivants dans l'espace DPM de travail :

- Application d'entreprise
- Nœud de classification
- Portefeuille

En outre, une fois les instances de service ajoutées, les données sont déployées dans les zones suivantes lorsque vous :

- Sélectionnez **Afficher les détails** sur n'importe quelle page de solution affectée.
- Affichez l'onglet Exécuter de n'importe quelle page de solution pour afficher les indicateurs clés de performance (KPI).

Cette fonctionnalité s'applique aux portefeuilles d'applications d'entreprise d'entreprise, aux portefeuilles d'instances de services d'entreprise et à toute application d'entreprise ou instance de service ajoutée à vos portefeuilles personnels.

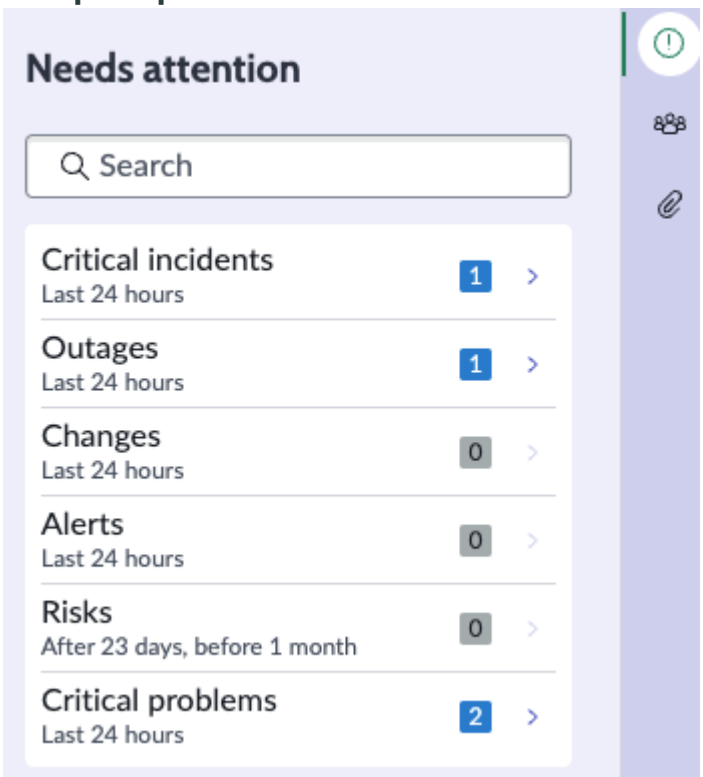
Attributs des panneaux et icônes

Bien que les catégories de panneaux À surveiller diffèrent pour chaque portefeuille et solution, la navigation de base reste la même. Tous les panneaux vous permettent d'effectuer des recherches, d'afficher une liste de cartes À surveiller, de paginer les cartes et d'explorer un enregistrement à partir de la liste de cartes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de panneau À surveiller utilisant une instance de service



- Chaque catégorie À surveiller comprend un nombre indiquant le nombre d'éléments de cette catégorie. Si aucune catégorie ne contient d'élément À surveiller, ce nombre indique zéro (0).
- Sélectionnez la flèche avant (>) en regard d'un nombre de la catégorie pour afficher une liste de cartes d'enregistrements à surveiller. Dans la liste des cartes, vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à son enregistrement. Vous pouvez également revenir en arrière en sélectionnant la flèche arrière À surveiller (<).
- Le champ **Rechercher** À surveiller vous permet d'entrer un nombre, tout ou partie d'un mot pour trouver des éléments À surveiller contenant vos critères de recherche. Après avoir affiché et ouvert un enregistrement à surveiller, vous pouvez revenir au champ **Rechercher**. Vos critères de recherche sont toujours présents dans le champ **Rechercher** jusqu'à ce que vous les effaciez.

  La table suivante présente les icônes du panneau À surveiller qui s'affichent pour chaque type de solution.

Icônes de panneau À surveiller par type de solution

Type de solution	Icônes panneau À surveiller
Services et offres de service	○ Icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller. Ce commutateur n'apparaît pas sur la page d'accueil de l'espace de travail DPM. ○ Icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et toutes les équipes qui prennent en charge l'offre de service. ○ Icône Articles de la base de connaissances ( ) pour rechercher des articles connexes de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de solution	Icônes panneau À surveiller
	○ Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement. ○ Icône Éléments de catalogue ( ) pour rechercher des éléments de catalogue dans un enregistrement de service ou d'offre de service.
Applications d'entreprise et instances de service	○ Icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller. Ce commutateur n'apparaît pas sur la page d'accueil de l'espace de travail DPM. ○ Icône Contacts (pour afficher les membres de l'équipe et toutes les équipes qui prennent en charge l'application d'entreprise ou l'instance de service. ○ Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Considérations relatives au service

- Un enregistrement est lié à l'offre et déployé sur le service. Vous pouvez afficher les incidents, les pannes et les changements lorsque l'incident est directement lié au service (et non à l'offre).
- Un incident, une panne ou un changement peut avoir un impact sur plusieurs offres.
- Un enregistrement s'affiche d'abord sur l'offre avant d'être déployé sur le service parent.
- L'incident s'affiche une fois (et non deux) si deux offres sont ajoutées à un incident et qu'elles sont déployées sur le même service.

Considérations relatives aux offres de service

Les incidents critiques, les pannes et les changements sont liés à l'offre à afficher dans le panneau À surveiller lorsque l'offre est :

- Répertoriée dans le champ Offre de service de l'enregistrement d'incident ou de changement.
- Incluse dans les listes connexes des services affectés ou des CI affectés, ou les deux.
- Déployée au niveau de service parent lorsqu'un incident ou un changement est lié à une offre (via une liste connexe ou directement sur le formulaire).

Remarque :
Par défaut, les incidents critiques s'affichent. Pour afficher les incidents critiques et majeurs, le module d'extension Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être installé.

Options de panneaux pour chaque DPM solution

Les enregistrements inclus sur chaque page de solution DPM sont ceux créés « aujourd'hui ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneaux À surveiller pour chaque page de solution DPM

Services et offres de service	Instances de service	Applications de gestion
• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède en plus de l'audit et des risques.	• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements • Alertes • Risques Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède plus les audits.	• Incidents critiques et majeurs • Changements • Risques • Audits

Remarque :

Pour afficher les données liées aux risques, vous devez avoir installé le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm]. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Information associée

Configurer les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Afficher les cartes des relations dans Gestion de portefeuille digitale

Affichez une carte des relations dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour voir toutes les relations qui composent une solution donnée. DPM utilise le ServiceNow Carte unifiée pour afficher une carte hiérarchique graphique basée sur CMDB.

Accéder à une carte des relations

Lorsque vous êtes dans une DPM solution (application d'entreprise, instance de service, service ou offre de service), sélectionnez **Afficher les relations**.

Dans Carte unifiée, la solution sélectionnée s'affiche en haut, indiquant qu'il s'agit du niveau le plus élevé sur la carte. D'autres relations sont dérivées du niveau le plus élevé et constituent la solution de niveau le plus élevé.

Naviguer dans une carte des relations

Pour en savoir plus sur la navigation et les panneaux Carte unifiée, consultez Unified Map .

Sur la page de la carte, utilisez les panneaux pour plus d'informations sur les solutions mappées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l' pour afficher un résumé de la solution sélectionnée.
- Sélectionnez l' pour afficher les informations de contact des membres de l'équipe et des équipes associées à la solution sélectionnée.
- Sélectionnez l' pour afficher tous les problèmes actuels dans le contexte de la solution sélectionnée (par exemple, incidents critiques, pannes actuelles ou alertes critiques).

  Remarque :
  Les options changent pour les problèmes actuels en fonction du type de solution.

- Sélectionnez pour afficher les instances de service associées à la solution sélectionnée.

Créer une demande à partir de Gestion de portefeuille digitale

Créez une demande à l'aide de l'application (DPM). DPM vous permet de créer une demande pour tous les services d'entreprise Gestion de portefeuille digitale ou de gestion des technologies que vous possédez.

Avant de commencer

Pour connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'une demande dans Gestion de portefeuille digitale, consultez la section Gestion de la demande de Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des demandes pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques > Portefeuilles personnels**
2. Pour créer une demande, sélectionnez un service de gestion des technologies ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Demande**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les entrées de demande, consultez Créer une demande .

Formulaire Créer une demande

Ensemble de champs	Description
Dates	Dates de début et de fin de la demande.
Détails	Les champs de détails varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Dossier métier	Les champs du dossier métier varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ensemble de champs	Description
	demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Financials	Informations sur les coûts, le retour sur investissement (ROI) et l'avantage planifié.
Données d'évaluation	Impact et risque de la demande proposée.
Demande	Informations sur le propriétaire et l'organisation à affecter à la demande.

5. **Enregistrez** la demande.

   L'onglet **Plan** du service affiche la nouvelle demande.

Créer une initiative d'amélioration à partir de Gestion de portefeuille digitale

Créez une initiative d'amélioration à l'aide de l'application (DPM). DPM vous permet de créer une initiative d'amélioration pour tous les Gestion de portefeuille digitale services de gestion des technologies ou d'entreprise que vous possédez.

Avant de commencer

Pour connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'initiatives d'amélioration dans Gestion de portefeuille digitale, consultez la section Continual Improvement Management de Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des initiatives d'amélioration pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques > Portefeuilles personnels**.
2. Pour créer une initiative d'amélioration, sélectionnez un service technique ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Initiative d'amélioration**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur le processus d'initiative d'amélioration, consultez Créer une demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'initiative d'amélioration.
Service d'entreprise	Service d'entreprise à partir duquel vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Offre de service	Offre de service à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Processus business	Offre d'entreprise à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Coordonnateur CIM	Coordinateur de Continual Improvement Management.
Groupe d'approbateurs	Approbateurs de Continual Improvement Management pour l'initiative d'amélioration.
Stratégies	Automatisation et réduction de l'effort affectées par Continual Improvement Management pour l'initiative d'amélioration.
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. Pour obtenir des descriptions, consultez la référence Continual Improvement Management. ○ Nouveau ○ Accepté ○ Évaluation ○ Approuvé ○ En cours ○ Examen ○ Fermé ○ Annulé
Priorité	Priorité de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ 1 - Critique ○ 2 - Élevée ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible ○ 5 - Planification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Estimation de l'effort	Niveau d'effort de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ Petit ○ Moyenne ○ Grande ○ Extra Large
Avantages	Niveau d'avantage attendu de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ Faible ○ Moyen ○ Élevé
Pourcentage terminé	Pourcentage terminé pour l'initiative d'amélioration.
Brève description	Brève description de l'initiative d'amélioration.
Justification commerciale	Élaboration de la brève description afin d'inclure le motif et la recherche effectuée.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure de la réussite	Indicateur Analyse des performances (PA). Entrée automatisée.
KPI d'amélioration	Indiquez l'indicateur clé de performance (KPI) pour l'initiative d'amélioration.
Valeur de base	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Pourcentage d'amélioration	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Valeur cible	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d'examen prévue	Date prévue de l'examen de l'initiative d'amélioration.
Résultats attendus	Description des résultats attendus qui prennent en charge les KPI fournis.

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Nom de la personne qui crée l'initiative d'amélioration.
Type	Type de l'initiative d'amélioration : ○ Personnes ○ Processus ○ Technologie
Liste de surveillance	Les autres personnes qui observent cette initiative d'amélioration.
Initiative parente	Initiative parente, le cas échéant.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début planifiée	Date de début planifiée de l'initiative d'amélioration.
Date de fin planifiée	Date de fin planifiée de l'initiative d'amélioration.
Date de début réelle	Date de début réelle de l'initiative d'amélioration.
Date de fin réelle	Date de fin réelle de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires additionnels	Commentaires visibles par le client sur l'initiative d'amélioration.
Notes de travail	Toutes les notes que vous souhaitez ajouter à l'initiative d'amélioration (ces notes ne sont pas visibles par le client).

5. **Enregistrez** l'initiative d'amélioration.

Modules de liste

Dans Gestion de portefeuille digitale (DPM), les modules de liste fournissent des informations qui peuvent se trouver ou non dans des portefeuilles personnels ou d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder des solutions pour afficher ou créer des modules de liste.

Le module de liste de l'espace de travail DPM comprend deux onglets : **Listes** et **Mes listes**. Les catégories suivantes se trouvent sous l'onglet **Listes**, chacune accompagnée des options **Owned by me**(M'appartenant) et **Tout**.

- Services
- Offres
- Applications de gestion
- Instances de service
- Demandes
- Projets
- Contrats

Lorsque vous sélectionnez **Tout** pour une catégorie donnée, tous les enregistrements de cette catégorie s'affichent, même si vous n'en êtes pas propriétaire. Comme pour toutes les listes d'enregistrements, vous pouvez trier, filtrer et modifier les colonnes affichées. Vous pouvez également les ajouter à votre liste personnelle, appelée **Mes listes**.

Créez une liste personnelle en ajoutant des informations issues des enregistrements qui vous intéressent, comme les offres de service, les feuilles de route, les projets, les demandes, les idées, les contrats, les incidents, les membres d'équipe ou les équipes. Lorsque vous créez une liste, vous pouvez partir d'une liste existante ou créer votre propre liste. Une fois la liste créée, celle-ci s'affiche dans l'onglet **Mes listes** du module de liste. Après avoir créé plusieurs listes, vous pouvez sélectionner **Modifier l'ordre** pour organiser vos listes.

Information associée

Utiliser des listes dans Gestion de portefeuille digitale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des listes dans Gestion de portefeuille digitale

Utilisez des listes dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale. Les listes vous permettent de consulter les informations de service et d'application qui ne se trouvent pas dans un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'onglet **Liste** dans Gestion de portefeuille digitale (DPM), pour afficher des listes de services, d'offres de service, d'applications d'entreprise, d'instances de service, de demandes, de contrats et de projets. Vous pouvez afficher les solutions que vous possédez, ainsi que celles que vous ne possédez pas. Vous pouvez également créer des listes personnalisées pour afficher tous les éléments qui vous intéressent, comme les services, les incidents et les utilisateurs. Les noms de colonnes de table des listes changent en fonction du type de liste que vous créez. Vous pouvez également envoyer un lien vers un élément de liste spécifique et ajouter ou masquer des colonnes de votre vue de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Afficher une liste.

   L'onglet Listes contient des listes de toutes les solutions disponibles dans votre DPM espace de travail.

   - Sélectionnez l'onglet **Listes** pour afficher les listes existantes.

     Sélectionnez **Dont je suis propriétaire** pour afficher les listes que vous possédez ou sélectionnez **Tout** pour afficher toutes les solutions dans votre DPM espace de travail (par exemple, tous les services).

   - Sélectionnez l'onglet **Mes listes** pour afficher les listes que vous avez créées.
4. **Facultatif :** Créez une liste.
   a. Dans l'onglet **Mes listes** , sélectionnez **Ajouter une nouvelle liste**.
   b. Dans la fenêtre Nouvelles listes, sélectionnez une option : **Commencer à partir d'une option existante** ou **Créer la vôtre**.
      - Si vous sélectionnez **Démarrer à partir d'une liste existante**, sélectionnez une liste existante dans le champ Nom de la **liste** . Selon le nom de liste que vous sélectionnez, vous pouvez choisir de conserver ou de supprimer les colonnes de liste et d'ajuster les filtres. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Créer**.
      - Si vous sélectionnez **Créer le vôtre**, renseignez le champ **Nom** de la liste. Dans le champ **Sélectionner une source** , sélectionnez la source de votre liste. Selon le type que vous sélectionnez, vous pouvez choisir de conserver ou de supprimer les colonnes de liste et d'ajuster les filtres. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Créer**.
5. **Facultatif :** Mettre à jour une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Actualiser la liste** ( ) pour actualiser la liste des résultats.
- Sélectionnez **Actions de la liste** ( ) pour modifier les colonnes de la liste et enregistrer la liste.
- Sélectionnez **Afficher le panneau de filtre** ( ) pour ajouter ou supprimer des filtres pour la liste.
- Sélectionnez **Exporter** pour exporter la liste affichée.
- Sélectionnez **Nouveau** pour créer une liste.

6. **Facultatif :** Partagez une liste.
   - Accédez à la liste que vous souhaitez partager.
   - Copiez l'adresse du navigateur (URL) de la liste que vous souhaitez partager.
   - Collez cette adresse copiée dans votre application de partage (messagerie électronique ou messagerie interne) pour la partager avec d'autres personnes.

     (Optional) Le lien copié contient un ID de liste unique. Ainsi, lorsque cette option est sélectionnée, elle accède directement à la liste que vous souhaitez partager.

Référence Gestion de portefeuille digitale

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la gestion de Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Rôles pour Gestion de portefeuille digitale

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion de portefeuille digitale (DPM) lorsque vous activez l'application à partir du ServiceNow® ServiceNow Store. DPM dispose de deux rôles : administrateur et utilisateur.

Rôles installés avec DPM

Il existe deux rôles pour DPM.

- Le rôle d'administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] configure l'espace de travail DPM des utilisateurs. Le rôle d'administrateur DPM peut créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) tous les portefeuilles personnels créés par quiconque. Le rôle d'administrateur DPM peut également affecter le rôle de gestionnaire DPM à des groupes, de sorte que le propriétaire d'un portefeuille personnel puisse sélectionner des groupes pour consulter ou modifier des portefeuilles personnels.
- Le gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] est l'utilisateur final de l'espace de travail DPM. Le rôle de gestionnaire DPM peut uniquement créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) les portefeuilles personnels qu'il crée.

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur chaque rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin]	• Afficher toutes les propriétés système et pages d'administration DPM. • Mettre à jour toutes les propriétés système DPM. **Remarque :** Le rôle d'administrateur DPM ne peut pas créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles de services, sauf s'il dispose du rôle d'administrateur ou de gestionnaire des portefeuilles de services qui convient auprès de Gestion des portefeuilles de services. • Utiliser les fonctions d'indicateurs clés de performance (KPI) : ◦ Consulter les tables de groupes de KPI pour les groupes de KPI et les mappages de groupes de KPI. ◦ Créer des groupes de KPI. ◦ Mettre à jour et supprimer tous les groupes de KPI. ◦ Mapper des groupes de KPI.	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (peut créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles d'entreprise à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise). **Important :** L'administrateur DPM n'obtient ce rôle que si vous installez le module d'extension Portefeuilles d'entreprise. Une fois le module d'extension installé : ◦ Le rôle d'administrateur DPM hérite du rôle d'administrateur de portefeuilles d'entreprise. ◦ Le rôle de gestionnaire DPM hérite du rôle de visualiseur de portefeuilles d'entreprise.
Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Récupérer et mettre à jour les portefeuilles personnels dont il est l'éditeur.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles

	• Récupérer les portefeuilles personnels dont il est le visualiseur.
	• Consulter toutes les données disponibles dans l'espace de travail DPM.
	• Créer des demandes.
	• Créer des éléments Continual Improvement Management (CIM).
	• Mettre à jour les feuilles de route.
	• Afficher les KPI dans l'espace de travail DPM.
	Remarque : Le gestionnaire DPM ne peut pas afficher ou mapper les groupes de KPI dans ServiceNow AI Platform, mais les utilisateurs disposant du rôle service_editor, service_admin ou service_author peuvent mapper les groupes de KPI à leurs services.
	• Fonctions que le gestionnaire DPM ne peut pas effectuer :
	  ○ Modifier des services, des offres, des applications d'entreprise ou des instances de service.
	  ○ Modifier et mettre à jour les relations avec les services, les offres, les applications
		• service_viewer
		• sn_ep.enterprise_portfolio_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'entreprise ou les instances de service. ○ Créer ou modifier un service dans Générateur de services. **Remarque :** Les boutons Générateur de services sont masqués pour le rôle de gestionnaire DPM, sauf si l'utilisateur dispose du rôle fournissant un accès en modification à une solution particulière.	

Affecter le rôle de gestionnaire DPM à des groupes

Pour modifier un portefeuille personnel, un groupe doit disposer du rôle de gestionnaire DPM.

Pour affecter le rôle de gestionnaire DPM à un groupe, en tant qu'administrateur, procédez comme suit :

1. Entrez `dpm_personal_portfolio.list` dans le navigateur de filtre.
2. Ouvrez l'enregistrement de portefeuille personnel auquel vous souhaitez affecter le rôle de gestionnaire DPM.
3. Sélectionnez **Modifier les groupes d'utilisateurs**, puis recherchez les groupes d'utilisateurs à ajouter au rôle de gestionnaire DPM.
4. Répétez l'étape précédente pour **Afficher les groupes d'utilisateurs** si vous souhaitez ajouter le rôle de gestionnaire DPM aux groupes qui consultent les portefeuilles personnels.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Tables installées avec DPM

Tables installées avec Gestion de portefeuille digitale

Table	Description
dpm_available_item_type	Stocke les enregistrements de chaque type dans un portefeuille personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion de portefeuille digitale (suite)

Table	Description
dpm_navigation_history	Stocke les enregistrements permettant d'accéder à chaque type dans un portefeuille personnel.
dpm_personal_portfolio	Stocke les enregistrements de chaque portefeuille personnel créé.
dpm_personal_portfolio_item	Stocke les enregistrements de tous les types contenus dans un portefeuille personnel.
dpm_unified_backlog	Stocke les enregistrements des informations sur les backlogs dans un portefeuille personnel.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	Stocke les enregistrements des nœuds de groupe des indicateurs clés de performance (KPI) à partir de Gestion des portefeuilles de services.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	Stocke les enregistrements pour les KPI regroupés par visualisation de données.
sn_team_perf_kpi_group	Stocke les enregistrements des KPI regroupés par performance d'équipe.

Information associée

Activer Gestion de portefeuille digitale

Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solutions par défaut à afficher sur votre page d'accueil DPM. Après avoir ajouté ou supprimé des solutions de votre page d'accueil, DPM mémorise vos mises à jour en affichant vos cartes de solutions personnalisées au lieu de l'ensemble généré automatiquement.

Vue d'ensemble de la page d'accueil DPM

Chaque fois que vous vous connectez à l'espace de travail DPM, le système utilise certains champs pour afficher un ensemble de cartes de solutions par défaut. Vous pouvez utiliser l'option Personnaliser pour ajouter des solutions à votre page d'accueil ou en supprimer. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion de portefeuille digitale travail.

Après avoir ajouté ou supprimé des solutions, le système DPM mémorise vos mises à jour dans la table *dpm_home_page_item*, de sorte que votre page d'accueil personnalisée s'affiche lors de votre prochaine connexion à l'espace de travail DPM. Le système ne génère plus d'ensemble de cartes de solutions par défaut pour vous.

Remarque :
Chaque fois que vous accédez à la page d'accueil DPM, les données des cartes de solutions s'actualisent, que vous disposiez de l'ensemble de solutions par défaut généré automatiquement ou d'un ensemble de cartes de solutions personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour le nombre de cartes de solutions

Deux propriétés système déterminent le nombre de cartes de solutions de votre page d'accueil DPM.

Propriétés système pour les limites de solutions de la page d'accueil DPM

Propriété système	Description	Type de solution	Limite par défaut
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	Limite de requêtes lors de la génération automatique de services, d'offres de service et d'instances de service pour votre DPM page d'accueil.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	Limite de requêtes lors de la génération automatique d'applications d'entreprise pour votre page d'accueil DPM.	cmdb_ci_business_app	250

Ces deux propriétés système déterminent la limite globale de 1 000 solutions sur la page d'accueil DPM. Même après avoir personnalisé votre page d'accueil, le nombre total de solutions sur votre page d'accueil DPM ne peut pas dépasser 1 000.

Vous pouvez personnaliser votre page d'accueil DPM pour ajuster le nombre de cartes de solutions. Par exemple, vous pouvez avoir 1 000 services et aucune application d'entreprise, mais le nombre total de solutions sur la page d'accueil DPM ne peut pas dépasser 1 000.

Important :
Un administrateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin peut modifier les limites de propriétés système au-delà de 1 000 solutions sur la page d'accueil DPM. Pour autant, le relèvement de cette limite peut s'accompagner d'un impact négatif sur les performances du système.

Champs des cartes de solutions par défaut

L'application DPM utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solutions par défaut à afficher lors de votre première connexion à DPM (avant la personnalisation).

Remarque :
À partir de la mise en Yokohama production, la table [cmdb_ci_service_technical] est étiquetée Service de gestion des technologies dans l'interface utilisateur (anciennement appelée Service de gestion des technologies). En outre, la table [service_offering] est étiquetée Offre de gestion des technologies dans l'interface utilisateur (anciennement intitulée Offre de service de gestion des technologies).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solution	Nom de l'enregistrement de solution	Champs utilisés pour les cartes de solutions par défaut
Service	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Directeur des relations commerciales • Contact professionnel • Géré par
Offre de service	service_offering	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Contact professionnel • Géré par
Application d'entreprise	cmdb_ci_business_app	• Propriétaire de l'application informatique • Propriétaire de l'entreprise • Responsable du portefeuille
Instance de service	cmdb_ci_service_auto, y compris des groupes d'éléments de configuration (CI) dynamiques	• Propriété de • Géré par

Traduction automatique

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Utilisez des suggestions et des conseils pour créer et organiser des portefeuilles dans DPM.

Cette vidéo de la série Académie DPM fournit des conseils pour la création et l'organisation des portefeuilles personnels et d'entreprise. Conseils et suggestions pour les portefeuilles personnels et d'entreprise dans Gestion des portefeuilles numériques. Durée de 16 minutes environ.

Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet d'afficher les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) standard inclus dans le système de base. Vous pouvez également configurer des KPI avec le rôle sn_dpm.dpm_admin.

Les administrateurs peuvent afficher les détails back-end des groupes de KPI en accédant à **Gestion des portefeuilles numériques** > **Tous** > **Groupes KPI**.

En plus de consulter les KPI associés au système de base DPM, vous pouvez également les configurer. Pour en savoir plus, consultez Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour consulter le dernier score des KPI, activez la propriété système Dernier score. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

Groupes de KPI système de base DPM

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Performance d'application d'entreprise	Applications d'entreprise	• Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements	Aucun KPI de support
Instantané de performance et Mesures de service	Portefeuilles des services et Services	Disponibilité	• Pannes • Durée moyenne des pannes
		Incidents ouverts	• Incidents P1 (somme) • MTTR (délai moyen de résolution) • Incident - Score de satisfaction des clients (CSAT) (moyenne) • Incidents avec violation des accords sur les niveaux de service (SLA) (somme) • Incidents non mis à jour pendant 5 jours (somme) • Incidents non mis à jour pendant 30 jours (somme)
		Incidents non mis à jour pendant 5 jours (pour l'instantané de performance).	Aucun KPI de support
		Délai moyen de résolution (MTTR) (pour les mesures de service)	Délai moyen de résolution de tous les incidents P1 à P5.
		Nouvelles demandes	Aucun KPI de support
Panne et disponibilité	Offres	Nombre total de minutes de pannes	• Minutes de pannes non planifiées (somme) • Minutes de pannes dégradées (somme)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
			• Minutes de pannes planifiées (somme) • Nouveaux changements d'urgence (somme)
		Disponibilité	• Pannes non planifiées (somme) • Durée moyenne des pannes (moyenne) • Pannes dégradées (somme) • Pannes dégradées (somme)
Incidents	Offres	Nouveaux incidents	• Incidents P1 à P4 (moyenne) • Incidents causés par le changement (moyenne)
		Incidents non mis à jour pendant 5 jours	Aucun KPI de support
		Incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA)	Aucun KPI de support
		Incidents par priorité	Aucun KPI de support
Changements	Offres	Changements ouverts	• Changements à risque élevé • Changements à priorité élevée • Changements en retard
		Nouveaux changements	Aucun KPI de support
Problèmes	Offres	• Nouveaux problèmes • Problèmes par priorité	• P1 (critique) • P2 (élevé) • P3 (modéré) • P4 (faible) • P5 (planification)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Activité du catalogue	Offres	Demandes de service	• RITM fermés incomplets (moyenne) • Délai moyen de fermeture (moyenne) • RITM fermés complets (moyenne) • RITM fermés ignorés (moyenne)
		Demandes par élément de catalogue	• Activité du catalogue par élément (somme) • Délai moyen de fermeture par élément (moyenne)
Intégrité du service	Instances de service	Incidents critiques	• Incidents P1 (somme) • Incidents P2 (somme) • MTTR (moyenne)
		Changements fermés	• Changements d'urgence (somme) • Changements à risque élevé (somme)
Aperçus de la disponibilité	Instances de service	Disponibilité	• Pannes non planifiées (somme) • Pannes dégradées (somme) • Pannes dégradées (somme)
		Pannes imprévues	Nouveaux changements d'urgence
		Durée moyenne des pannes	Aucun KPI de support
Mesures de réussite du portefeuille	Portefeuilles d'entreprise	• Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis	Aucun KPI de support

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Service CSAT	Services	• CSAT moyen • Évaluations CSAT	CSAT moyen de 5 (le plus élevé) à 1 (le plus bas)

Remarque :
pour afficher plus de détails, sélectionnez le numéro de KPI. Les graphiques KPI ne sont pas sélectionnables.

Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet d'utiliser des applications connexes pour afficher et modifier les détails de service dans le cycle de vie planifier-créer-exécuter. Toutes les applications connexes sont facultatives. Par conséquent, elles ne sont pas requises pour utiliser l'expérience DPM.

Sources de données

De par sa conception, DPM offre un large éventail de sources de données pour vous fournir une vue de haut niveau des informations qui ont un incidence sur vos solutions. Ses sources de données couvrent des centaines d'éléments de données dans plus de 70 tables, ainsi que de nombreux indicateurs. Cette portée étendue vous donne une vaste perspective des éléments susceptibles d'influer sur vos solutions.

DPM comprend trois sources de données principales :

- Recherches d'enregistrements et de champs, en configuration directe dans UIB ou dans des courtiers en données. Les recherches sont répertoriées dans le fichier Excel des sources de données que vous pouvez télécharger à partir de l'article KB1123710 .
- Les attributs À surveiller sont issus des courtiers en données. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1519343 .
- Indicateurs Analyse des performances, travaux de collecte de données et groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).

Pour une vue d'ensemble de l'alignement de DPM sur Modèle de données de services de base (CSDM), consultez Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale.

Pour afficher des informations sur les sources de données Gestion de portefeuille digitale, y compris les éléments de données, les tables sources, les champs et les modules d'extension requis, consultez l'article KB1123710 , et sélectionnez l'option permettant de **Télécharger le fichier Excel de sources de données**.

Portefeuilles d'entreprise

Depuis la Utah version, vous pouvez installer le module d'extension Portefeuille d'entreprise [enterprise portfolio] disponible avec le noyau ServiceNow AI Platform. L'installation du module d'extension installe deux nouveaux rôles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'administrateur de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] peut créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles d'entreprise.
- Le visualiseur de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] peut lire les portefeuilles d'entreprise.

  L'installation du module d'extension Portefeuille d'entreprise offre les résultats suivants :
  - Le rôle d'administrateur DPM hérite du rôle d'administrateur de portefeuilles d'entreprise.
  - Le rôle de gestionnaire DPM hérite du rôle de visualiseur de portefeuilles d'entreprise.

Services et offres de service

Remarque :
Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Il n'existe aucune installation spéciale requise pour utiliser le panneau latéral contextuel ou pour afficher les éléments à surveiller.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau contextuel pour ac portefeuilles et aux liste dans DPM. • Consultez les éléme surveiller en fonctio criticité.
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour ServiceNow® Continual Improvement Management : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour Continual Improvement Management et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affich de route** pour que stratégique affiche le la feuille de route r service ou à l'offre sélectionné. • Vous pouvez modif feuilles de route av sn_roadmap_plng.r • Utilisez Continual Im Management pour af et améliorer les pro services et offres c • Créez des demand services et offres c DPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet : Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard d'Gestion des services IT (ITSM). Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour Continual Improvement Management : com.sn_cim	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour PPM, Changements et Continual Improvement Management : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affich route** dans DPM po à Planification stratégi la feuille de route. afficher les détails de route dans le co service ou de l'offr sélectionné. • Modifiez les feuilles de route avec le rô sn_roadmap_plng.r • Consultez les donn qui peuvent avoir u vos services ou off • Sélectionnez l'un d de changement pou détails sur les enre changement qui pe impact sur vos serv de services. • Utilisez Continual Im Management pour af et améliorer les pro services et offres d
Onglet Exécuter	Le groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) [sn_team_perf_kpi_group] est automatiquement installé pour vous permettre d'afficher les données de performance : Les sources d'indicateurs d'instantanés de performance proviennent de Analyse des performances : • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new Consultez l'article KB1160281 pour connaître les critères	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez le groupe de d'instantanés de perf comprend les KPI sui charge : • Disponibilité du ser • Nouveaux incidents • Abonnés du service • Score de satisfacti du service Affichez des groupes supplémentaires pou service : • Pannes et disponib • Incidents • Changements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	importants afin d'afficher les données de performance.		• Problèmes • Activité du catalog Affichez le reporting l'engagement des ac les niveaux de servic disponibilité.
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les informations service et l'offre de servic

Applications de gestion

Remarque :
Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Pour afficher les audits, installez le module d'extension pour Gestion de l'audit (sn_audit). Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles technologiques : sn_apm_tpm. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance : • Gestion du portefeuille d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau l contextuel pour acc portefeuilles et aux liste dans DPM. • Consultez les éléme surveiller et fonctio criticité.
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration :	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor	• Sélectionnez **Affiche de route** pour que Pl stratégique affiche les de la feuille de route à l'application d'entr sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	Installez le module d'extension pour Continual Improvement Management : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Continual Improvement Management et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Vous pouvez modifie feuilles de route ave sn_roadmap_plng.ro • Utilisez Continual Impr Management pour affi et améliorer les proc applications d'entrep • Créez des demande applications d'entrep DPM.
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet : Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets (PPM) : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les données Agile : Installez le module d'extension pour Agile Development : com.snc.sdlc.agile.2 Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard d'Gestion des services IT (ITSM). Pour afficher les mesures de flux et les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM (consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale)	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour PPM, Changements et Agile Development : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affiche route** dans DPM pou à Planification stratégiq la feuille de route. V afficher les détails d de route dans le cor de l'application d'en sélectionnée. • Modifiez les feuilles de route avec le rôle sn_roadmap_plng.ro • Affichez les données peuvent avoir un imp applications d'entrep • Affichez les données Development pour cor informations sur les les stories, les sprin versions relatives à d'entreprise sélectio • Gérez le développem et en cascade dans pour obtenir une me visibilité du cycle de développement logic • Sélectionnez l'un de de changement pou détails sur les enreg de changement qui un impact sur vos ap d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	• Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les aperçus DevOps** dans la section Mesures de flux. • Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** depuis la section Mesures d'accélération.		
Onglet Exécuter	Installez le module d'extension pour Gestion du portefeuille d'applications (APM) : com.snc.apm Pour afficher les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM **Remarque :** Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** depuis la section Mesures d'accélération.	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez l'instantané d performance qui com mesures suivantes : • Nombre d'incidents • Nombre de problèm • Nombre de changem • Nombre total d'heur changement Affichez les données d déploiements : • Répartition des dépl • Modèles matériels e de déploiement (dor technologiques) **Remarque :** les données Gestion d technologiques sont is
Onglet Risque	Installez les modules d'extension pour Gouvernance, risque et conformité et ServiceNow® Gestion des risques : • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les risques associ applications d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	• com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep Installez le module d'extension pour ServiceNow® Gestion de l'audit (sn_audit)		
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les informations g l'application d'entreprise.

Instances de service

Remarque :
Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

DPM Applications connexes pour les instances de service

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
À surveiller	Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml) Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles technologiques : sn_apm_tpm. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance : • Gestion du portefeuille d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Consultez les éléments à surveiller, y compris les alertes et les informations sur les risques techniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM Applications connexes pour les instances de service (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
Onglet Exécuter	Pour afficher les indicateurs de fiabilité, installez le module d'extension pour Mesures de fiabilité du site : sn_srm Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml)	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez les informations suivantes : Afficher les performances de l'instance de service • Intégrité du service • Impact du service • Tendances des alertes Afficher la gestion de la fiabilité du site • Nombre d'indicateurs de fiabilité • Description des indicateurs de fiabilité Afficher les offres qui dépendent de cette instance de service • Nombre d'offres de fiabilité • Explorer l'offre dans le détail pour afficher les enregistrements connexes Afficher le risque technologique • Modèles logiciels par : • Modèles de matériels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM Applications connexes pour les instances de service (suite)

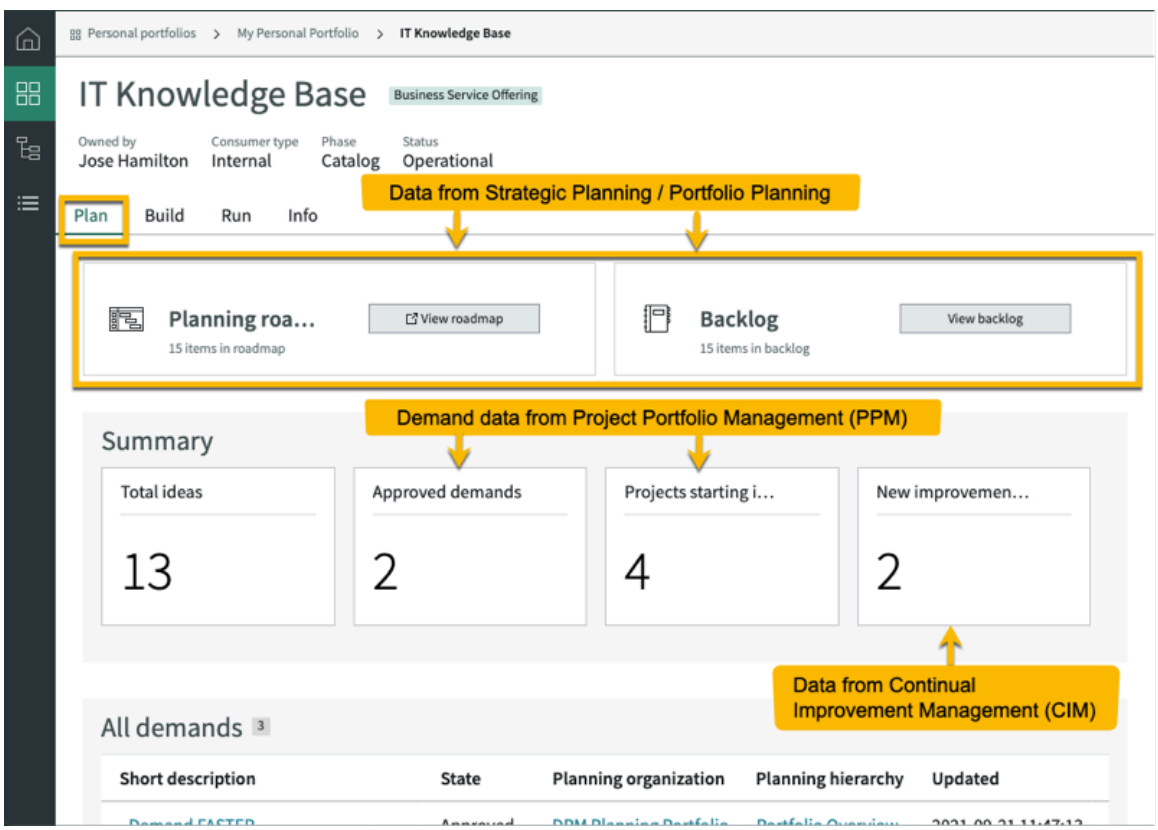
Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
			• Explorer chaque modèle pour afficher les enregistrements connexes
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Afficher des informations générales sur l'instance de service.

Exemples

Example: Planifier des sources de données pour les services et les offres de service

Remarque :
Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

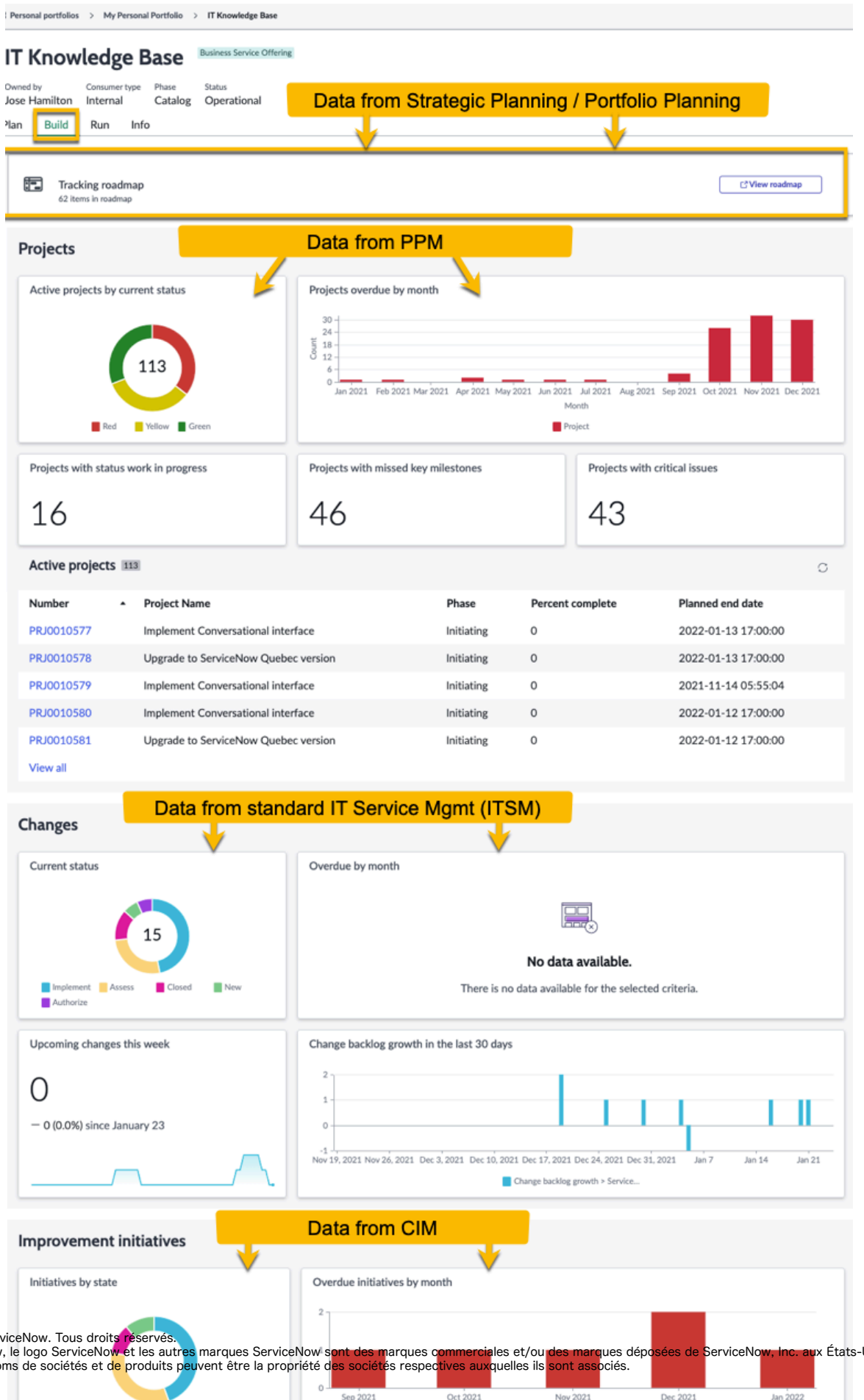
Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version Pro. Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs disposant d'une licence Gestion stratégique des portefeuilles standard (SPM).



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

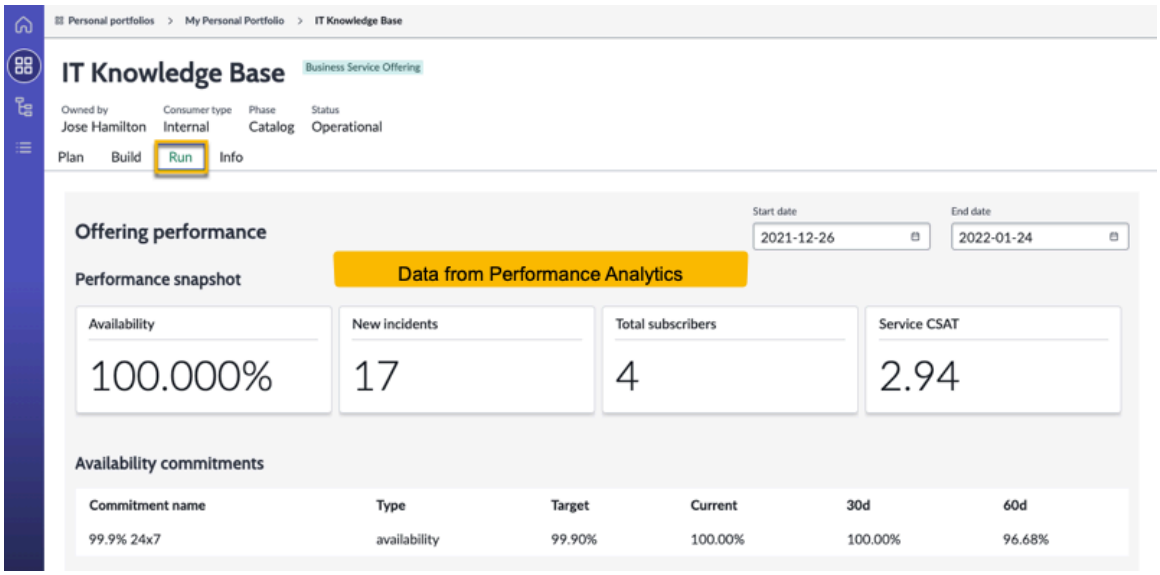
Example: Créer des sources de données pour les services et les offres de service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Exécuter des sources de données pour les services et les offres de service



Composants Exploration de processus pour Gestion de portefeuille digitale

Les administrateurs doivent installer le pack de contenu ITSM Exploration de processus à partir de ServiceNow® Store pour obtenir les aperçus et la propriété système pour Exploration de processus dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Utilisez Exploration de processus pour analyser et améliorer les résultats des indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM.

Propriétés

Propriété	Description
sn_dpm.enable.po.dpm	Vous permet d'utiliser Exploration de processus avec DPM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire de nouveau les projets Exploration de processus. Vous devez exécuter le travail planifié Exploration de processus dans DPM pour extraire les données. Vous pouvez uniquement l'exécuter à nouveau à l'intervalle défini. Si vous exécutez le travail plus tôt, il n'extraira pas de nouveau les données. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste Exploration de processus [sn_process_optimization_analyst]	Permet de créer et de partager des projets Exploration de processus.	sn_process_optimization_viewer

Travaux planifiés

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Exploration de processus - DPM Extraire de nouveau les projets	S'exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter ce travail sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d'obtenir des informations à jour pour vos projets. Le travail extrait de nouveau les données en fonction de la fréquence définie dans la propriété *dpm.po_mining.run_frequency*.

Information associée

Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Exploration de processus

Créer des projets Exploration de processus pour les groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Profil Gestion de portefeuille digitale

Le Gestion de portefeuille digitale (DPM) profil est un propriétaire de solutions, c'est-à-dire un profil qui possède des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou des instances de service.

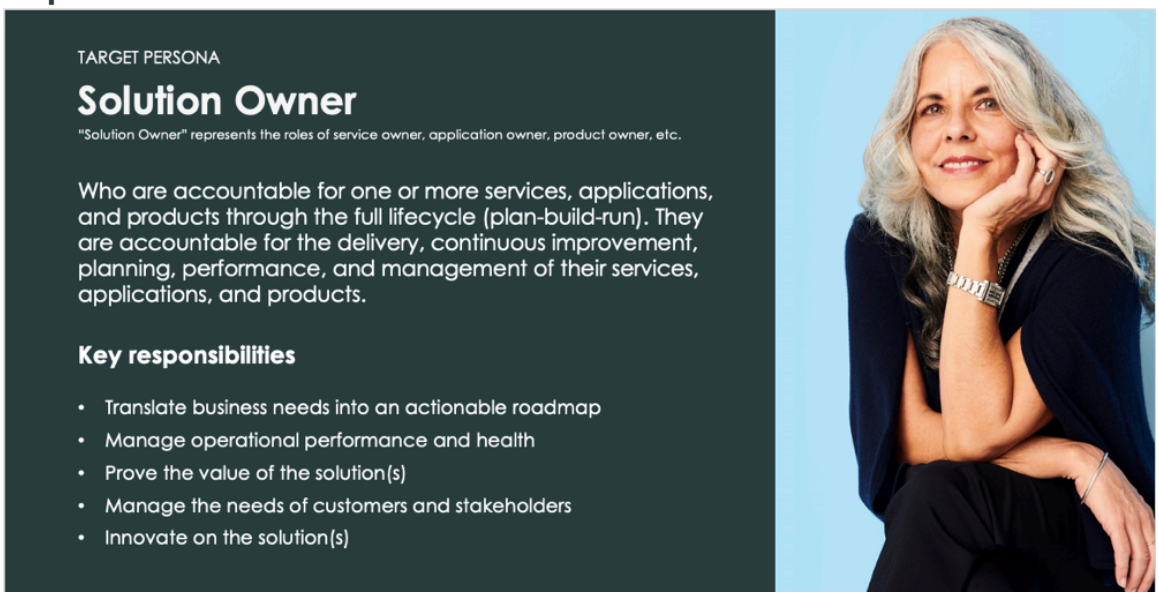
Profil cible

Le Gestion de portefeuille digitale (DPM) profil cible possède des solutions telles que des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou des instances de service. L'espace de travail DPM offre une vue unique du cycle de vie complet pour déterminer l'intégrité et les performances globales des solutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétaire de la solution DPM



Gestion de portefeuille digitale vues

L'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) extrait des données de diverses applications ServiceNow. Les vues indiquent d'où proviennent les données.

Vues

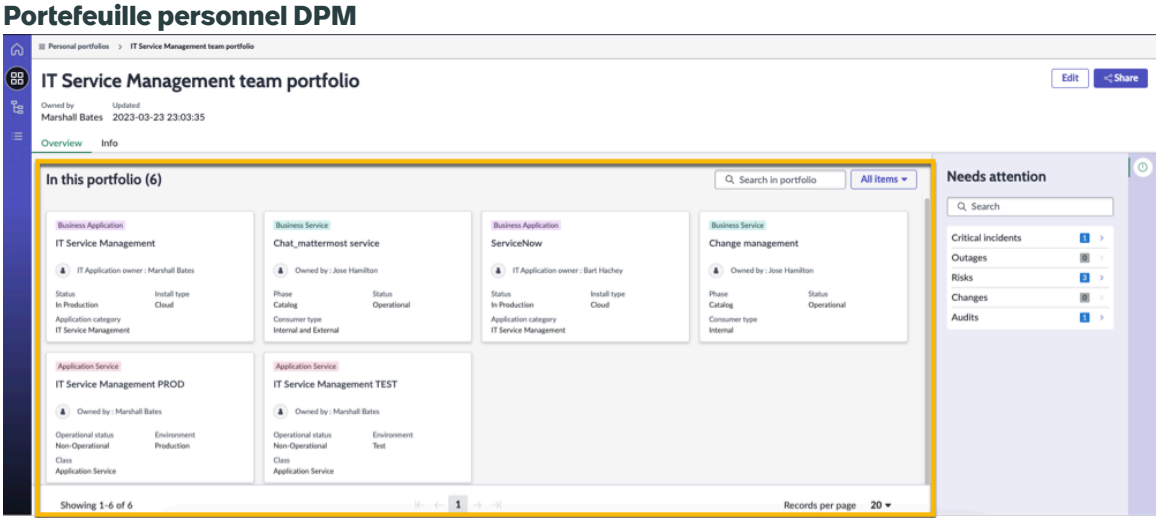
*DPM*Page d'accueil

Sur la page d'accueil DPM, consultez l'état de toutes vos solutions. (pour en savoir plus, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale) ;

Portefeuilles personnels

Créez vos propres collections de services et d'applications avec des données provenant d'autres ServiceNow produits. DPM prend en charge les tables de services dédiées afin que vous puissiez remplir vos portefeuilles personnels avec des services d'entreprise, des instances de service et tout autre service dans la table de services de base CMDB . Pour plus d'informations, consultez Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuille personnel DPM



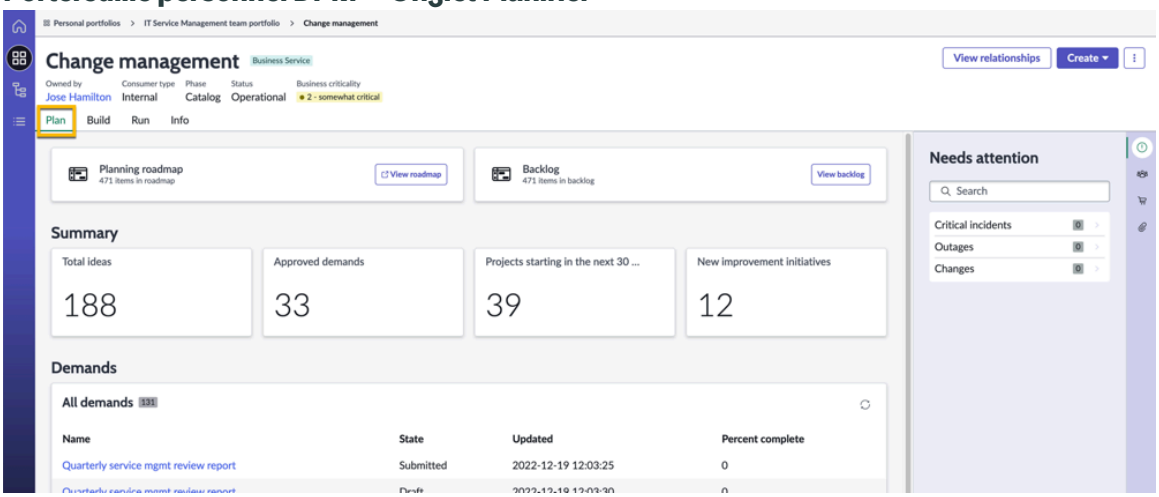
Données en temps réel

Traduction automatique

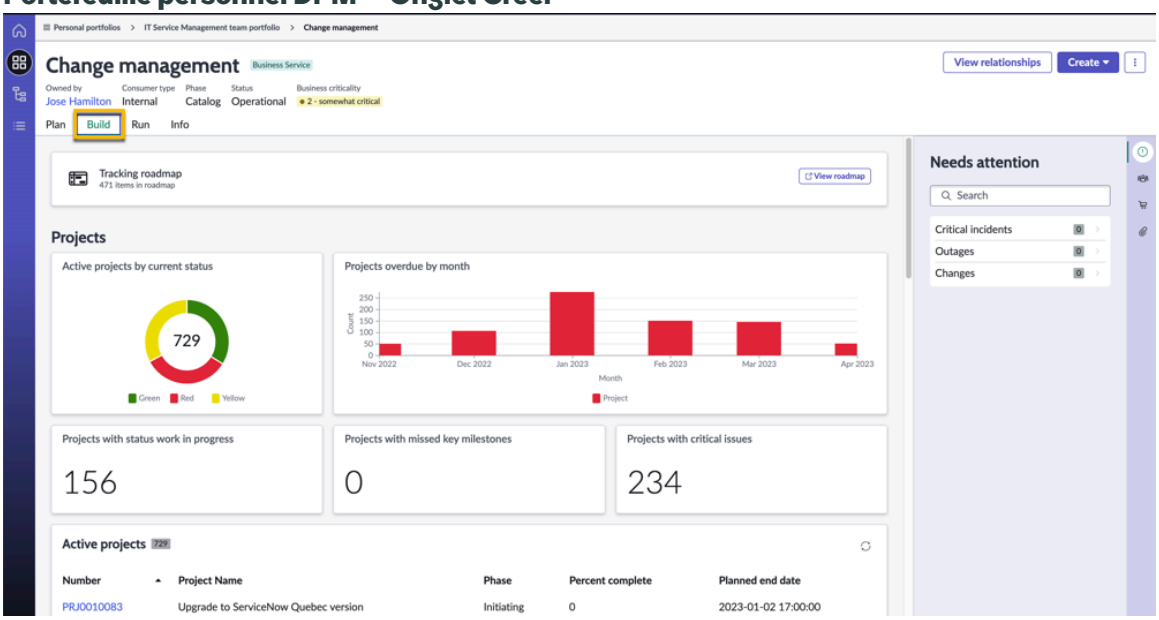
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorez chaque portefeuille pour analyser les détails dans le contexte du cycle de vie du modèle planifier-créer-exécuter. Les indicateurs clés de performance (KPI) sont entièrement configurables. Pour en savoir plus sur le cycle de vie, consultez Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale. Pour en savoir plus sur les KPI, consultez Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuille personnel DPM — Onglet Planifier



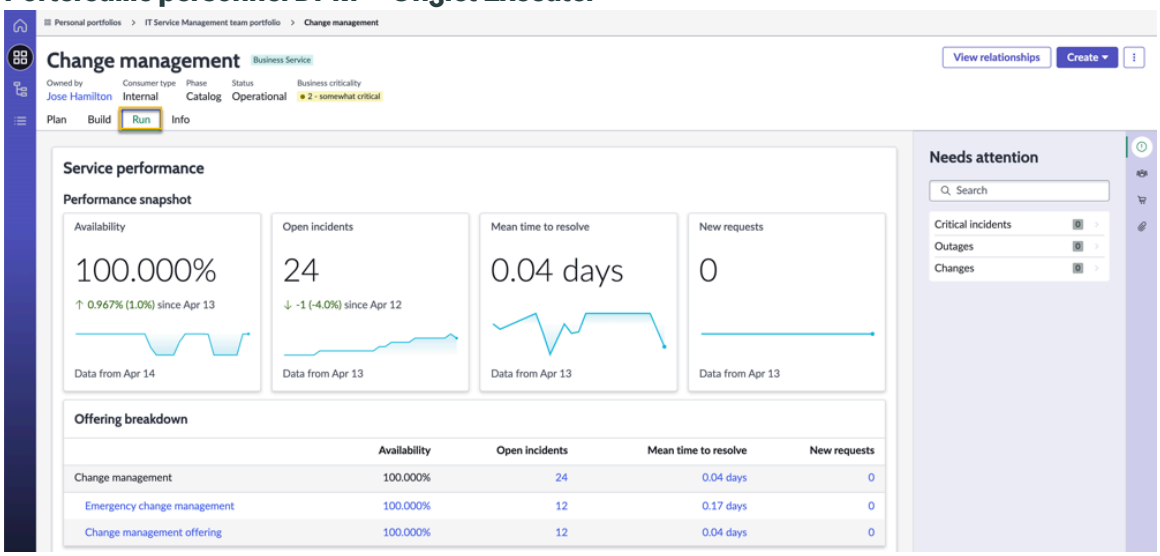
Portefeuille personnel DPM — Onglet Créer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

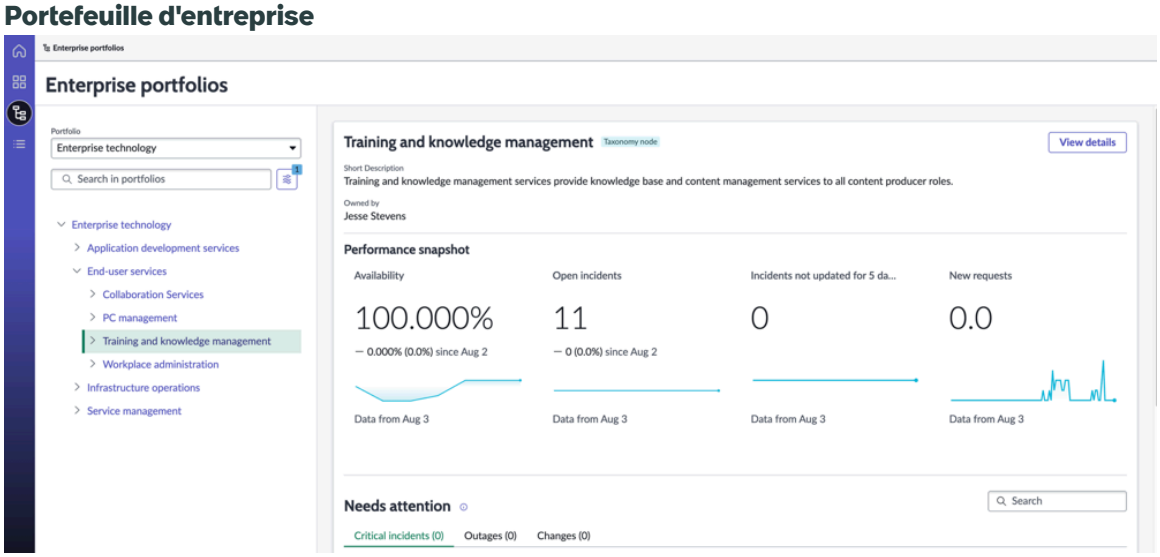
Portefeuille personnel DPM — Onglet Exécuter



Portefeuilles d'entreprise

Créez des portefeuilles d’entreprise pour les applications d’entreprise et les instances de service. Vous pouvez également consulter les portefeuilles de services qui sont partagés avec vous. Vous ne pouvez pas modifier les portefeuilles de services, car ils sont créés dans des tables Gestion des portefeuilles de services. Toutefois, vous pouvez toujours voir la structure informatique globale dans le contexte des services que vous possédez. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles d'entreprise.

Portefeuille d'entreprise



Séparation de domaine et Gestion de portefeuille digitale

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion de portefeuille digitale. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge standard

- Inclut le support de niveau basique.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

L'application Gestion de portefeuille digitale utilise Analyse des performances pour collecter des données et assure la prise en charge de Séparation de domaine.

Demander Séparation de domaine pour Gestion de portefeuille digitale

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Gestion de portefeuille digitale.

Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser Agent virtuel ITSM pour soutenir et mettre à l'échelle votre organisation IT. Grâce à Agent virtuel ITSM, vos techniciens peuvent traiter les demandes et les incidents informatiques complexes envoyés par les utilisateurs.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

À propos de l'Agent virtuel ITSM

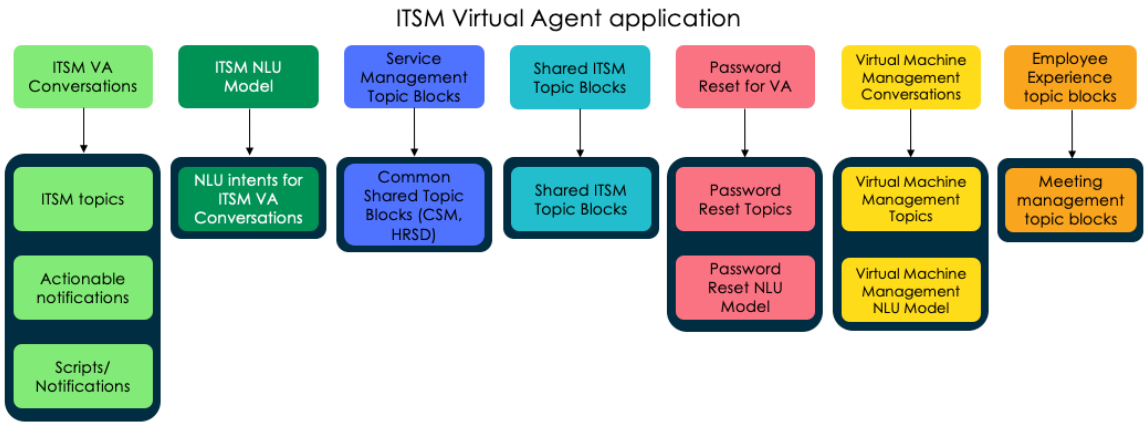
L'Agent virtuel ITSM vous aide à automatiser les Workflows Employés en répondant immédiatement aux questions informatiques courantes. À tout moment au cours d'une conversation virtuelle, un utilisateur peut demander à interagir avec un technicien informatique en direct.

L'Agent virtuel ITSM inclut des conversations thématiques prédéfinies qui couvrent les interactions informatiques courantes. Ces conversations s'exécutent dans le client de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

messagerie instantanée Web et sont également disponibles dans les intégrations de messagerie prises en charge de l'Agent virtuel ITSM.



Les conversations entre l'Agent virtuel et l'utilisateur permettent d'atteindre un objectif informatique. Les informations échangées pendant le flux de conversation, telles que les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'Agent virtuel, permettent à l'Agent virtuel de répondre à une demande ou de contribuer à accomplir une tâche.

Agent virtuel ITSM s'intègre au ServiceNow® Concentrateur d'intégration et Flow Designer. Certaines rubriques peuvent nécessiter l'installation de spokes spécifiques.

Pour plus d'informations sur Agent virtuel les fonctionnalités, voir Agent virtuel.

Langues prises en charge pour les services NLU sur Agent virtuel ITSM

En plus de l'anglais, Agent virtuel ITSM prend en charge les langues suivantes pour NLU :

- Allemand
- Français
- Français (Canada)
- Coréen
- Espagnol
- Portugais (Brésil)
- Japonais
- Italien
- Néerlandais
- Chinois (simplifié)

Pour en savoir plus sur NLU, consultez Compréhension du langage naturel dans l'Agent virtuel.

Les rubriques Agent virtuel ITSM remaniées à l'aide de `gs.getMessageLang()` vous fournissent des opérations améliorées sur l'Agent virtuel ITSM en utilisant et en affichant tous les messages échangés lors des conversations avec le bot dans votre langue préférée. La méthode `gs.getMessageLang` recherche dans la table des messages de l'interface utilisateur [sys_ui_message] la version traduite du texte dans la langue fournie à l'aide de la variable `vaContext.getRequesterLang()`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM

Chiffrement Edge vous offre un contrôle direct sur la sécurité de vos données. Le chiffrement et la gestion des clés sont effectués sur votre intranet entre votre navigateur et votre instance ServiceNow®. Pour en savoir plus sur Chiffrement Edge, reportez-vous à la rubrique Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM dans ITSM.

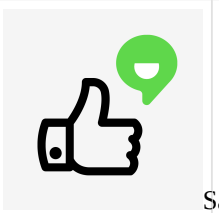
Explorer Agent virtuel ITSM

ServiceNow Agent virtuel ITSM fournit une assistance utilisateur par le biais de conversations dans une interface de messagerie intelligente.

Vue d'ensemble de Agent virtuel ITSM

Donnez à vos techniciens informatiques les moyens de se concentrer sur les demandes et incidents les plus complexes et les plus exigeants des utilisateurs en dirigeant les incidents les plus courants et les plus simples vers un agent virtuel. Agent virtuel ITSM améliore l'expérience du technicien informatique et celle des employés en répondant immédiatement aux requêtes liées aux technologies de l'information.

Agent virtuel avantages



Satisfaction des utilisateurs

Offrez un meilleur libre-service en aidant les utilisateurs et les clients à obtenir rapidement ce dont ils ont besoin grâce à des expériences Omni-Channel toujours actives. Permettez à vos utilisateurs d'obtenir une aide immédiate, de jour comme de nuit. Renforcez la satisfaction des utilisateurs et des clients en offrant une expérience Agent virtuel personnalisée, au cours de laquelle les informations utilisateur sont mémorisées et appliquées lors de la conversation.

Productivité accrue

Offrez des expériences exceptionnelles à vos utilisateurs, ainsi qu'à vos agents et techniciens, en déviant les tickets et en réduisant les volumes d'appels. Stimulez la productivité en fournissant un agent virtuel sur des canaux familiers, tels que Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger et l'espace de travail.

Prise en charge de l'automatisation

Faites évoluer vos organisations de support et permettez à vos agents et techniciens de se concentrer sur les problèmes les plus complexes des utilisateurs en automatisant les tâches de support courantes.

Propriétaires de services habilités

Permettez aux propriétaires de services de fournir et d'affiner rapidement des options d'IA sans expertise en science des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants

Compréhension du langage naturel

Vous pouvez utiliser Compréhension du langage naturel (NLU) pour tous vos flux de conversation par rubrique Agent virtuel ITSM. Agent virtuel ITSM utilise la fonctionnalité NLU pour comprendre la signification des mots et reconnaître leur contexte afin de déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Vous avez la possibilité de configurer Agent virtuel ITSM pour qu'il utilise uniquement des mots clés, dans le but d'accélérer le délai de rentabilité à court terme. Vous pouvez éventuellement choisir d'utiliser la NLU, qui améliore l'expérience des employés à long terme.

Agent virtuel ITSM et le modèle ITSM NLU pour les conversations d'Agent virtuel sont disponibles dans le ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Le modèle ITSM NLU pour les conversations d'Agent virtuel fournit des entités NLU prédéfinies, des intentions et des énoncés. Voici quelques-uns des énoncés et intentions :

- Escalader la rubrique du ticket :
  - Augmenter la priorité du ticket INC0010023 d'incident à un niveau supérieur
  - Augmenter la priorité sur mon ticket ouvert
- Vérifier les rubriques de pannes et de dégradations de service :
  - Des problèmes à l'échelle de l'entreprise ont-ils été signalés ?
  - Existe-il une panne ?
- Rubrique de configuration d'e-mail
  - Je souhaite configurer l'e-mail sur mon équipement mobile
  - Comment configurer l'e-mail professionnel sur mon téléphone ?

Activez la NLU sur l'application Agent virtuel ITSM et publiez à nouveau vos conversations existantes afin d'optimiser l'expérience utilisateur avec la fonctionnalité NLU.

Notifications automatiques d'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel vous informe de façon proactive de l'état de vos incidents et de vos demandes. Les gestionnaires sont avertis lorsqu'ils ont des approbations.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Tâche [tâche]

Ces notifications sont utilisées par les prestataires et les employés. Le filtre **Type de tâche** sur la table Tâche active la notification d'état automatique lorsque la valeur est **Incident** ou **Élément demandé**. Lorsque l'état de la tâche d'incident ou d'élément demandé change, un message Agent virtuel est envoyé à l'utilisateur.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Approbation [sysapproval_approver]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces notifications sont utilisées par la gestion des demandes ou la gestion des connaissances. Lorsqu'une approbation est envoyée, un message Agent virtuel automatique est envoyé à l'approbateur qui l'avertit de la demande d'approbation.

Configurer Agent virtuel ITSM

Configurez les fonctionnalités et composants de l'Agent virtuel ITSM dont vous avez besoin pour proposer une assistance à vos employés, équipes informatiques et clients.

Les rubriques de l'Agent virtuel ITSM doivent être activées et publiées pour que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques ITSM dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel .

Configurer Agent virtuel ITSM

Vous pouvez créer et publier des rubriques de conversation dans Concepteur d'agent virtuel si vous disposez de rôles d'administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel doit être activé avant de pouvoir utiliser les conversations par rubrique Agent virtuel ITSM Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur peuvent activer l'Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot].

Installez Agent virtuel ITSM et le modèle ITSM NLU pour les conversations Agent virtuel en les demandant auprès de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Les rubriques doivent être activées et publiées avant que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques ITSM dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel .

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).
2. Installer Agent virtuel ITSM en le demandant à partir de ServiceNow Store.
3. Passez en revue les rubriques de conversation associées à ITSM dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Configurez Compréhension du langage naturel (NLU) dans l'Agent virtuel .

   Les rubriques Agent virtuel ITSM utilisent des modèles NLU ServiceNow. Les modèles NLU en anglais sont activés par défaut. Si vous utilisez d'autres langues, vous devez activer ces modèles NLU manuellement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Gestion des modèles multilingues .

5. Publiez les rubriques Agent virtuel ITSM et leurs modèles NLU correspondants dans Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La publication dans Concepteur d'agent virtuel permet aux utilisateurs d'exécuter les conversations dans votre client d'assistance Agent virtuel.

Remarque :
vous ne pouvez pas modifier les rubriques fournies. Vous pouvez dupliquer une rubrique fournie, puis la modifier. Vous pouvez également créer des rubriques supplémentaires. Pour obtenir des informations complètes sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, reportez-vous à Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel .

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Configurer la rubrique Accès administrateur local

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle Virtual_agent_admin peuvent installer et activer le module d'extension Spoke Agent Client Collector. Les développeurs peuvent mettre à jour les scripts et configurer les commandes en fonction des besoins de leur organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Spoke Agent Client Collector sur l'instance en fonction des instructions indiquées dans la rubrique Installation d'Agent Client Collector .
2. Mettez à jour le fichier sudoers des appareils MacOS avec l'entrée suivante.
   Ce processus permet à l'utilisateur ServiceNow d'exécuter le script grant_admin_access en mode Sudo et de contourner les exigences de mot de passe.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/grant_admin_acc
ess.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. Activez le module d'extension Agent Client Collector (admin-access-mac), après avoir validé la charge utile jointe avec votre équipe informatique interne.
4. Configurez les commandes suivantes selon les besoins de votre organisation.
   Définition de vérification ACC : `check-admin-access`, `grant-admin-access`
5. Dupliquez et activez la rubrique Accès administrateur local dans le champ d'application d'ITSM.
   Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques Gestion des services IT dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel .

Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM

Les administrateurs et les utilisateurs dotés du rôle virtual_agent_admin peuvent activer les notifications système, déclencher des flux Studio de workflow pour les rubriques de notifications exploitables et activer les notifications dans l'Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Traduction automatique

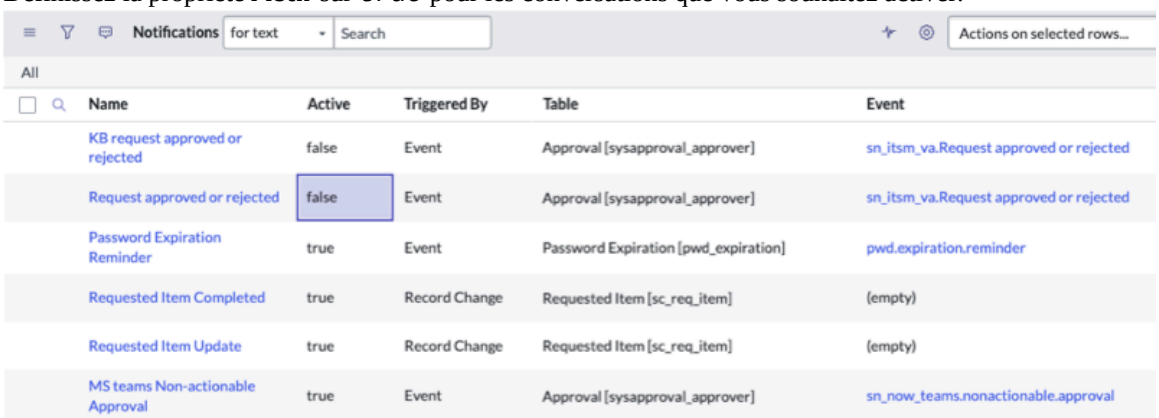
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez les notifications système.

   a. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.

   b. Définissez la propriété **Actif** sur *true* pour les conversations que vous souhaitez activer.



2. Activez les flux Studio de workflow pour les conversations Agent virtuel ITSM de notifications exploitables spécifiques.

   Ces rubriques sont désactivées par défaut. Pour en savoir plus sur l'activation des flux, consultez Activer un flux .

   Les flux suivants pour les notifications exploitables doivent être activés si vous souhaitez les utiliser avec des notifications exploitables :

   - Flux de déclenchement des notifications exploitables ITSM - Rappel d'approbation
   - Flux de déclencheur des notifications actionnables ITSM - Incident commenté
   - Flux de déclenchement des notifications exploitables ITSM - Installation de logiciel

   a. Sélectionnez le flux que vous souhaitez activer dans Studio de workflow.

   b. Sélectionnez **Activer**.

3. Activez les notifications dans l'Agent virtuel.

Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin ou admin peuvent configurer les paramètres de Agent virtuel pour indiquer les rubriques détectables, définir des règles métier et bien plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

- Activez Agent virtuel pour utiliser Agent virtuel comme canal de réponse.
- Configurer Agent virtuel ITSM

  Installez l'application Conversations d'agent virtuel ITSM, qui inclut Modèle NLU ITSM pour Conversations d'agent virtuel. Demandez cette application via le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La plupart des fonctionnalités Résolution automatique des problèmes sont incluses dans le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot). D'autres fonctionnalités sont disponibles dans l'application Agent virtuel ITSM Conversations. Le service Résolution automatique des problèmes est automatiquement activé.

Procédure

1. Formez le modèle d'apprentissage machine.
   Formez le modèle d'apprentissage machine Résolution automatique des problèmes avant d'activer l'enregistrement de configuration de résolution automatique.

   Remarque :
   la requête de la table Incident doit avoir le nombre minimal d'enregistrements que vous spécifiez dans la propriété système `glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records` pour former le modèle. La valeur par défaut de cette propriété est de 300 000 enregistrements ; il est déconseillé d'augmenter cette valeur, car la formation du modèle risque d'échouer. Assurez-vous que les conditions que vous spécifiez dans l'enregistrement de configuration de résolution automatique renvoient moins de 300 000 enregistrements avant de cliquer sur **Former**. Pour en savoir plus sur les propriétés d'Intelligence prédictive, consultez Propriétés d'Intelligence prédictive .

   a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

   b. Sous Agent virtuel ITSM (IAR), cliquez sur **Afficher les paramètres**.

   c. Sélectionnez la table cible.

   d. Dans l'onglet **Détails**, accédez à la section Modèle d'apprentissage machine.

   e. Cliquez sur **Former**.
      Le champ **Progression de la formation** affiche le pourcentage d'achèvement de la formation et les mises à jour chaque fois que le formulaire est actualisé.

   f. Lorsque le champ **État de la formation** indique Solution complète, sélectionnez la propriété `Active`.

   g. **Facultatif :** Définissez une **fréquence de reformation** pour définir la fréquence à laquelle le modèle d'apprentissage machine se reforme automatiquement.
      Les utilisateurs disposant du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent également reformer manuellement le modèle à tout moment.

2. **Facultatif :** Modifiez tous les mappages des intentions Résolution automatique des problèmes afin qu'ils correspondent aux rubriques Agent virtuel ITSM.

   a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

   b. Sous **Résolution automatique des problèmes (IAR)**, sélectionnez **Afficher les paramètres**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez la table cible.

d. Sous l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**, affichez les mappages par défaut des intentions et des rubriques correspondantes, et sélectionnez la rubrique à modifier. Vous pouvez modifier les mappages, mais seules les intentions Résolution automatique des problèmes prises en charge et les rubriques Agent virtuel actives sont disponibles pour le mappage.

   Ces enregistrements sont désactivés par défaut. Pour les utiliser, dupliquez les rubriques de modèle afin de les créer et les publier. Après avoir associé l'intention à la rubrique de votre choix, assurez-vous que la carte des rubriques d'intention est active.

e. Pour une intention Résolution automatique des problèmes donnée, double-cliquez sur la **rubrique correspondante**, sélectionnez une autre rubrique, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Activer l'intelligence du dialogue

Activez la prise en charge de l'intelligence du dialogue dans Agent virtuel ITSM pour permettre à Agent virtuel de réagir dynamiquement aux énoncés de l'utilisateur et aux modifications apportées au cours de la conversation.

Les rubriques Gestion des services IT tirent parti des dernières améliorations apportées aux actions de boîtes de dialogue de la plateforme en modifiant le basculement du niveau du nœud au niveau de la rubrique. L'amélioration apportée aux actions de boîtes de dialogue est activée pour toutes les rubriques disponibles dans les applications Agent virtuel et d'ordinateur virtuel.

Pour en savoir plus sur les améliorations apportées aux actions de boîtes de dialogue sur ServiceNow AI Platform, consultez Dialog Acts for Virtual Agent .

Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM comprend plusieurs conversations thématiques prédéfinies conçues pour aider vos utilisateurs à accomplir des tâches informatiques courantes, telles que la réinitialisation d'un mot de passe et la création d'un incident.

Une fois installés, les thèmes prédéfinis Agent virtuel ITSM sont en lecture seule et portent le suffixe **(Modèle)**. Pour les utiliser, dupliquez le thème dans le champ d'application de la conversation Agent virtuel ITSM et renommez-le en fonction des conventions d'affectation de nom de votre société. Les modèles Compréhension du langage naturel (NLU) sont utilisés pour identifier et déclencher l'action qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Les conversations thématiques prédéfinies Agent virtuel ITSM sont contenues dans plusieurs catégories thématiques. Utilisez la table suivante pour rechercher les thèmes qui correspondent à vos besoins.

Remarque :
Pour utiliser certains thèmes prédéfinis, vous devez disposer de modules d'extension payants supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
Résoudre des problèmes en tant que ITSM professionnel avec le rôle itil	Prestataire ITSM	• Créer une demande de changement • Créer un problème • Identifier les fenêtres des changements disponibles • Identifier les changements de planification • Résoudre l'incident • Mettre à jour la tâche affectée • Mettre à jour la demande de changement
Automatisez les questions informatiques courantes, telles que la configuration de la messagerie électronique, la connectivité VPN et les problèmes de salle de conférence.	Problèmes informatiques ITSM	• Applications Collaboration • Problèmes de messagerie • Configuration de l'e-mail • Accès Wi-Fi invité • Problèmes matériels • Accès administrateur local • Problèmes de salle de réunion • Problèmes d'imprimante • Accès au référentiel • Jeton RSA • Résoudre le problème de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		lenteur de l'ordinateur • Connectivité VPN
Donnez aux utilisateurs l'accès aux informations informatiques, telles que la gestion des tickets informatiques, la vérification de l'équipement affecté et les interruptions de service.	Libre-service ITSM	• Réserver une salle de conférence EXO • Réserver une salle de conférence OnPrem • Vérifier l'état du ticket informatique • Vérifier l'état du ticket et du support • Remonter un ticket informatique • Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe • Obtenir l'enregistrement de la réunion Zoom • Mon équipement attribué • Ouvrir un ticket informatique • Ouvrir un ticket informatique 2.0 • Procéder à l'approbation • Signaler un problème informatique • Interruptions de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		• Définir une réponse Exchange d'absence en ligne • Définir un serveur Exchange de réponse d'absence • Envoyer une demande • Enregistrement à la visite • Windows 365 PC Cloud
Automatiser les connexions Citrix	Libre-service ITSM (avec intégration Citrix)	• Réinitialiser les sessions Citrix • Mettre en service le bureau/les applications Citrix
Automatiser la gestion des mots de passe utilisateur	Application Password Reset for Virtual Agent	• Changement du mot de passe • Réinitialiser le mot de passe • Déverrouiller le compte
Gérer les groupes Microsoft Office 365	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Office 365)	• Ajouter un propriétaire au groupe Office 365 • Ajouter un utilisateur au groupe Office 365 • Créer un groupe Office 365 • Obtenir les détails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		du groupe Office 365 • Supprimer un propriétaire du groupe Office 365 • Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365
Gérer les groupes Microsoft Active Directory	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Active Directory)	• Ajouter un utilisateur au groupe AD • Créer un groupe de distribution AD • Supprimer l'utilisateur du groupe AD • Afficher mon appartenance à un groupe AD
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Online	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Online)	• Gérer des réunions EXO v1.0 • Gérer des réunions EXO
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Server	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Server)	Gérer des réunions EXS
Gérer des ordinateurs virtuels	Ordinateurs virtuels dans le cloud	• Décrire un ordinateur virtuel • Gérer un ordinateur virtuel • Mettre en service un ordinateur virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		• Démarrer un ordinateur virtuel • Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel • Arrêter un ordinateur virtuel • Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel
Créez un message de bienvenue standard et une fin de conversation, ainsi que des commentaires d'utilisateurs et des enquêtes	Configuration des rubriques	Rubrique de salutation dynamique

Rubriques prédéfinies de la catégorie Problèmes informatiques pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Problèmes informatiques sont conçues pour automatiser les problèmes informatiques courants, tels que les problèmes de messagerie électronique, de connectivité VPN et de salle de conférence.

Applications Collaboration

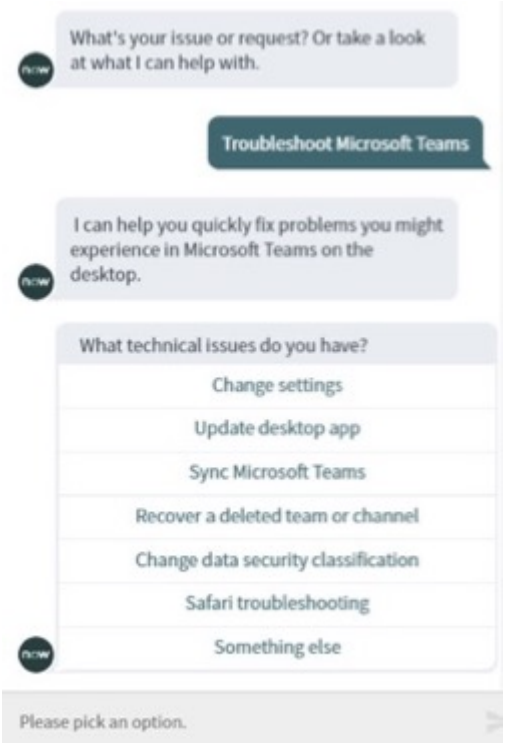
Les utilisateurs peuvent utiliser l'Agent virtuel pour résoudre les problèmes courants liés aux logiciels de collaboration, tels que Cisco Webex, Zoom et Microsoft Teams. Cette rubrique utilise des blocs de rubriques qui peuvent être personnalisés en fonction de votre environnement. Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *`sn_itsm_va.fallback_search_option`*.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident
- Dépanner Cisco Webex
- Dépanner Microsoft Teams
- Dépanner Zoom

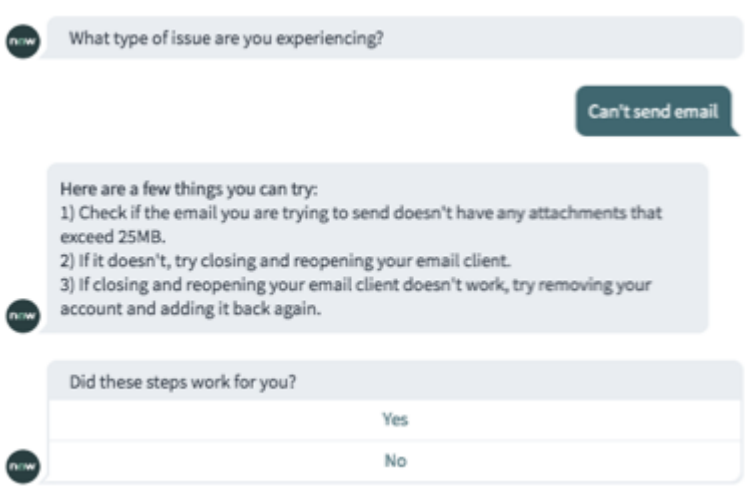
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Problèmes de messagerie

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour résoudre les problèmes de messagerie, tels que les problèmes d'envoi et de réception des e-mails ou les problèmes avec le client de messagerie.

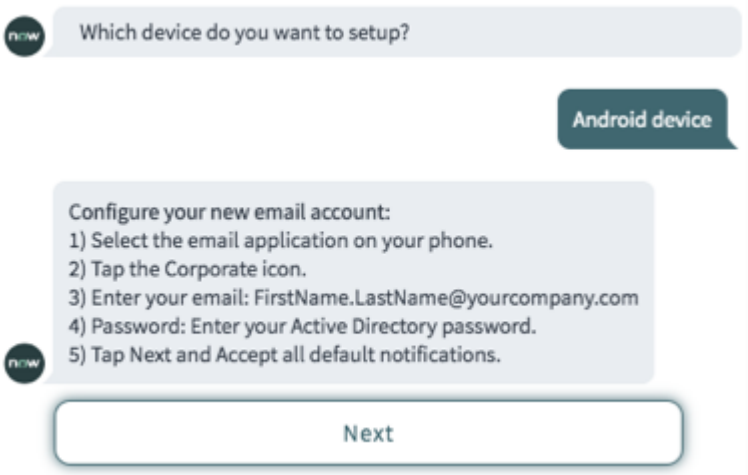


Configuration de l'e-mail

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour accéder à la messagerie ou configurer un compte de messagerie accessible par ordinateur ou par téléphone. Ils peuvent également se faire assister dans la configuration de l'e-mail ou de la messagerie Web.

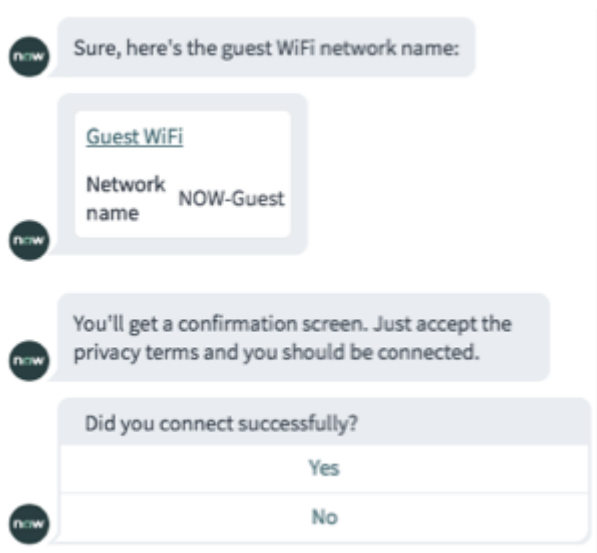
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accès Wi-Fi invité

Les invités de votre entreprise peuvent obtenir un accès Wi-Fi.



Problèmes matériels

Les utilisateurs peuvent résoudre des problèmes matériels spécifiques.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Accès administrateur local

Les utilisateurs peuvent demander et obtenir des droits d'administrateur et la permission d'installer ou d'accéder aux logiciels et autres éléments liés à l'administration dans votre système.

L'Agent virtuel accorde un accès administrateur et supprime l'accès pour tous les utilisateurs de l'appareil après la période désignée (à l'exception des utilisateurs répertoriés dans DEFAULT_ADMIN_USERS).

Traduction automatique

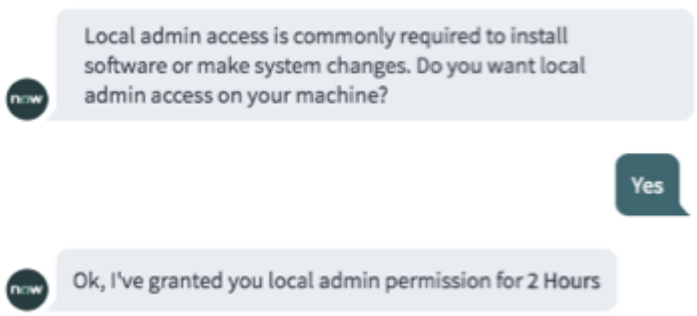
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'utilisateur demande un accès administrateur, l'Agent virtuel lui demande de sélectionner l'appareil pour lequel il souhaite obtenir des privilèges d'administrateur.

Conditions requises :

- Spoke Agent Client Collector (com.sn.acc.spoke)
- S'applique aux utilisateurs de MacOS uniquement.

  Si l'utilisateur sélectionne un autre système d'exploitation, Agent virtuel fournit les articles de la base de connaissances pertinents.



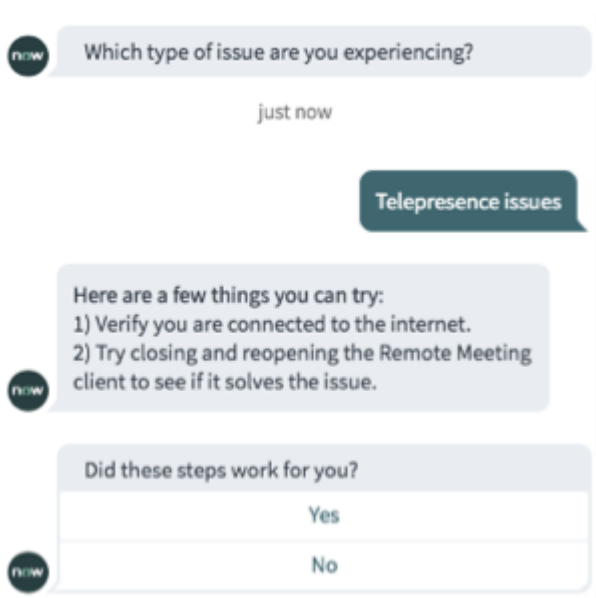
Pour configurer et utiliser la rubrique Accès administrateur local, consultez Configurer la rubrique Accès administrateur local.

Problèmes de salle de réunion

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour les problèmes liés à la salle de réunion, tels que les problèmes de conférence, les problèmes de son, l'affichage, la connectivité, le partage, entre autres.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Traduction automatique

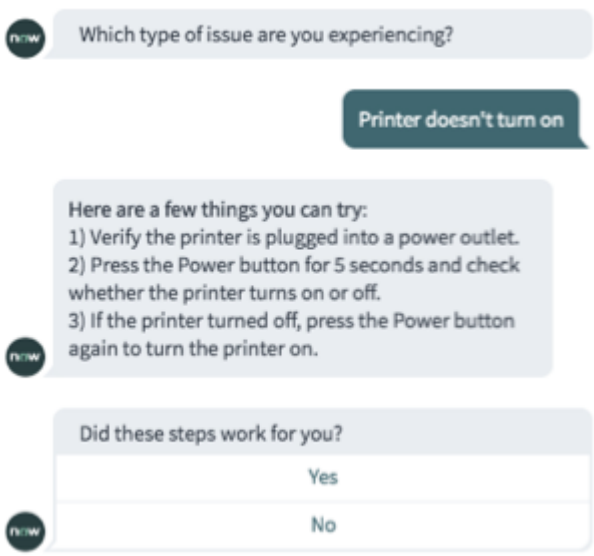
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problèmes d'imprimante

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour des problèmes liés à une imprimante, tels qu'un manque d'encre, une imprimante qui ne fonctionne pas ou des problèmes de connectivité. Cette rubrique peut être utilisée avec la Résolution automatique des problèmes.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

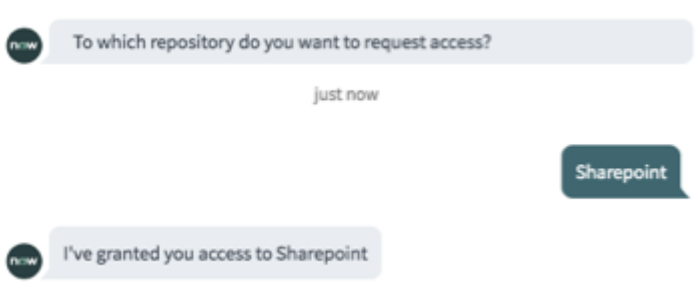
- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Accès au référentiel

Les utilisateurs peuvent manuellement demander et obtenir l'accès à un référentiel de données, ou choisir parmi les référentiels disponibles préchargés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Jeton RSA

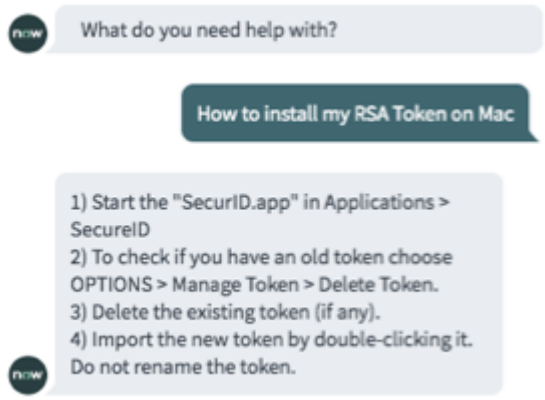
Les utilisateurs peuvent demander un jeton RSA ou signaler un problème avec un jeton RSA. Ils peuvent également demander de l'aide pour configurer un jeton RSA.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

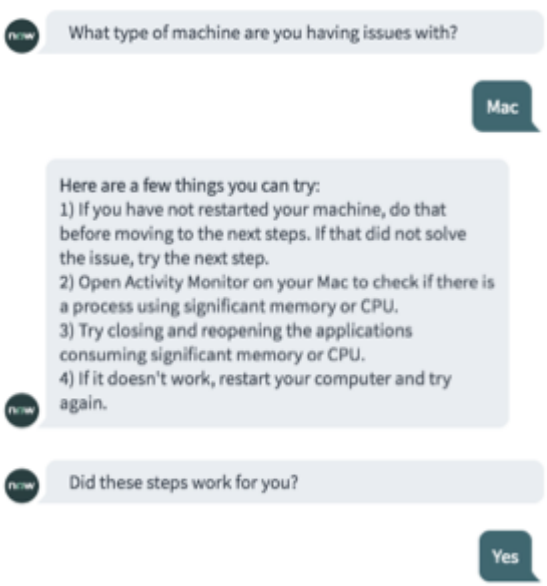


Résoudre le problème de lenteur de l'ordinateur

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide associée à la lenteur de l'ordinateur, comme une faible RAM.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Connectivité VPN

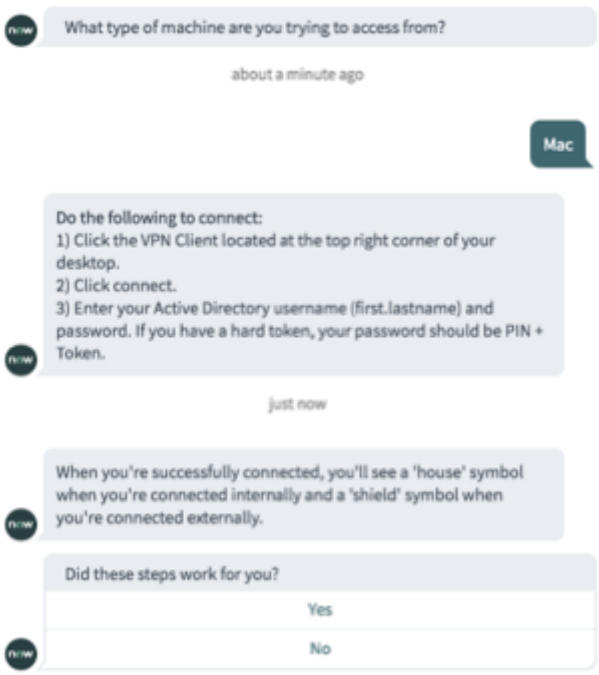
Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour se connecter à un VPN ou configurer un VPN pour accéder aux systèmes professionnels à partir d'emplacements distants.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la catégorie Libre-service pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Libre-service sont conçues pour permettre aux utilisateurs d'accéder à des informations d'ordre informatique, telles que l'ouverture ou la vérification de l'état d'un ticket informatique, la vérification de l'équipement affecté et la recherche dans la base de connaissances.

Réserver une salle de conférence EXO

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Online à l'aide de Agent virtuel.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée comme une ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur sélectionne la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles se fait par lots de 10 salles. Cinq salles sont affichées à la fois, avec pagination dans les résultats de la recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réserver une salle de conférence OnPrem

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Server sur site à l'aide de Agent virtuel.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée comme une ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur sélectionne la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

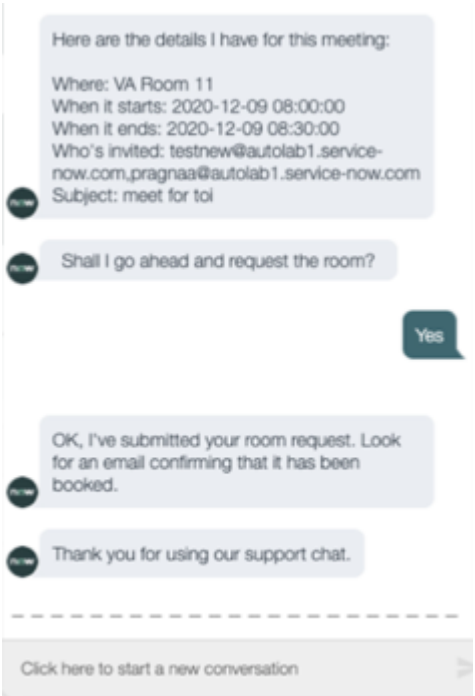
4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles se fait par lots de 50 salles. Cinq salles sont affichées à la fois, avec pagination dans les résultats de la recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

Traduction automatique

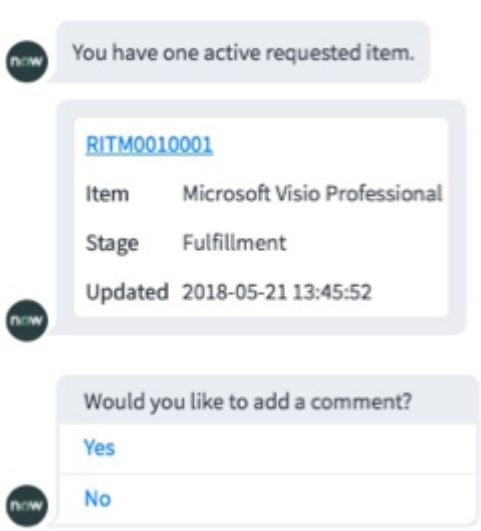
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vérifier l'état du ticket informatique

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, l'Agent virtuel répond en envoyant une liste de tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires et également demander à discuter avec un agent en direct.



Vérifier l'état du ticket et du support

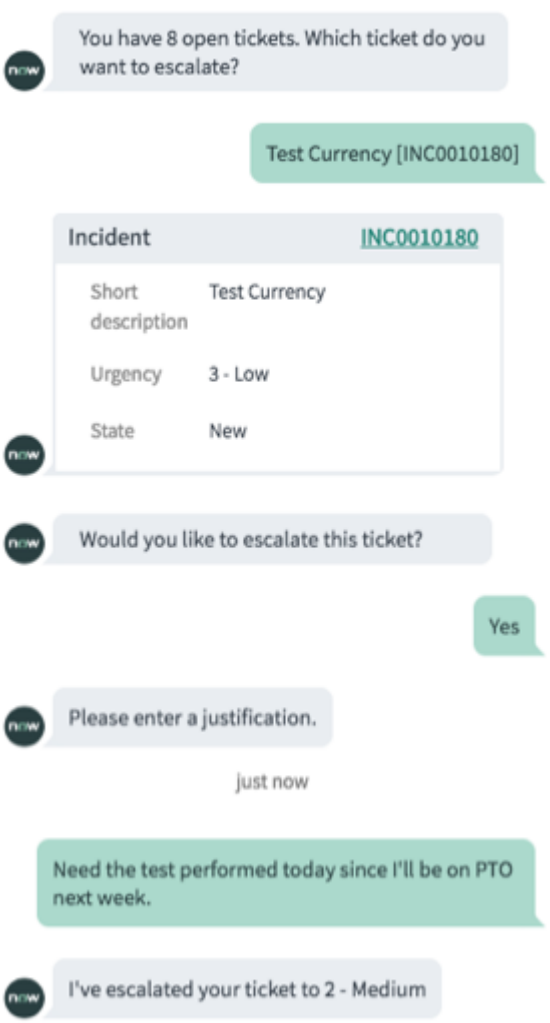
Les utilisateurs peuvent rechercher un incident, un ticket client ou un ticket RH à l'aide du numéro de ticket, de la description brève ou de la description. Une recherche à l'aide de la description brève ou de la description affiche le ticket mis à jour au cours du mois écoulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remonter un ticket informatique

Les utilisateurs peuvent augmenter l'urgence d'un ticket informatique afin d'obtenir une résolution plus rapide. La remontée d'une priorité de ticket nécessite de choisir l'incident et de vérifier l'escalade. Les utilisateurs doivent justifier l'escalade de l'incident. L'Agent virtuel fait passer l'incident au niveau d'urgence supérieur, par exemple, de faible à moyen, ou de moyen à élevé. Si un incident se trouve déjà à l'urgence la plus élevée, l'Agent virtuel alerte l'utilisateur à ce sujet et lui demande s'il souhaite ajouter un commentaire pour aider à accélérer la résolution.



Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Réinitialiser le mot de passe.

Les utilisateurs peuvent accéder à un lien de réinitialisation du mot de passe en cas de verrouillage du système ou d'oubli des mots de passe. Lorsque l'utilisateur saisit les mots clés liés à la réinitialisation du mot de passe, l'Agent virtuel lui envoie un lien vers le Processus de réinitialisation du mot de passe. Si l'utilisateur n'est pas authentifié dans le système, l'Agent virtuel lui demande son adresse e-mail. Si l'utilisateur n'est pas inscrit dans Réinitialisation du mot de passe, l'Agent virtuel lui fournit un lien vers **Inscription par mot de passe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un administrateur doit configurer correctement le Processus de réinitialisation du mot de passe avec un type de vérification valide pour que cette rubrique fonctionne comme décrit. Pour en savoir plus, consultez Configurer votre processus de réinitialisation du mot de passe .

Obtenir l'enregistrement de la réunion Zoom

Les utilisateurs peuvent obtenir un enregistrement d'une réunion Zoom qu'ils ont hébergée dans Microsoft Exchange Online.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online (com.sn.msexchange.spoke)
- Spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke)
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit être configurée dans la table Utilisateur [sys_user]
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit correspondre à l'adresse figurant dans Microsoft Exchange Online et Zoom

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

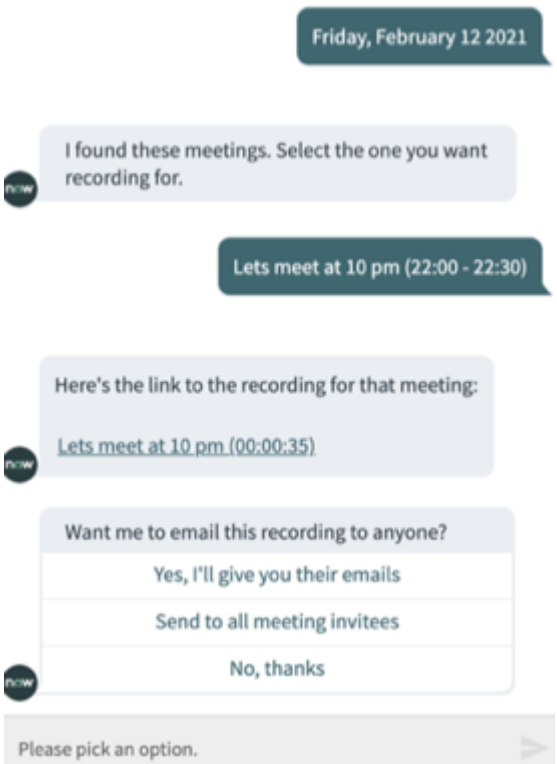
1. L'utilisateur entre lorsque la réunion a eu lieu.
2. Agent virtuel renvoie la liste des réunions possibles.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. Agent virtuel envoie le lien d'accès à l'enregistrement.

   Si l'enregistrement dispose d'un code secret, ce dernier est inclus dans l'e-mail.

   L'utilisateur peut également partager l'enregistrement avec les invités de la réunion ou une liste d'adresses e-mail. Si l'hôte partage le lien de la réunion, les destinataires reçoivent une notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mon équipement attribué

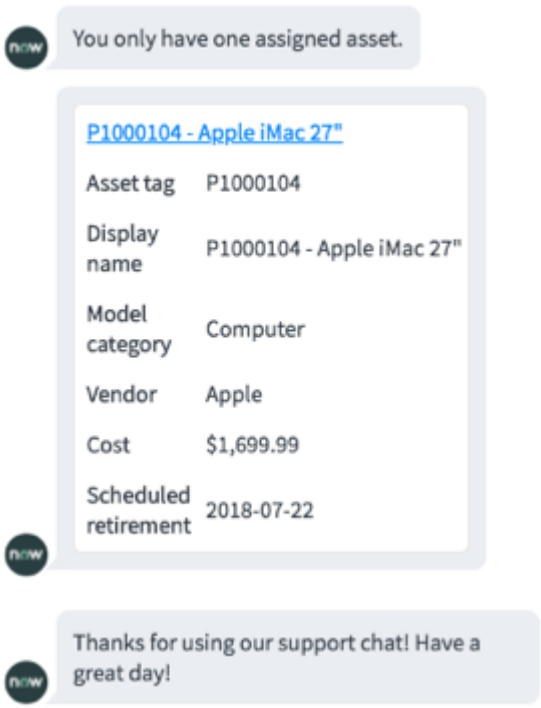
Les utilisateurs peuvent consulter une liste de tous les équipements attribués, tels que les ordinateurs portables, les téléphones mobiles et les moniteurs. Cliquez sur un lien d'élément pour afficher des détails supplémentaires sur l'actif. Les utilisateurs peuvent également créer un incident lié aux actifs directement au sein de la conversation. L'ouverture d'un incident à partir de cette conversation initie la rubrique de conversation Ouvrir un ticket informatique à l'aide du bloc de rubriques Créer un incident.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ouvrir un ticket informatique (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Ouvrir un ticket informatique 2.0.

Remarque :
Cette conversation par rubrique est remaniée pour inclure le bloc de rubriques Créer un incident.

Les utilisateurs peuvent ouvrir un incident ou accéder aux articles de base de connaissances pertinents pour résoudre un problème. Après la saisie de mots clés tels que `ticket ouvert` ou `incident`, l'Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir une brève description du problème. L'Agent virtuel renvoie des liens vers des articles pertinents de la base de connaissances et demande si un article a permis de résoudre le problème. Si ce n'est pas le cas, l'Agent virtuel demande la gravité du problème et crée un incident, fournissant un lien vers l'incident réel.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Lors de la création d'un incident, si vous souhaitez également créer un Demande universelle associé et afficher la carte Demande universelle dans Agent virtuel au lieu de l'incident, le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) doit être actif et la propriété système **Créer une demande universelle avec incident** (*`com.snc.create_universal_request_with_incident`*) doit être définie sur **Oui** (la valeur par défaut est Oui).

Remarque :
Localisez la propriété dans le module **Propriétés de l'incident**, dans la catégorie **Conversation d'incident VA**. Les utilisateurs ayant le rôle itil_admin bénéficient d'autorisations en lecture et en écriture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ouvrir un ticket informatique 2.0

Cette rubrique est recommandée pour créer un incident informatique. Les utilisateurs peuvent utiliser des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire des tickets ouverts similaires. Empêchez les utilisateurs d'ouvrir des incidents en double en trouvant des incidents similaires et en demandant si l'utilisateur souhaite ajouter des commentaires à l'incident similaire.

Condition requise : Module d'extension Intelligence prédictive pour les incidents (com.snc.incident.ml)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Ajouter des commentaires : incident similaire
- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Cette rubrique était auparavant appelée Ouverture intelligente de ticket informatique. Les rubriques Ouvrir un ticket informatique et Signaler un problème informatique sont désormais obsolètes et ont été remplacées par cette rubrique. Si vous utilisiez l'une de ces trois rubriques directement avant la version 5.6 d'Agent virtuel ITSM Conversations, le nom de la rubrique obsolète s'affichera dans le portail. Il doit être mis à jour. Pour mettre à jour le nouveau modèle, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Dupliquez la rubrique Ouvrir un ticket informatique 2.0, enregistrez-la, puis sélectionnez **Publier**.

Procéder à l'approbation

Les utilisateurs disposant du rôle approver_user peuvent accéder aux demandes d'approbation actives. L'Agent virtuel renvoie toutes les approbations actives sous forme de liste. Les utilisateurs cliquent sur une approbation pour accéder à l'enregistrement de l'approbation réelle à approuver ou rejeter.

Interruptions de service

Les utilisateurs peuvent accéder à toutes les informations sur les pannes connues. Lorsqu'un utilisateur demande si un système particulier est en panne, l'Agent virtuel renvoie une liste de liens affichant les pannes planifiées ou non planifiées, ainsi que les dégradations du système. L'utilisateur peut cliquer sur les liens pour obtenir des informations plus détaillées sur une panne ou une dégradation spécifique, ou cliquer sur **Afficher plus** lorsque des pannes supplémentaires sont connues.

Traduction automatique

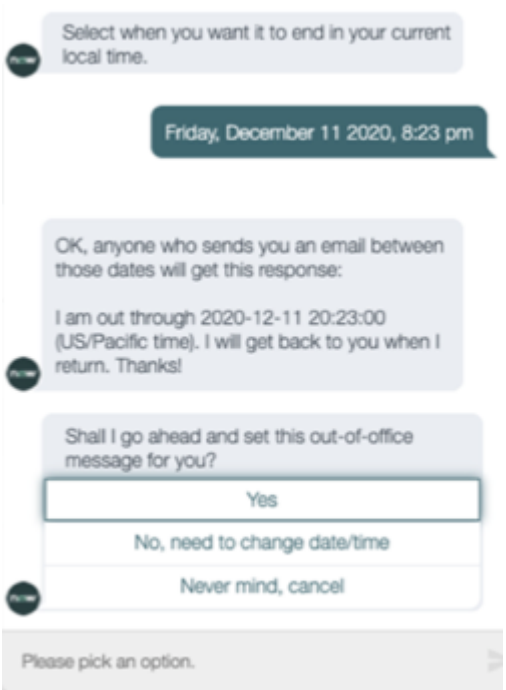
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un serveur Exchange de réponse d'absence

Les utilisateurs peuvent définir une réponse d'absence automatique pour Microsoft Exchange Server en utilisant Agent virtuel. L'utilisateur sélectionne les heures de début et de fin à l'aide de son fuseau horaire local actuel. Cette rubrique reconnaît les entités et les intentions de plage de dates. Le message est codé en dur et est identique pour les destinataires internes et externes.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Envoyer une demande (obsolète)

Remarque :
Bien que vous puissiez utiliser la rubrique Envoyer une demande pour rechercher et demander des éléments de catalogue, la méthode recommandée consiste à utiliser la Rubrique de configuration de secours .

Les utilisateurs peuvent envoyer une demande en choisissant parmi toutes les options disponibles. Par exemple, si un utilisateur demande un élément, Agent virtuel l'invite à entrer un mot-clé de recherche. Une fois que l'utilisateur a entré le mot clé, l'Agent virtuel répond avec les choix disponibles dans une vue carrousel.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques du Catalogue de services suivants :

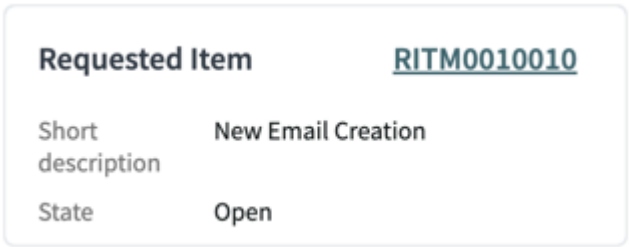
- Demandez l'élément de catalogue.
- Recherchez un élément de catalogue.

Lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément requis, les scénarios suivants sont possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne). Une fois la demande envoyée, une carte d'élément demandé s'affiche avec le numéro de la demande sous forme de lien vers la page de demande.



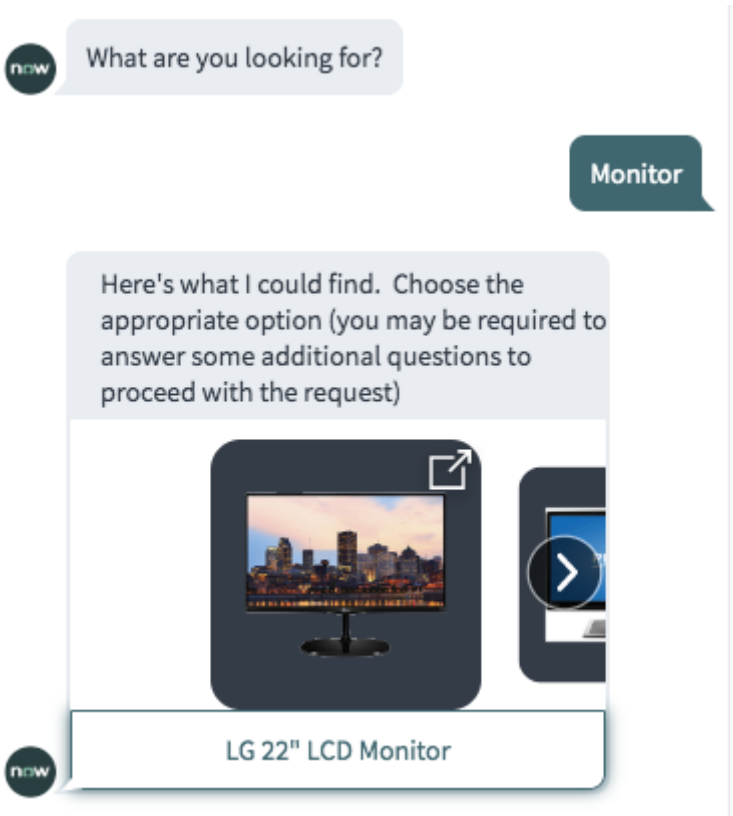
Remarque :
Dans Now® Mobile, l'URL ouvre l'écran natif.

- Un utilisateur peut envoyer une demande dans une fenêtre contextuelle ou une fenêtre.
  - Dans le cas d'une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel .
  - Dans le cas d'une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer sa demande dans le Portail de services défini dans la propriété `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url`. Un élément non conversationnel s'affiche sous forme de fenêtre avec une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Now Mobile ouvre l'élément dans le portail de services mobiles pour les employés.



Enregistrement à la visite

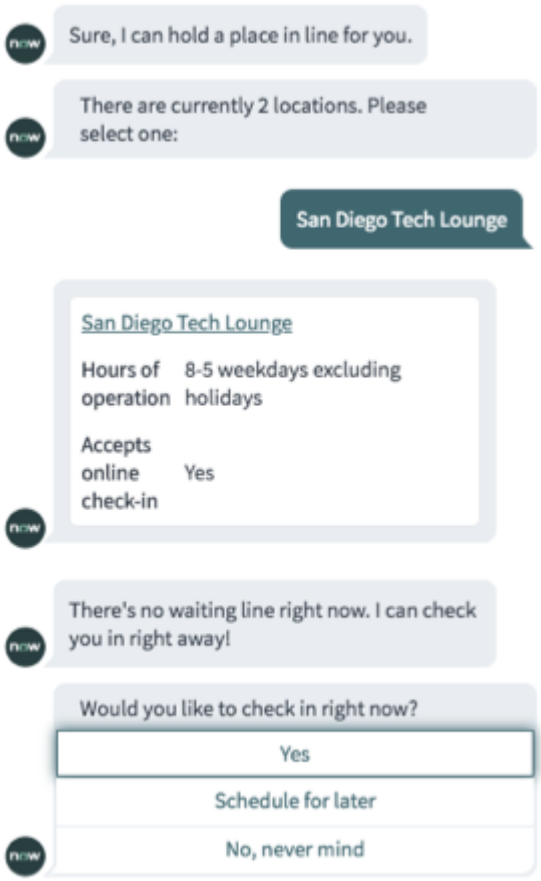
Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans un emplacement ServiceNow® Expérience de visite et s'assurer une place dans la file d'attente, ou ils peuvent planifier eux-mêmes un rendez-vous dans un emplacement de visite. Les utilisateurs peuvent également prendre rendez-vous au nom d'une autre personne.

Condition requise : Module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Académie Agent virtuel : obtenez vos services plus rapidement avec les applications Agent virtuel et Expérience de visite (vidéo de l'Académie Agent virtuel)

Windows 365 PC Cloud

Les utilisateurs peuvent demander un PC cloud Microsoft 365 pour eux-mêmes via une conversation Agent virtuel. La mise en service est examinée par le gestionnaire de l'utilisateur.

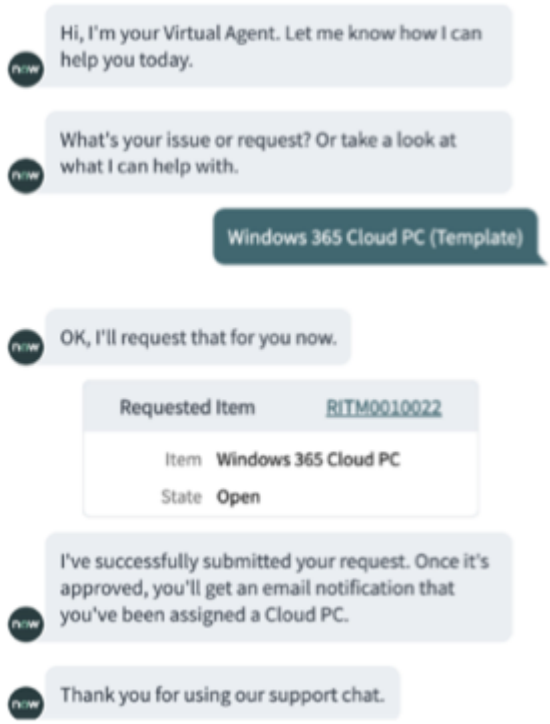
Conditions requises :

- Spoke Microsoft Azure Active Directory (com.sn.azure_ad.spoke)
- Intégration au service Microsoft via ServiceNow® Centre d'intégration et Studio de workflow

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la session Citrix de l'Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs peuvent réinitialiser n'importe quelle session de bureau ou d'application Citrix à l'aide des flux de conversation Agent virtuel. Les utilisateurs peuvent aussi mettre en service une application ou un bureau Citrix.

La fonctionnalité Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action Citrix qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : Connecteur Citrix Gestion des services IT (x_cion_citrix_it_s)

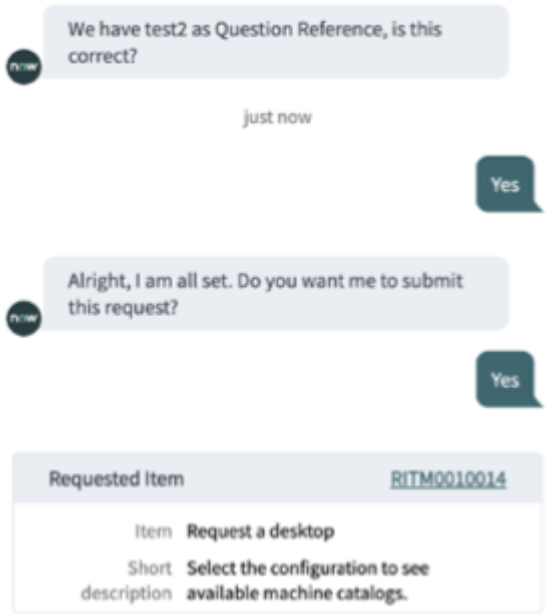
Découvrez comment le module d'extension Citrix ITSM pour ServiceNow peut aider votre équipe à fournir facilement une expérience de première classe et un nouveau niveau de libre-service aux utilisateurs finaux, tout en libérant un temps précieux pour que votre équipe informatique puisse se concentrer sur des tâches plus importantes.

Mettre en service le bureau/les applications Citrix

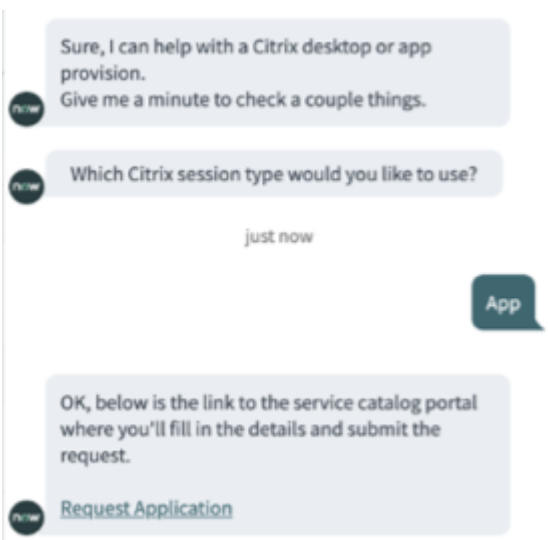
Agent virtuel peut mettre en service une application ou un bureau Citrix directement à partir d'une conversation. L'utilisateur doit sélectionner le type de session. Lorsque vous demandez un bureau, Agent virtuel demande le système d'exploitation et renvoie les détails de l'élément demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous demandez une application, Agent virtuel envoie un lien vers le Portail de services, où l'utilisateur peut envoyer la demande.



Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur une fois que le bureau ou l'application a été mis en service, ou si la mise en service a échoué.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques du Catalogue de services Demander l'élément de catalogue.

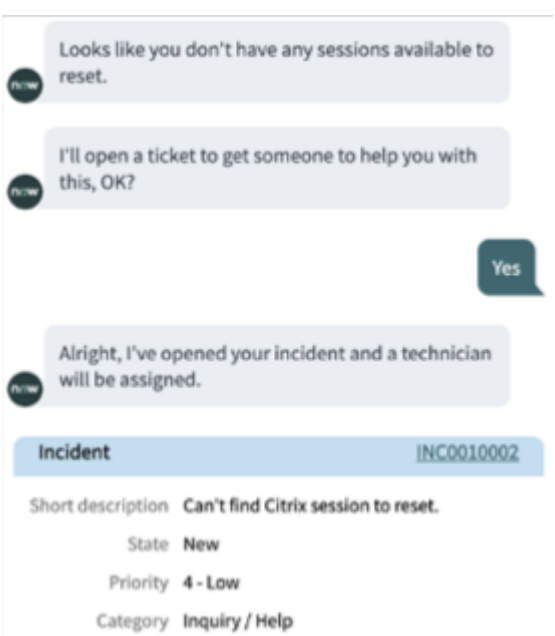
Réinitialiser les sessions Citrix

Agent virtuel fournit une liste des sessions qu'il est possible de réinitialiser. L'utilisateur peut ensuite choisir de réinitialiser une session individuelle ou toutes les sessions à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'utilisateur n'a pas de sessions disponibles pour la réinitialisation, Agent virtuel peut ouvrir un incident pour le compte de l'utilisateur.



Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Rubriques relatives à la gestion des mots de passe pour Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs finaux peuvent effectuer des réinitialisations de mot de passe, des modifications de mot de passe et des actions de déblocage de compte par le biais des conversations Agent virtuel.

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de gestion des mots de passe avec Agent virtuel en entrant les mots-clés Réinitialiser, Modifier, Déverrouiller ou Mot de passe.

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent effectuer les actions Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le compte. Les utilisateurs qui sont connectés peuvent effectuer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les actions Changer le mot de passe, Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le mot de passe.

Conditions requises :

- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset)
- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe Conversations d'agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Remarque :
Pour que le processus de réinitialisation du mot de passe soit disponible dans l'Agent virtuel, assurez-vous d'avoir coché la case **Activé sur l'Agent virtuel** sur la page de configuration du processus de réinitialisation du mot de passe.

Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, consultez Password Reset for Virtual Agent.

Options de vérification pour la réinitialisation du mot de passe dans les conversations Agent virtuel

Les options de vérification d'identité suivantes sont prises en charge dans les conversations Agent virtuel. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Vérification des données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Vérification de Google Authenticator : l'utilisateur entre le code généré à partir de l'application Google Authenticator.
- Vérification du code SMS : l'utilisateur entre le code reçu par un message texte mobile.
- Vérification du code e-mail : l'utilisateur entre le code reçu par e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité configurées.

Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe.

Changement du mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à changer leur mot de passe.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel demande à l'utilisateur d'entrer son mot de passe actuel.
2. Si le mot de passe actuel correspond, l'utilisateur peut saisir un nouveau mot de passe.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. Si l'utilisateur fournit un mot de passe qui répond aux exigences en matière de mot de passe, Agent virtuel met à jour le mot de passe.
5. Si l'utilisateur ne saisit pas de mot de passe valide, il doit saisir à nouveau le mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser le mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à réinitialiser leur mot de passe.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les étapes de réinitialisation.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. L'utilisateur entre un nouveau mot de passe, en respectant les règles de mot de passe.
5. Si le mot de passe ne répond pas aux critères, Agent virtuel invite l'utilisateur à entrer à nouveau le mot de passe.
6. Une fois que le mot de passe répond aux critères, Agent virtuel réinitialise le mot de passe.

Déverrouiller le compte

Les utilisateurs peuvent demander à vérifier leur compte d'utilisateur verrouillé.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les informations de vérification.
3. Une fois que l'utilisateur a été identifié et vérifié, Agent virtuel déverrouille le compte de l'utilisateur.

Rubriques prédéfinies de la catégorie Groupe Microsoft Office 365 de l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les groupes Microsoft Office 365 à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Office 365 qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : module d'extension Spoke Azure Microsoft AD (com.sn.azure_ad.spoke)

Remarque :
Si les rubriques Microsoft Office 365 sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations ITSM VA, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs.

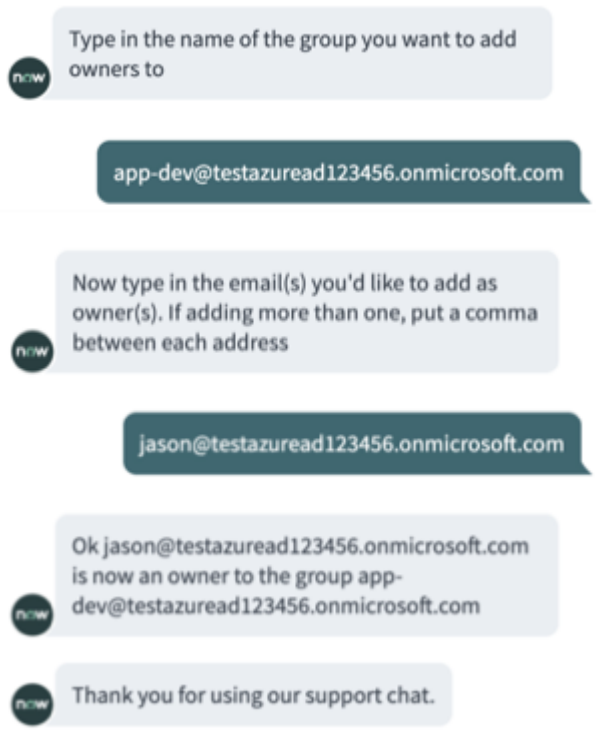
Ajouter un propriétaire au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à ajouter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

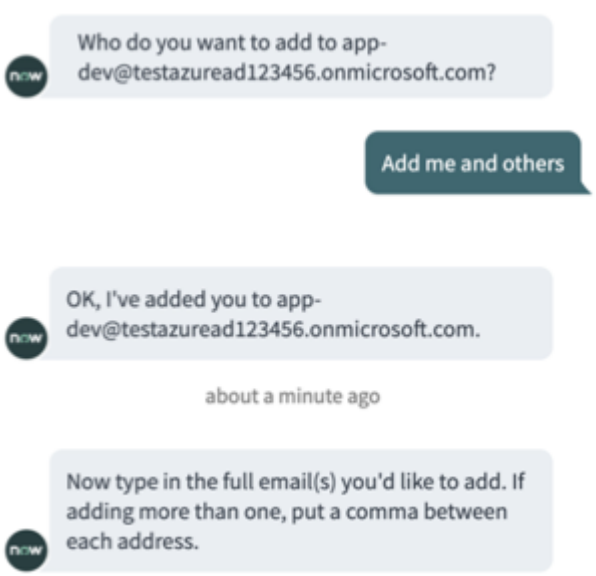
Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Ajouter un utilisateur au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à un groupe Microsoft Office 365 en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Créer un groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent créer un groupe Microsoft Office 365 en fournissant les informations suivantes :

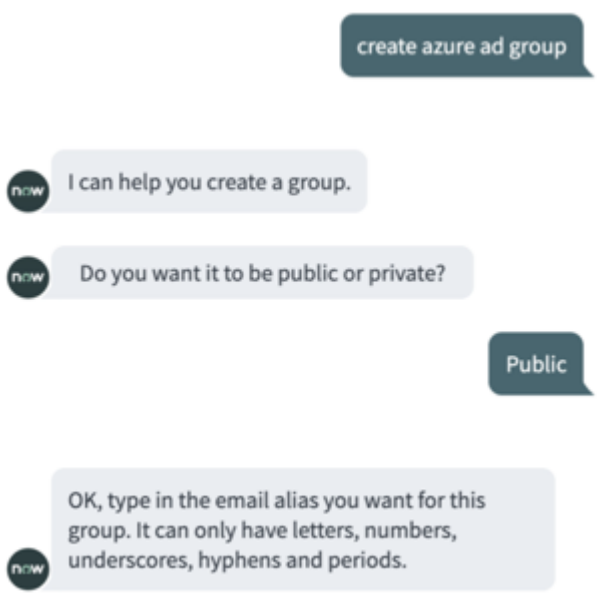
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Confidentialité du groupe
- Alias de messagerie de groupe
- Nom d'affichage Outlook
- Description du groupe
- Propriétaires et membres (facultatif)

L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe, ainsi que tous les autres utilisateurs spécifiés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

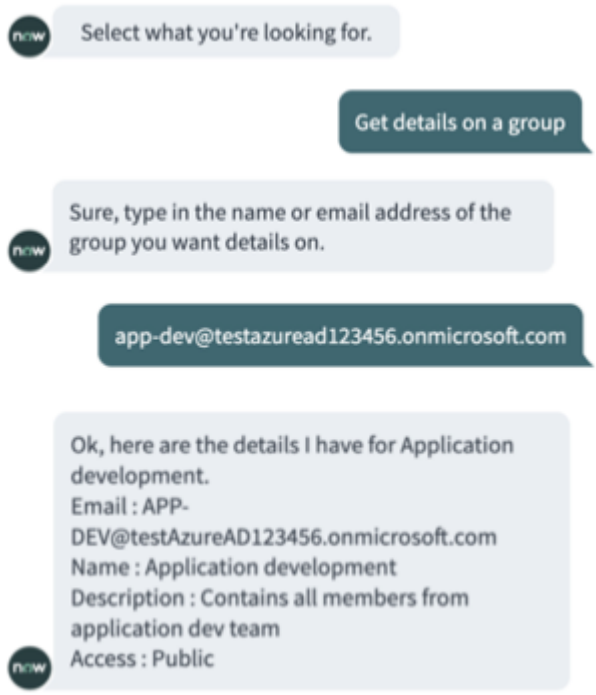


Obtenir les détails du groupe Office 365

Les membres du groupe peuvent obtenir les détails du groupe en indiquant le nom ou l'adresse e-mail du groupe.

Traduction automatique

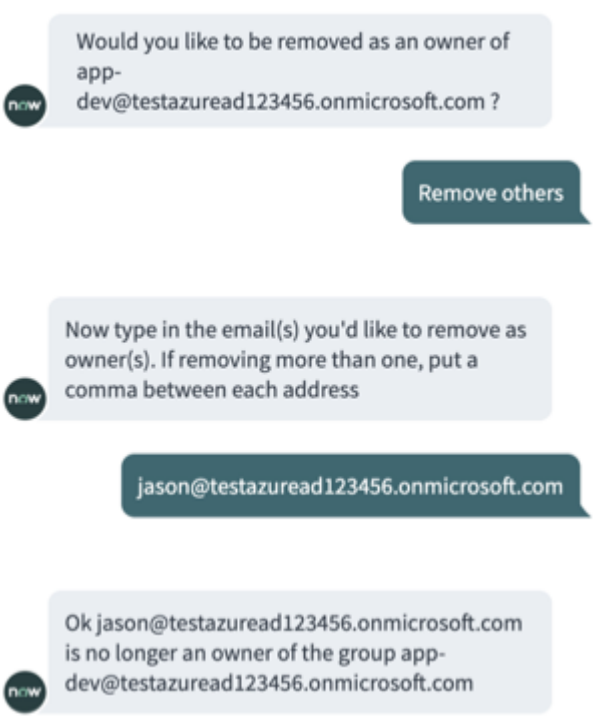
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Supprimer un propriétaire du groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent se retirer ou retirer d'autres propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



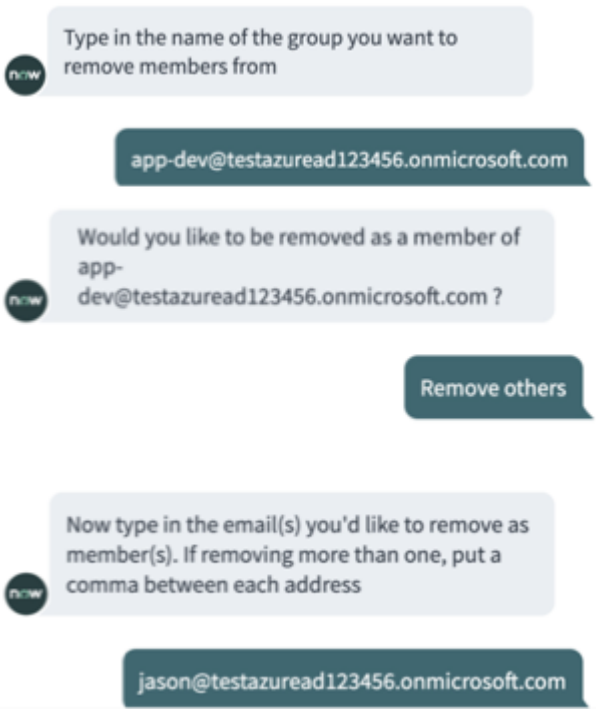
Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent se retirer d'un groupe Microsoft Entra ID. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Rubriques prédéfinies de Microsoft Active Directory de l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les listes de distribution Microsoft Active Directory à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Active Directory qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : module d'extension Spoke Microsoft AD pour Centre d'intégration (com.sn.ad.spoke)

Remarque :
Si les rubriques Microsoft Active Directory sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs.

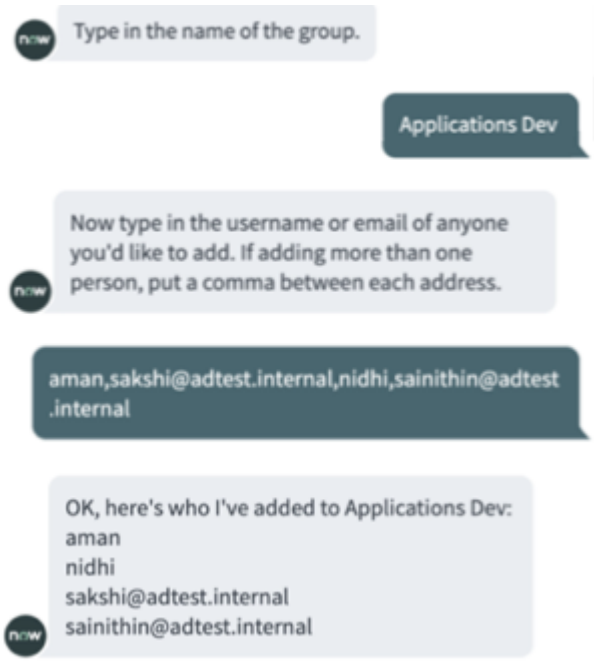
Ajouter un utilisateur au groupe AD

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à une liste de distribution d'un groupe Microsoft Active Directory en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail ou le nom d'utilisateur d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un groupe de distribution AD

Les utilisateurs peuvent créer une liste de distribution Microsoft Active Directory en indiquant les informations suivantes :

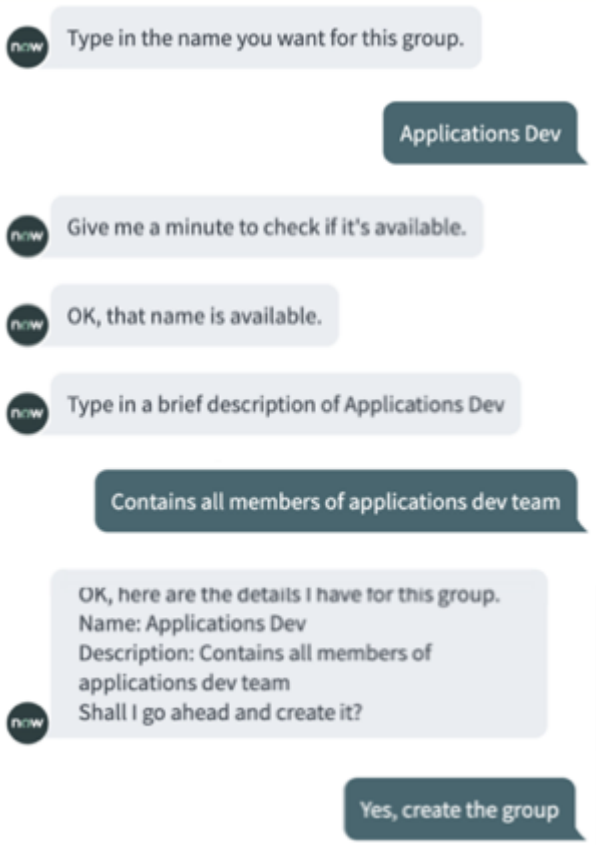
- Nom de groupe
- Description du groupe
- Membres (facultatif)

L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe. Les listes de distribution sont toujours publiques.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

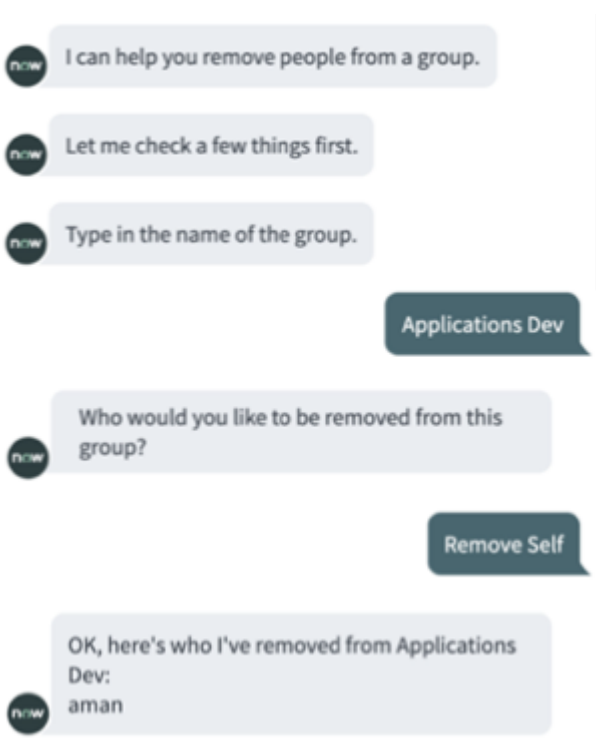
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Supprimer l'utilisateur du groupe AD

Les utilisateurs peuvent se retirer de la liste de distribution d'un groupe Microsoft Active Directory. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et le nom d'utilisateur ou les adresses e-mail à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



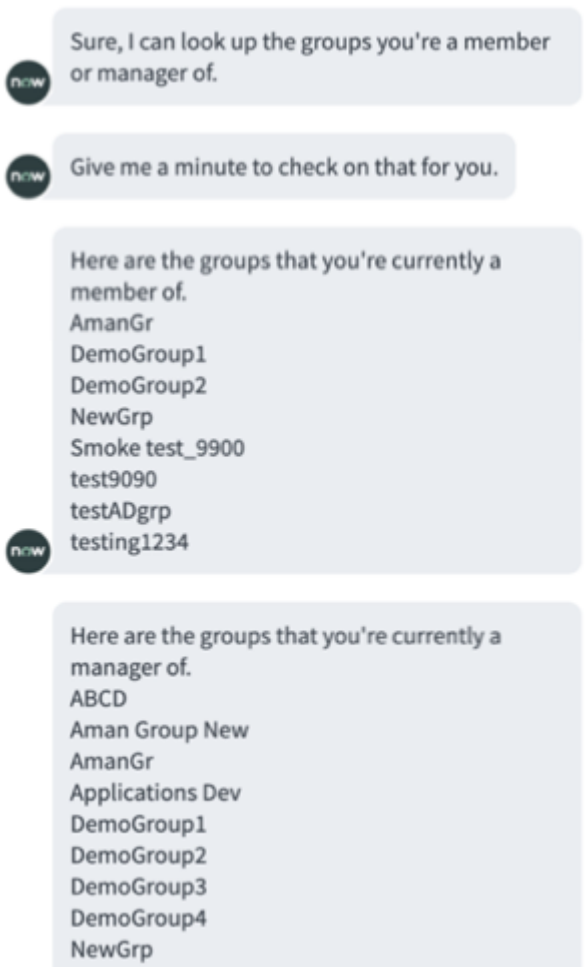
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher mon appartenance à un groupe AD

Les membres du groupe peuvent consulter les listes de distribution Microsoft Active Directory dont ils sont actuellement membres ou responsables.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Rubrique prédéfinie de gestion des réunions Microsoft Exchange Online pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. La rubrique Gérer des réunions EXO vous permet de planifier, de reporter et d'annuler des réunions.

Gérer des réunions EXO v1.0

La Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk)
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Cette rubrique utilise les blocs de rubriques Expérience des employés de l'Agent virtuel

Remarque :
Si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. L'utilisateur peut choisir le type de réunion : virtuelle/en ligne, en salle de conférence ou hybride.

   Si les spokes sont activés sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien de réunion pour Microsoft Teams, Webex ou Zoom.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Remarque :
L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour l'annulation d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour le report d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. L'Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires s'il le souhaite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer des réunions EXO (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Gérer des réunions EXO v1.0.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams

Remarque :
Si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. Si l'administrateur a configuré la variable de script **default_collaboration_software** et que le spoke approprié est activé sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien Zoom ou un lien Microsoft Teams.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Remarque :
L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour l'annulation d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour le report d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. L'Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires s'il le souhaite.

Rubriques prédéfinies de gestion des réunions Microsoft Exchange Server pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Server. La rubrique Gérer des réunions EXS vous permet de planifier, reporter et annuler des réunions.

Gérer des réunions EXS

La Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines rubriques peuvent utiliser le spoke Zoom pour ajouter des liens de réunion.

Remarque :
si ces rubriques sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations Agent virtuel ITSM, les logiques de script peuvent être affectées et entraîner des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Gérer les réunions EXS : Annuler une réunion

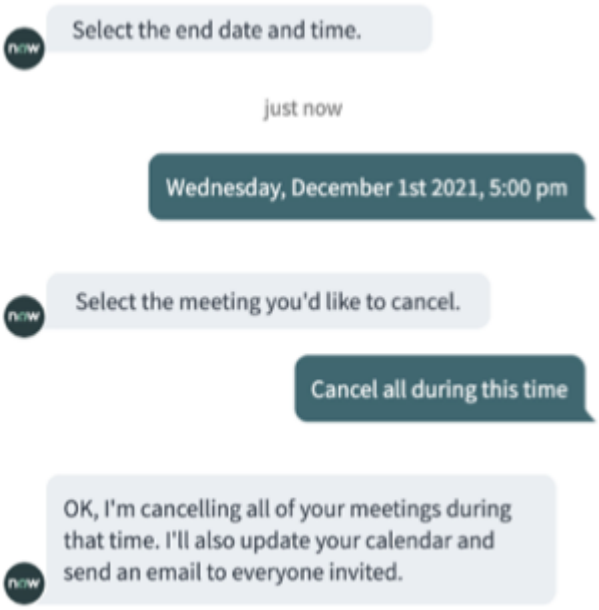
Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel d'annuler une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Annuler une réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule les réunions, envoie un e-mail à tous les participants et met à jour le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gérer les réunions EXS : Reporter une réunion

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de reporter une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Reporter une réunion**.

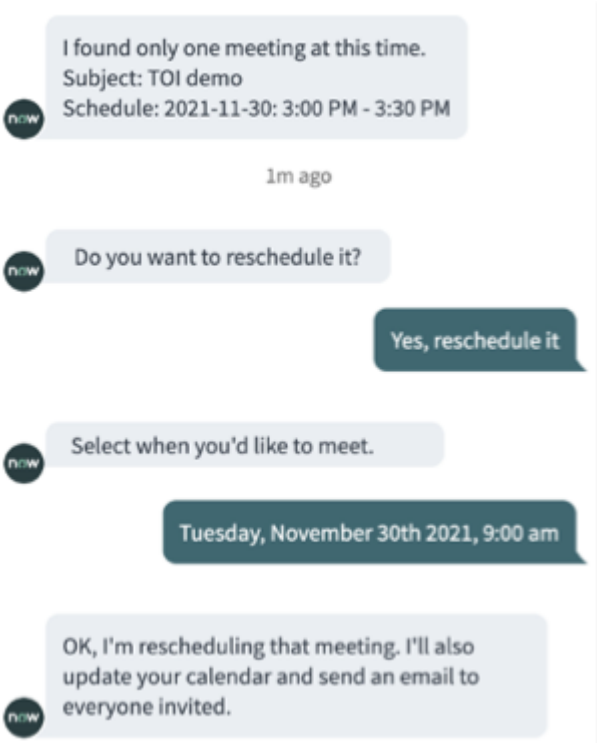
Flux de base :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gérer les réunions EXS : Planifier une réunion

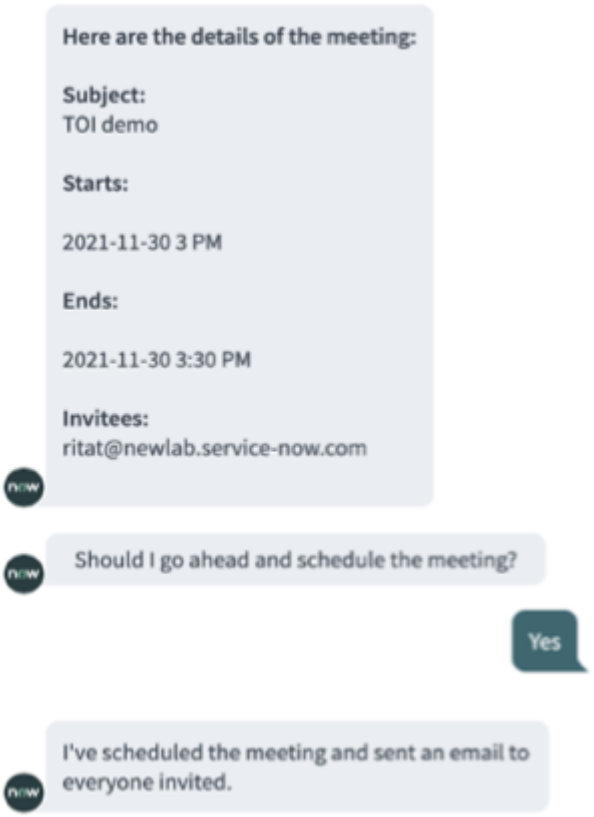
Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de planifier une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Configurer une réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. Agent virtuel renvoie les détails de la réunion.
5. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
6. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer un ordinateur virtuel à l'aide de flux de conversation. Ces flux de conversation vous permettent de démarrer, arrêter, éteindre, décrire et mettre en service un ordinateur virtuel.

Il existe deux catégories de rubriques relatives à la gestion des ordinateurs virtuels :

Rubriques prenant en charge les fournisseurs AWS et Azure

Les rubriques étiquetées **CAI** utilisent Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous AWS et Azure. Pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user. L'administrateur de l'Agent virtuel peut définir la variable de script *`max_records`* (valeur par défaut = 100) pour indiquer le nombre d'enregistrements à extraire d'Azure en un seul appel à l'API REST. La variable de script *`carousel_entries_threshold`* indique le nombre d'enregistrements affichés par l'entrée de carrousel. Si le nombre d'enregistrements est supérieur à la valeur spécifiée, une liste de choix de référence s'affiche pour l'utilisateur.

Cloud Provisioning and Governance n'est pas nécessaire pour décrire, démarrer, arrêter et éteindre un ordinateur virtuel pour AWS et Azure. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec les rubriques Cloud Access Interface (CAI) de l'Agent virtuel :

- Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel
- Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel
- Éteindre le CAI de l'ordinateur virtuel
- Décrire le CAI de l'ordinateur virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques qui utilisent le module d'extension Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Les rubriques suivantes s'intègrent à Cloud Provisioning and Governance (obligatoire) :

- Gérer un ordinateur virtuel
- Mettre en service un ordinateur virtuel

Décrire le CAI de l'ordinateur virtuel

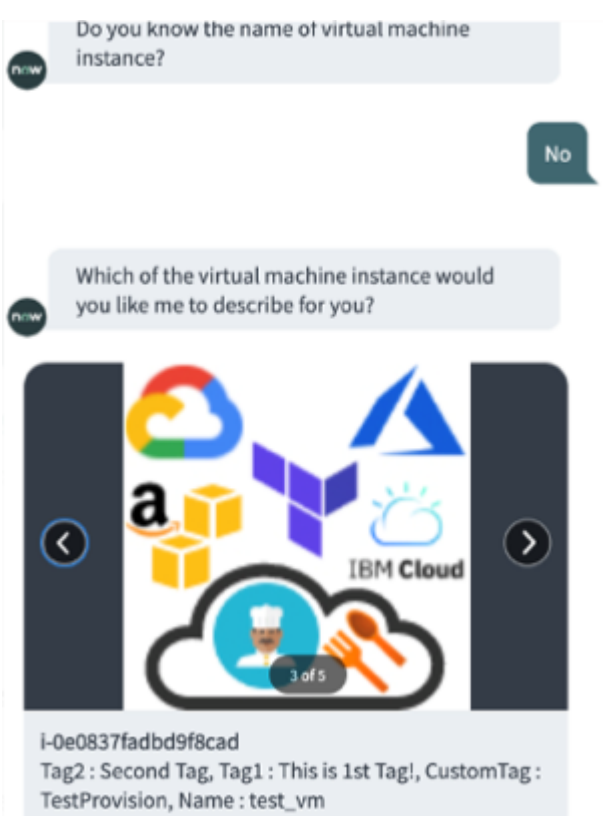
Les utilisateurs peuvent voir les détails de n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Les informations renvoyées comprennent notamment le fournisseur, la région et l'ID de l'instance. L'utilisateur peut indiquer quel ordinateur virtuel décrire, ou Agent virtuel peut fournir une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles à partir de laquelle l'utilisateur peut sélectionner l'ordinateur virtuel pour lequel il souhaite obtenir des détails.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure



Gérer un ordinateur virtuel

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et éteindre) pour réaliser une exécution de bout en bout de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et éteindre) pour réaliser une exécution de bout en bout de la demande. Cette rubrique prédéfinie est en lecture seule. Dupliquez la rubrique dans Gestion des ordinateurs virtuels pour le champ d'application de Agent virtuel et activez-la pour utiliser le flux de conversation.

Condition requise : Module d'extension Cloud Provisioning and Governance (Mise en service et gouvernance dans le cloud - com.snc.cloud.mgmt)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Décrire un ordinateur virtuel
- Démarrer un ordinateur virtuel
- Arrêter un ordinateur virtuel
- Éteindre un ordinateur virtuel

Mettre en service un ordinateur virtuel

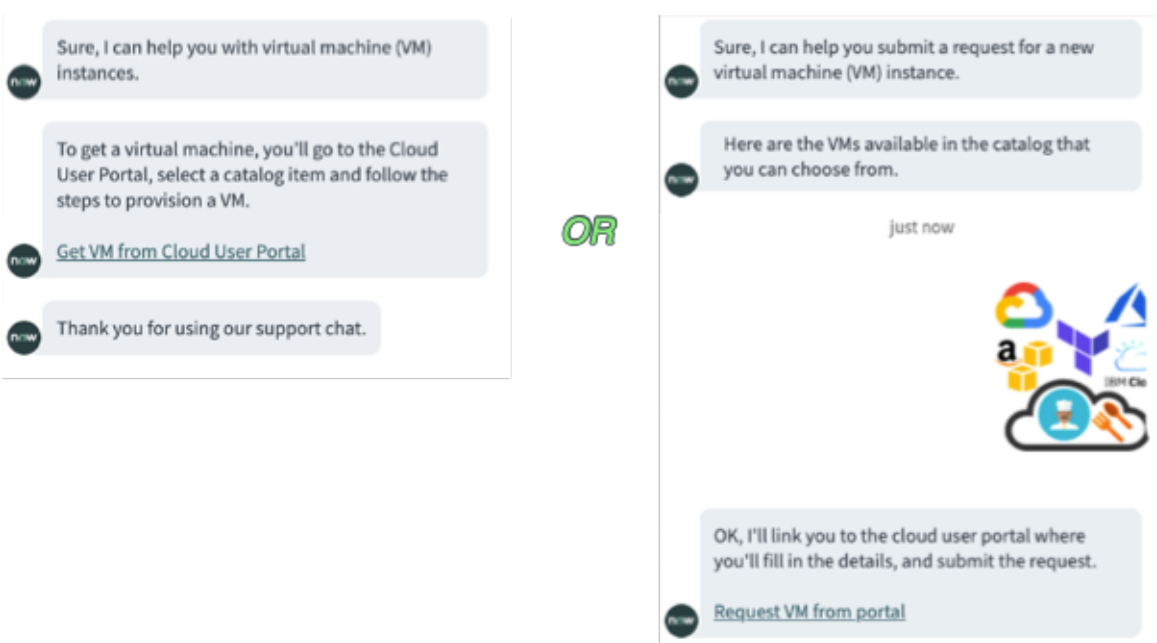
Les utilisateurs peuvent demander un nouvel ordinateur virtuel via une conversation de l'Agent virtuel. L'Agent virtuel fournit un lien vers le Portail de l'utilisateur du cloud pour envoyer l'élément de catalogue.

Condition requise : Module d'extension Cloud Provisioning and Governance (Mise en service et gouvernance dans le cloud - com.snc.cloud.mgmt)

Flux de base :

1. L'utilisateur demande un ordinateur virtuel.
2. L'Agent virtuel effectue l'une des opérations suivantes :
   - Il fournit un lien vers le Portail de l'utilisateur dans le cloud, ainsi que des instructions pour effectuer une demande d'ordinateur virtuel à partir du catalogue.
   - Il affiche les éléments du catalogue d'ordinateurs virtuels qui sont affectés à l'utilisateur.

     Si l'utilisateur ne trouve pas l'élément de catalogue souhaité, il peut soit accéder directement au portail de l'utilisateur dans le cloud, soit terminer la conversation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

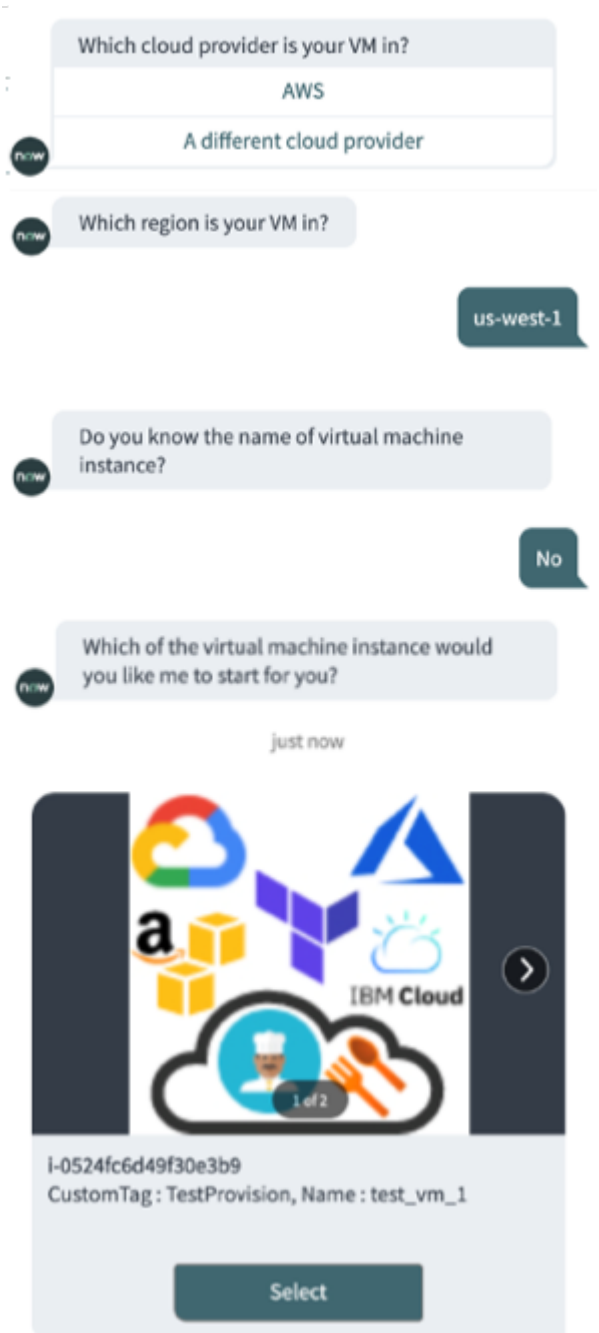
Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'arrête.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.

Éteindre le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Le fait d'éteindre un ordinateur virtuel étant une action permanente, Agent virtuel affiche les détails de l'ordinateur virtuel et demande confirmation. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

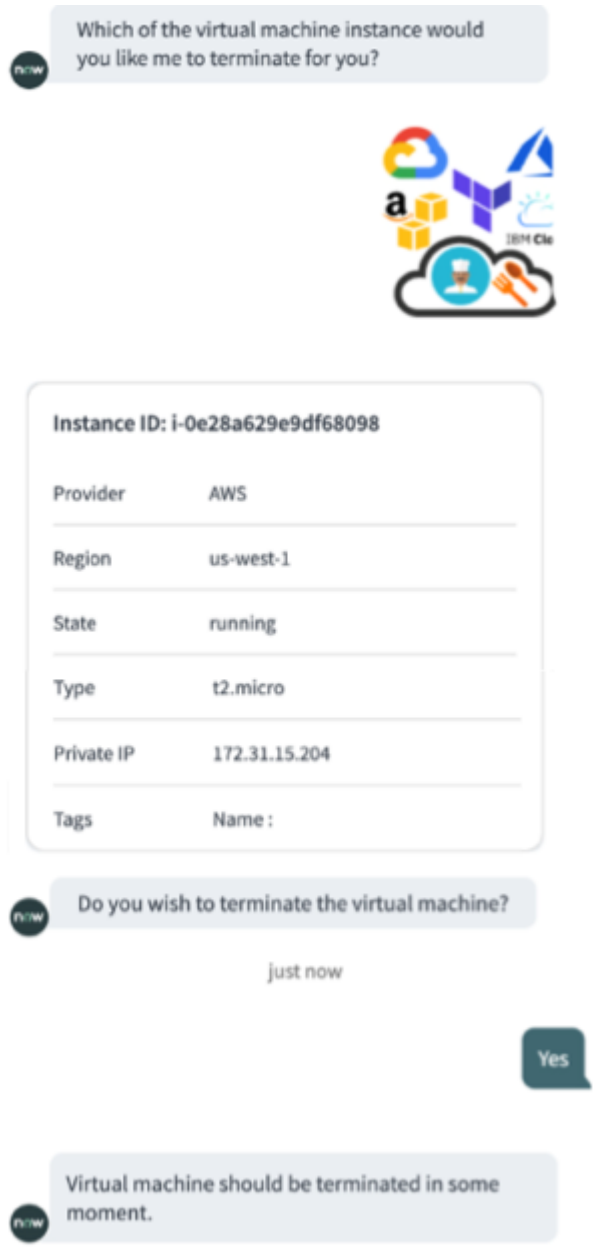
Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques de configuration prédéfinies pour l'Agent virtuel

Utilisez des rubriques de configuration prédéfinies pour créer un message d'accueil standard et un message de fin de conversation. En outre, les rubriques de configuration peuvent fournir des commentaires d'utilisateurs et des enquêtes, ainsi qu'une gestion des erreurs.

Pour en savoir plus sur les rubriques de configuration, consultez Configurer les expériences de messagerie instantanée pour les utilisateurs de l'Agent virtuel .

Pour obtenir la liste complète des rubriques de configuration incluses dans l'Agent virtuel, consultez Utiliser des rubriques de configuration .

Rubrique de salutation dynamique

Les utilisateurs reçoivent une salutation dynamique et basée sur le temps au début d'une conversation de la part d'un agent virtuel. Le message d'accueil inclut la désignation de l'utilisateur par son prénom avec l'heure de la journée, la référence à l'incident ou à la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

demande que l'utilisateur peut avoir ouverte et les informations de panne si une panne se produit ou est planifiée. Par exemple :

« Bonjour, John. Vous avez actuellement [x] incidents et [x] demandes ouverts. Nous sommes au courant d'une [panne] impliquant [service] qui a débuté à [heure de début]. »

Lorsque nous connaissons l'heure de fin, l'agent virtuel inclut le message suivant :

« La [panne] devrait être résolue à [heure de fin] ».

Remarque :
en l'absence d'incidents, de demandes ou de pannes, ces messages ne s'affichent pas.

Le message d'accueil dynamique est suivi par le message d'accueil standard, qui demande à l'utilisateur de saisir des informations.

Pour en savoir plus sur la configuration de la rubrique de configuration du message d'accueil, consultez Change the Virtual Agent greeting messages in the Greeting setup topic .

Rubriques prédéfinies de la catégorie Prestataire pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Prestataire sont spécifiquement conçues pour les professionnels disposant du rôle itil dans ITSM. Ces rubriques prédéfinies comprennent la résolution d'un incident, la création d'un problème et la mise à jour des données dans le système.

Créer une demande de changement

Les utilisateurs disposant du rôle itil peuvent créer des demandes de changement à l'aide du client de leur choix, par exemple Slack. Les utilisateurs indiquent le type de demande de changement (**Normal**, **Standard** ou **Urgent**). Les définitions de type de changement sont fournies par l'agent virtuel.

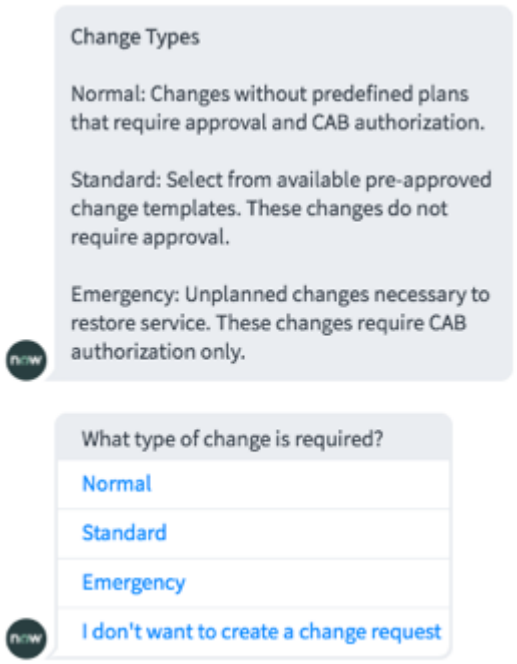
Pour les demandes de changement Normal et Urgent, l'Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir les critères suivants :

- Brève description
- Justification
- Élément de configuration
- Groupe d'affectation
- Date de début planifiée
- Date de fin prévue

Pour les demandes de changement standard, l'Agent virtuel envoie un lien carrousel vers un catalogue d'éléments de changement standard. Une fois que l'utilisateur a sélectionné un élément, l'Agent virtuel fournit un lien pour ouvrir la page de catégorie associée afin de demander le changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un problème

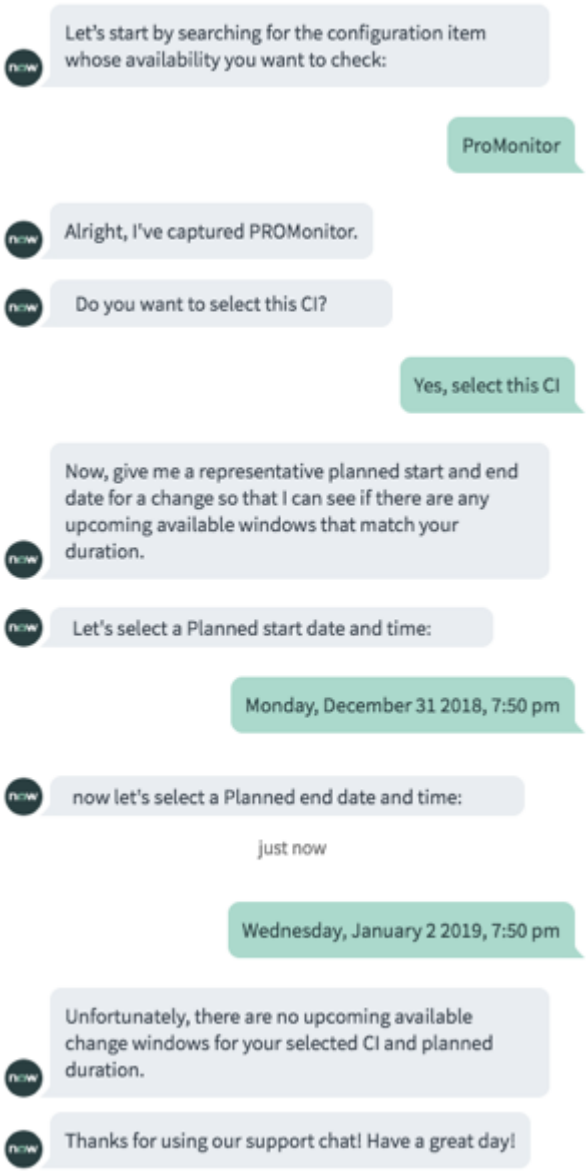
Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer des enregistrements de problèmes. Ils fournissent une description du problème et précisent l'urgence et l'impact du problème. Les utilisateurs doivent également connaître et saisir l'élément de configuration problématique associé.

Identifier les fenêtres des changements disponibles

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent vérifier la fenêtre de changement disponible suivante d'un élément de configuration. Par exemple, vous pouvez déterminer la prochaine fenêtre des changements disponible pour un actif spécifique affecté à un utilisateur, en ce qui concerne la maintenance ou les calendriers de sortie. Les utilisateurs doivent saisir l'élément de configuration à vérifier, tel que `PROmonitor`, puis sélectionner une date et une heure de début et de fin planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Identifier les changements de planification

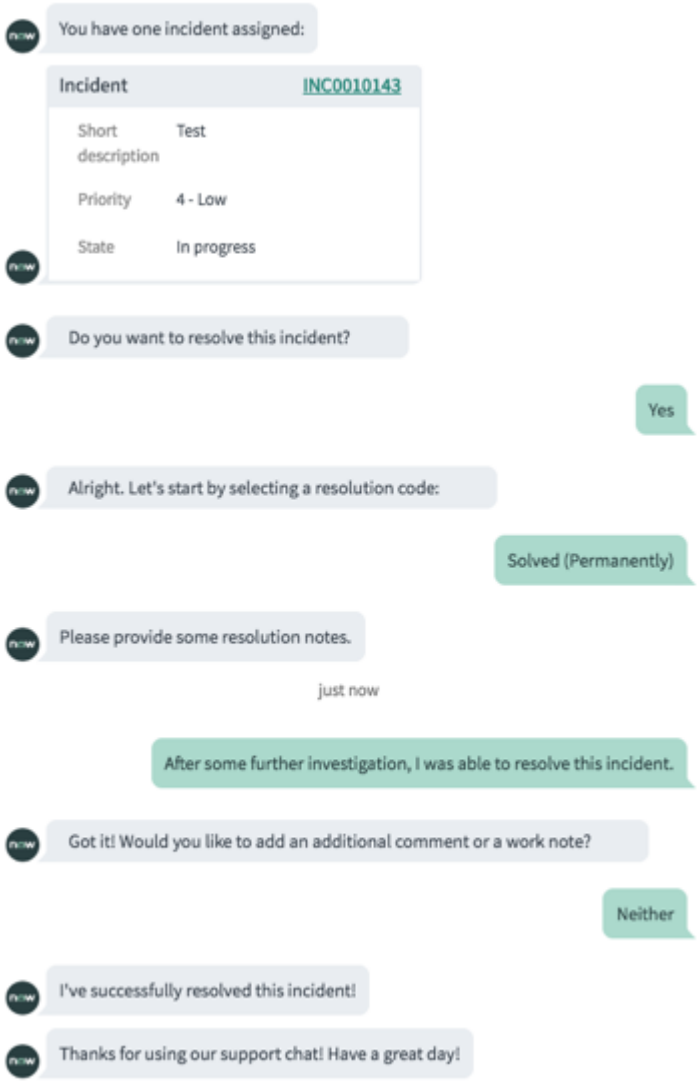
Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent trouver les demandes de changement à venir pour un élément de configuration spécifique (CI). Pour afficher les demandes de changement, les utilisateurs doivent saisir le nom de l'élément de configuration qui contient les changements.

Résoudre l'incident

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent résoudre un incident par le biais de la messagerie instantanée de support en fournissant un code de fermeture, par exemple, **Résolu (Définitivement)** ou **Résolu (Solutions de contournement)**, et des notes de résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mettre à jour la tâche affectée

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour des commentaires ou des notes de travail dans les tâches affectées. Lorsqu'un utilisateur souhaite mettre à jour une tâche, l'agent virtuel renvoie une liste de toutes les tâches affectées et demande à l'utilisateur laquelle il souhaite mettre à jour. L'utilisateur peut sélectionner dans la liste une seule tâche à mettre à jour ou sélectionner **Toutes** pour charger et mettre à jour toutes les tâches affectées. L'agent virtuel demande alors si l'utilisateur veut ajouter un commentaire, une note de travail ou les deux. En option, les utilisateurs peuvent annuler la mise à jour.

Mettre à jour la demande de changement

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour l'heure réelle de début et de fin d'un changement, ainsi que le basculer dans l'état Travail en cours ou Fermé.

Blocs de rubriques prédéfinis et réutilisables de l'Agent virtuel ITSM

Réutilisez des blocs de rubriques pour exécuter des fonctions courantes dans les conversations de l'Agent virtuel ITSM, telles que la création d'un incident ou l'exécution d'une recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la liste **Type** de la page Rubriques du Concepteur d'agent virtuel pour effectuer un tri par **blocs de rubriques**. Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques .

L'Agent virtuel ITSM fournit les modèles et les blocs de rubriques prédéfinis suivants.

Remarque :
la plupart de ces blocs de rubriques sont disponibles avec le module d'extension Gestion des services Agent virtuel Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Pour en savoir plus sur les modules d'extension, consultez Modules d'extension ServiceNow .

Recherche contextuelle

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Recherche contextuelle

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
contexte	sys_id d'un enregistrement de contexte de recherche (cxs_context_config). Définit les sources incluses dans la recherche. Par exemple, les sources peuvent inclure la base de connaissances ou la communauté.
query	Mot clé de recherche saisi par un utilisateur au cours d'une conversation Agent virtuel.
portail	Portail à partir duquel la conversation a été initiée, par exemple un portail de services ou un portail des ressources humaines. Ce portail correspond au suffixe d'URL, par exemple, sp, esc, csm et hr, à partir duquel le résultat de la recherche s'ouvre.
kb_knowledge_base	sys_id d'un enregistrement de la base de connaissances (kb_knowledge_base). Dans le contexte, recherchez uniquement ces articles de la base de connaissances.
Paramètres de sortie	
results_returned	Vrai si les résultats de recherche sont trouvés, sinon faux.
results_helpful	Vrai si l'utilisateur répond que les résultats de la recherche sont utiles, sinon faux.

Créer un incident

Ce bloc de rubriques lance la rubrique de conversation **Ouvrir un ticket informatique**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Créer un incident

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
appelant	Nom de l'utilisateur qui crée un enregistrement Incident (incident).
short_description	Description courte saisie dans l'enregistrement Incident (incident).
urgence	Niveau d'urgence indiqué dans l'enregistrement Incident (incident).
description	Description saisie dans l'enregistrement Incident (incident).
cmdb_ci	Élément de configuration de la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Créer un incident (suite)

Nom	Description
Paramètres de sortie	
created_incident_sys_id	sys_id de retour d'un incident nouvellement créé.

Créer un lien de réunion MS Teams (obsolète)

Ce bloc de rubriques est obsolète. Utilisez plutôt Obtenir un lien de réunion MS Teams.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Microsoft Teams à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

Condition requise : Module d'extension Spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk)

Créer un lien de réunion Zoom

Pour plus d'actions, le bloc de rubriques Actions de réunion Zoom est également disponible.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Zoom à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

Condition requise : Module d'extension Spoke Zoom(com.sn.zoom.spoke)

Décrire un ordinateur virtuel

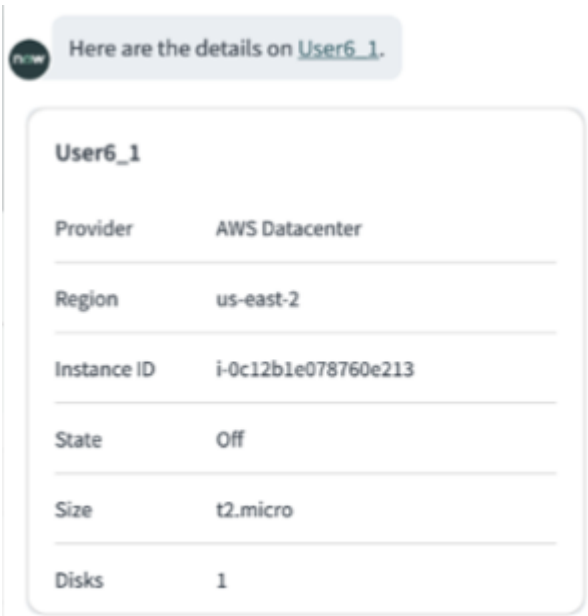
Les utilisateurs peuvent obtenir des informations sur n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel de l'Agent virtuel. Ces informations comprennent notamment le fournisseur, la région et l'ID de l'instance.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à décrire ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel demandé.
3. Pour obtenir des détails supplémentaires, les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien fourni, qui les redirige vers le Portail de l'utilisateur dans le cloud .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Décrire un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre d'entrée : vm_sys_id	Sys_id de l'instance d'ordinateur virtuel dans la table cmdb_ci_vm_instance.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Afficher les URL de Réinitialisation du mot de passe

Si la fonctionnalité Réinitialisation du mot de passe est activée sur l'Agent virtuel et que l'utilisateur a été authentifié, ce bloc de rubriques renvoie un lien de réinitialisation du mot de passe. Si la fonctionnalité Réinitialisation du mot de passe n'est pas activée, l'utilisateur est dirigé vers le Centre de services.

Ce bloc de rubriques comporte un paramètre d'entrée : *`unlock_account`*. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est *`true`*. Sinon, la valeur est *`false`*.

Pour en savoir plus, consultez Réinitialisation du mot de passe pour l'Agent virtuel .

Ce bloc de rubriques comporte un paramètre d'entrée : *`unlock_account`*. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est *`true`*. Sinon, la valeur est *`false`*.

Demander un élément de catalogue

Pour en savoir plus, consultez Blocs de rubriques Catalogue de services dans l'Agent virtuel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher un élément de catalogue

Pour en savoir plus, consultez Blocs de rubriques Catalogue de services dans l'Agent virtuel .

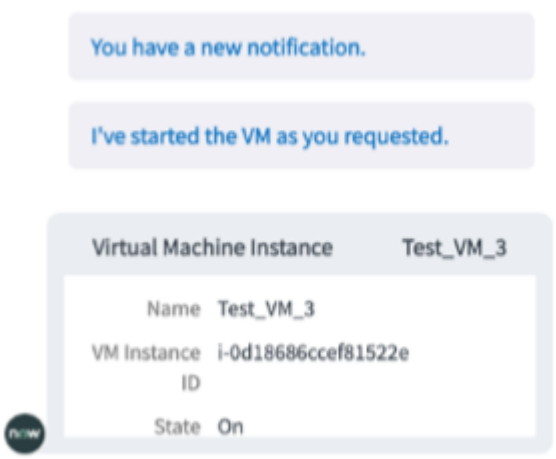
Démarrer un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà allumé ou dans un état où il ne peut pas être démarré, l'Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.
4. Si l'utilisateur demande des instructions de connexion supplémentaires, Agent virtuel fournit ces instructions et l'utilisateur peut confirmer si la connexion a réussi.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Démarrer un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

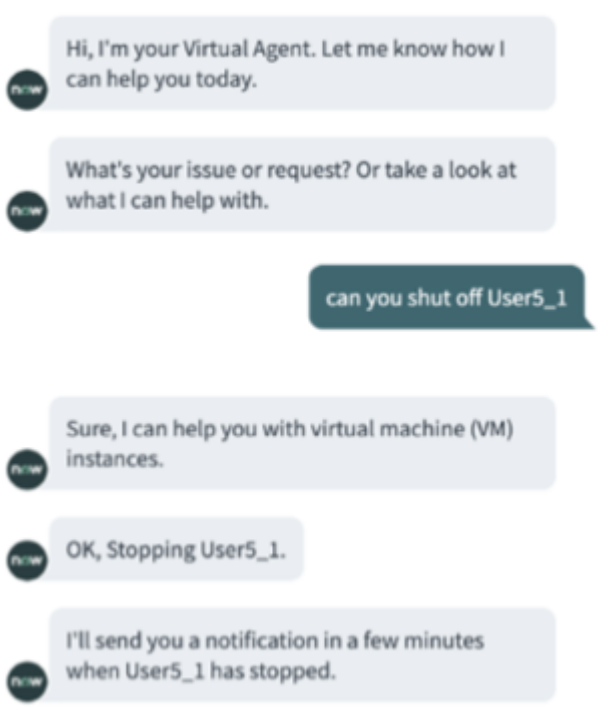
Arrêter un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà arrêté ou est dans un état où il ne peut pas être arrêté, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'est arrêté.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails ou d'ignorer la notification.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Arrêter un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éteindre un ordinateur virtuel

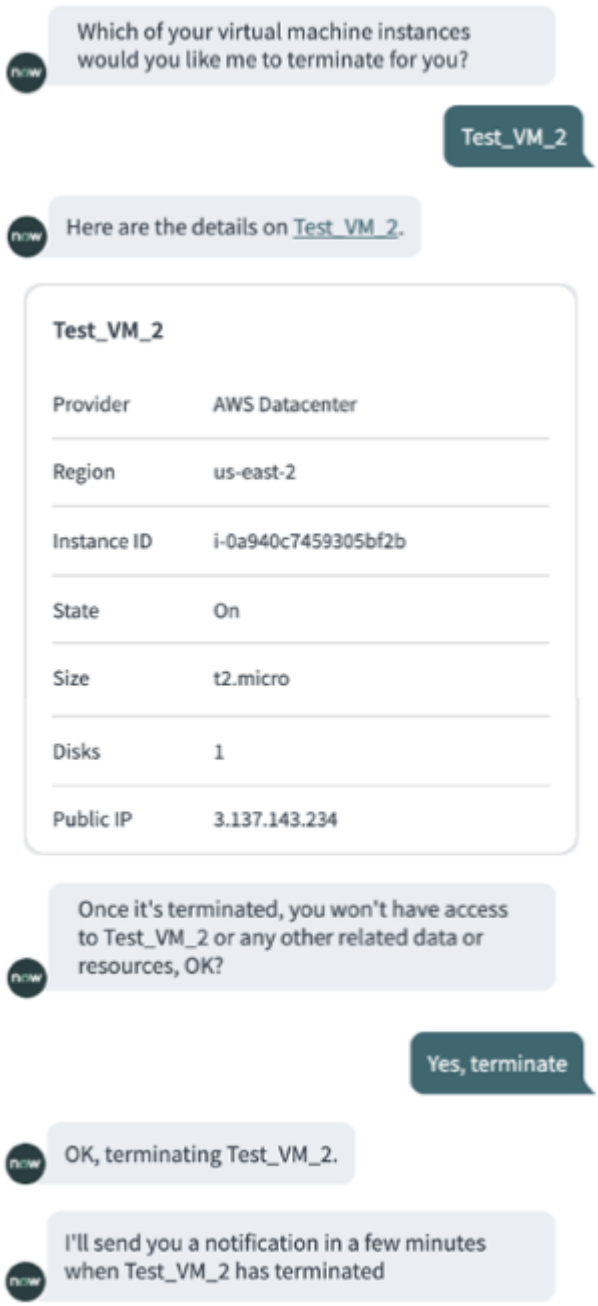
Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà éteint ou est dans un état où il ne peut pas être éteint, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à éteindre ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel à éteindre.
3. L'arrêt d'un ordinateur virtuel en l'éteignant est une action permanente. L'utilisateur doit donc confirmer l'opération pour qu'elle se poursuive.
4. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur une fois que l'ordinateur virtuel demandé est éteint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Éteindre un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Dépanner Cisco Webex

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Webex. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Cisco Webex

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

Dépanner Microsoft Teams

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Microsoft Teams. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Microsoft Teams

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

Dépanner Zoom

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Zoom. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Zoom

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètres de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Zoom (suite)

Nom	Description
ticket_description	Chaîne de problème utilisée pour créer un ticket informatique.

Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS

Les utilisateurs peuvent utiliser Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous Amazon AWS. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels. Les actions disponibles sont Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Les utilisateurs peuvent utiliser Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous Microsoft Azure. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels. Les actions disponibles sont Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Blocs de rubriques Expérience des employés

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. La rubrique Gérer des réunions EXO v1.0 vous permet de planifier, de reporter et d'annuler des réunions.

Utilisez la liste **Catégorie** de la page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel pour trier par **Libre-service** et afficher tous les blocs de rubriques Expérience des employés.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques .

Annuler une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message à Agent virtuel pour demander l'annulation d'une réunion.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Annuler une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion (UTC).
Date/heure de fin	Date et heure de fin de la réunion (UTC).
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état d'annulation de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Annuler une réunion EXO (suite)

Nom	Description
	• MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Disponibilité des salles de conférence

Les utilisateurs peuvent choisir une salle de conférence disponible pour leur réunion.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Disponibilité des salles de conférence

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Emplacement de la salle	Emplacement de la salle de conférence.
Capacité de la salle	Nombre de personnes que la salle de conférence peut accueillir.
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Paramètres de sortie	
selected_room_info	Nom de la salle de conférence sélectionnée.
booking_info	Chaîne JSON indiquant des informations supplémentaires sur la réservation (lieu, heure de début et durée de la réunion).
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

Obtenir le lien de la réunion MS Teams

Si le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Microsoft Teams avec leur invitation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Obtenir un lien de réunion MS Teams

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
email_id	Adresse e-mail de l'organisateur de la réunion.
meeting_subject	Objet de la réunion.
silent_mode	Détermine si le bloc de rubriques génère une sortie de message. Si la valeur est définie sur `true`, le bloc de rubriques ne génère pas de message de sortie.
service_user_azure	ID Azure du compte de service de l'utilisateur. Il est utilisé pour lancer la réunion lors des réunions Microsoft Teams. Utilisez une variable de script pour transmettre l'ID utilisateur.
Paramètres de sortie	
URL	URL de réunion Microsoft Teams.
meeting_id	ID de réunion Microsoft Teams.
output_status	Indique si l'action a été effectuée avec succès.
output_error_message	Message d'erreur indiquant que le lien de la réunion n'a pas été généré.

Reporter une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de reporter une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Reporter une réunion**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Reporter une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Date/heure de fin	Date et heure de fin actuelles de la réunion (UTC).
Nouvelle date	Nouvelles date et heure de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de `15` à `1440` (1 jour).
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état reporté pour la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de planifier une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Configurer une réunion**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Planifier une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Participants	Adresses e-mail des personnes invitées à la réunion. Les adresses e-mail des participants sont séparées par une virgule.
Objet	Objet de la réunion.
Date de la réunion	Date de début de la réunion dans le fuseau horaire de l'utilisateur.
Heure de la réunion	Heure de la réunion en minutes. Par exemple, pour 23h26, la valeur est *1406*.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Type de ressource	Ressources requises pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Virtual* : nécessite un logiciel de conférence, tel que Zoom. • *Conference* : nécessite la réservation d'une salle. • *Hybrid* : nécessite un logiciel de conférence et une salle. • *None* : aucune ressource supplémentaire n'est nécessaire.
Application de réunion	Outil logiciel de conférence pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
Détails	Ordre du jour de la réunion.
ID Azure de l'utilisateur de service	ID Azure du compte de service de l'utilisateur pour les réunions Microsoft Teams.
Paramètres de sortie	
event_id	ID de la réunion planifiée.
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de réunion Webex

Si le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Webex avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Webex

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	Action Webex pour la réunion. Les valeurs comprennent : • `Schedule` • `Reschedule` • `Cancel`
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de `15` à `1440` (1 jour).
ID d'utilisateur	Adresse e-mail ou ID d'utilisateur de l'organisateur de la réunion.
Objet de la réunion	Objet de la réunion.
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.
URL de réunion	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
Invités de la réunion	Adresses e-mail des utilisateurs invités, séparées par des virgules.
Paramètres de sortie	
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de réunion Zoom

Si le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Zoom avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Zoom

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	Action Zoom pour la réunion. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Programmation • Replanifier • Annuler
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur du compte ou adresse e-mail.
Date et heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Objet de la réunion	Objet de la réunion.
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.
ID de réunion	ID Zoom unique affecté à la réunion virtuelle.
Paramètres de sortie	
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.

Notifications exploitables Agent virtuel ITSM prédéfinies

Envoyez des messages interactifs à un employé par le biais de Agent virtuel, en fonction des tâches ou alertes en attente. Redirigez certains des incidents ITSM les plus courants vers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel ITSM, réduisez le volume d'incidents vers Centre de services et faites découvrir le canal de résolution Agent virtuel ITSM aux employés.

Notifications exploitables

Les notifications exploitables sont des messages interactifs que Agent virtuel envoie à l'utilisateur final lorsque celui-ci prend certaines mesures sur des canaux de service non conversationnels. Ces notifications comportent des boutons qui permettent au destinataire d'effectuer certaines actions, telles que l'ajout d'un commentaire ou la demande d'un agent actif. Lorsque vous créez une notification exploitable, vous associez une action à une rubrique publiée par Agent virtuel, à une action pouvant contenir des scripts ou à une action de flux qui gère l'action à effectuer. Par exemple, Agent virtuel peut envoyer une notification lorsqu'un employé soumet un incident par e-mail ou par le biais du ServiceNow® Portail de services, s'il existe des mises à jour ou des actions requises de la part de l'employé. Les employés peuvent résoudre l'incident directement dans la conversation Agent virtuel, sans impliquer un agent en direct.

Les utilisateurs administrateurs ou administrateurs de Agent virtuel (virtual_agent_admin) activent les notifications et les rubriques de conversation de Agent virtuel ITSM.

Pour créer vos propres notifications personnalisées, consultez Configurer les notifications d'agent virtuel .

Notifications exploitables ITSM prédéfinies

Les notifications prédéfinies suivantes sont disponibles pour Agent virtuel ITSM. Vous devez activer ces notifications dans Studio de workflow avant de pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Je souhaite	Notifications prédéfinies
Informer les utilisateurs des changements apportés à leurs incidents	Notifications exploitables d'incidents dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs des changements apportés à leurs demandes Catalogue de services	Notifications exploitables pour les demandes Catalogue de services dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs de l'approbation des demandes de changement ou des articles de la base de connaissances	Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs lorsque leur mot de passe est sur le point d'expirer	Notifications exploitables pour la réinitialisation du mot de passe via l'Agent virtuel
Informer les utilisateurs des changements apportés aux ordinateurs virtuels	Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs lorsque Agent virtuel trouve une rubrique susceptible de résoudre le problème de l'utilisateur final	Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes dans Agent virtuel ITSM

Information associée

Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications exploitables d'incidents dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés des tâches en cours et des alertes liées aux incidents grâce aux notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Incident commenté

Les utilisateurs finaux sont informés lorsqu'une personne ajoute un commentaire à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter les commentaires, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Afficher les commentaires**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents sur l'incident.

Une fois les commentaires les plus récents consultés, l'utilisateur final peut choisir d'ajouter ses propres commentaires et images.

Incident pour le compte de l'appelant

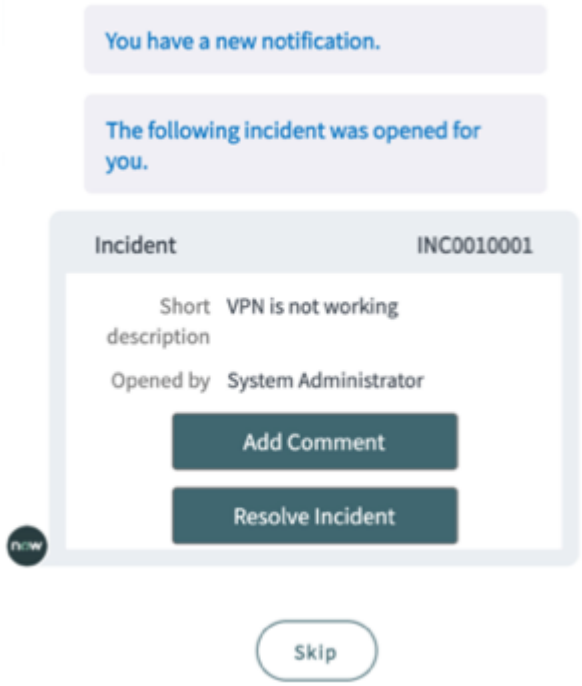
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'un incident est ouvert pour leur compte. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Ajouter un commentaire**, Agent virtuel fournit une URL pour l'incident et l'utilisateur final peut saisir des commentaires directement dans la messagerie instantanée.

Si l'utilisateur final sélectionne **Résoudre l'incident**, Agent virtuel résout l'incident et fournit l'URL de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Incident résolu

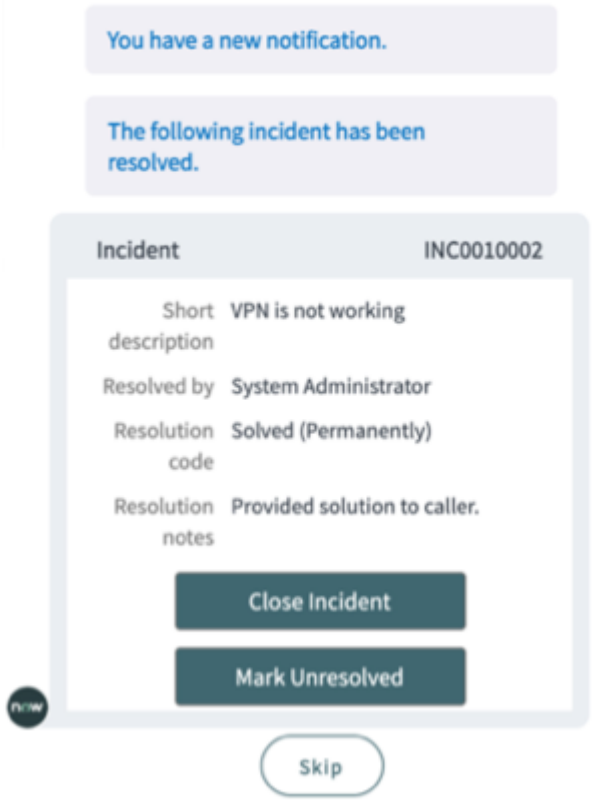
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois que quelqu'un d'autre qu'eux résout l'un de leurs incidents. L'utilisateur final peut choisir de fermer l'incident, de marquer l'incident comme non résolu ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de marquer l'incident comme non résolu, Agent virtuel propose d'ajouter des commentaires de l'utilisateur final directement via la messagerie instantanée et de rouvrir l'incident.

Si l'utilisateur final choisit de fermer l'incident, Agent virtuel ferme l'incident et fournit l'URL de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Incident Update (Mise à jour de l'incident)

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'un incident est mis à jour pour leur compte. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Base de connaissances associée à un incident (obsolète)

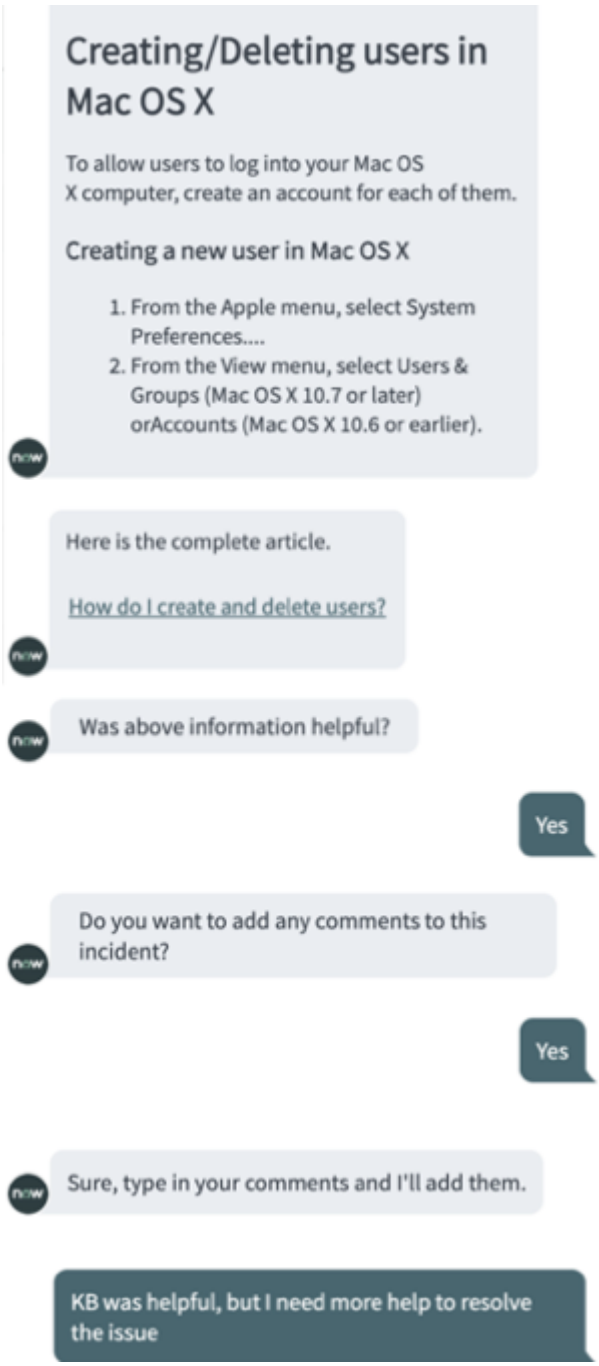
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification de Agent virtuel lorsqu'un article de la Base de connaissances est joint à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter l'article, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de consulter l'article, Agent virtuel affiche un extrait et un lien vers l'article complet.

L'utilisateur final peut également fournir des commentaires et ajouter des commentaires à l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Notifications exploitables pour les demandes Catalogue de services dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés des tâches et des alertes Catalogue de services grâce à des notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer ces notifications dans Studio de workflow. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Notification de mise en service Citrix

Les utilisateurs finaux sont avertis chaque fois qu'un changement se produit sur une session ou une application Citrix. Pour plus d'informations sur les thèmes prédéfinis pour Citrix, consultez la rubrique Rubriques prédéfinies de la session Citrix de l'Agent virtuel ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

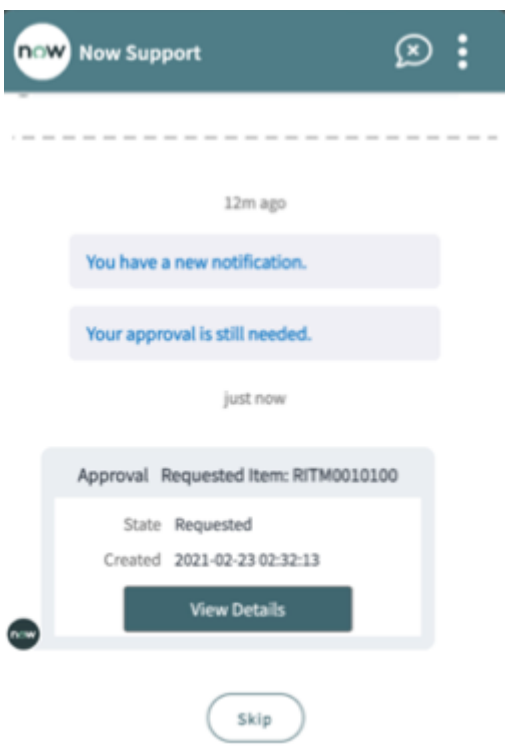
Demande approuvée ou rejetée

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'une demande Catalogue de services générique. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la notification ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation d'un élément demandé

Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'approbateur d'une demande Catalogue de services. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.



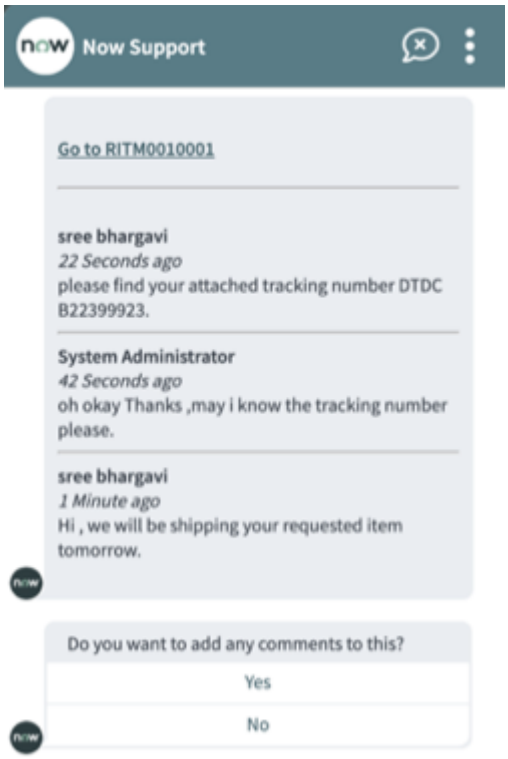
Élément demandé commenté

Agent virtuel envoie une notification aux employés qui ont demandé des éléments Catalogue de services lorsqu'un nouveau commentaire est ajouté à la demande. Les demandeurs peuvent choisir d'afficher le commentaire ou d'ignorer la notification.

Si le demandeur sélectionne **Afficher le commentaire**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents et le demandeur peut choisir d'ajouter son propre commentaire.

Traduction automatique

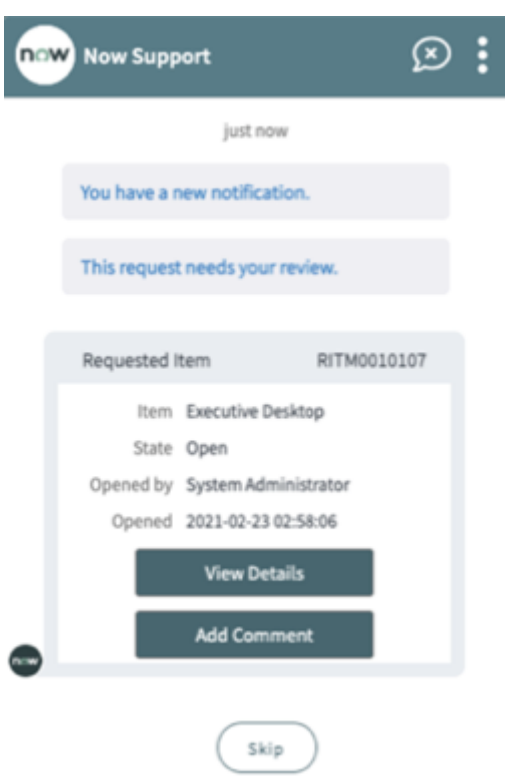
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le demandeur entre un commentaire et Agent virtuel ajoute le nouveau commentaire directement depuis la messagerie instantanée.

Élément demandé pour le compte du demandeur

Agent virtuel envoie une notification à un utilisateur final lorsqu'une demande Catalogue de services est ouverte pour le compte de l'utilisateur final. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande, d'ajouter des commentaires directement dans la messagerie instantanée ou d'ignorer la notification.



Traduction automatique

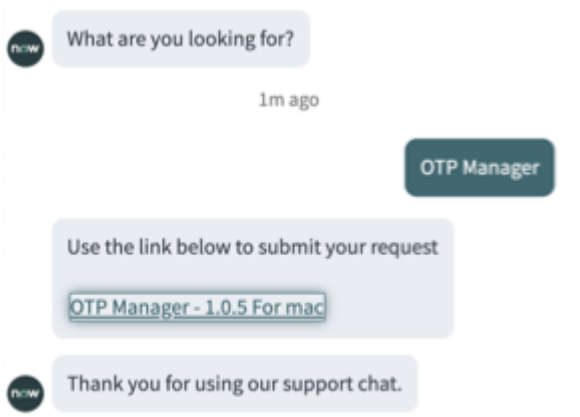
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'une demande Catalogue de services chaque fois que l'état change. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la notification ou d'ignorer la notification.

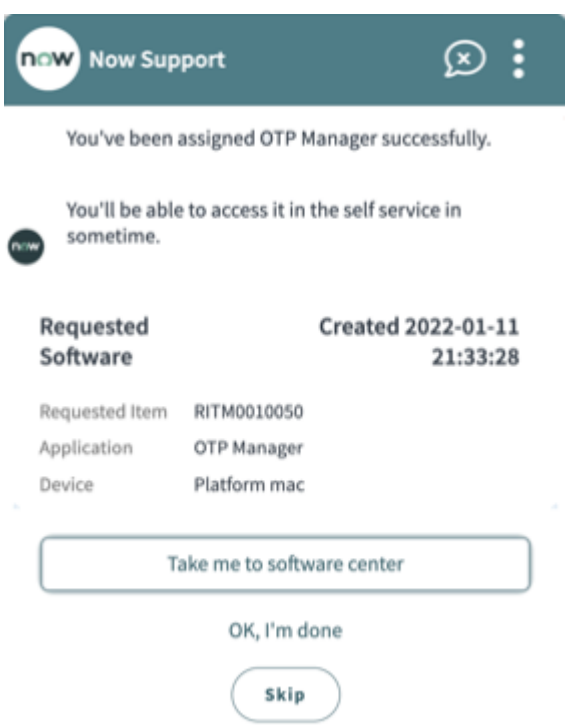
Installation de logiciel

Les utilisateurs finaux (demandeurs) peuvent soumettre une demande de logiciel à partir du catalogue de logiciels en sélectionnant le lien affiché sous **Utiliser le lien ci-dessous pour soumettre votre demande**.



Lorsque la demande soumise est approuvée, Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur final lui confirmant que le logiciel a été affecté et qu'il sera disponible prochainement.

Remarque :
Les utilisateurs finaux doivent utiliser la distribution de logiciel client .



Le demandeur peut effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- consulter les détails de la demande de logiciel en sélectionnant **Accéder au centre logiciel** ;
- consulter une liste des articles de la base de connaissances pertinents, le cas échéant, en sélectionnant **OK, j'ai terminé**.

  Par défaut, Agent virtuel affiche les articles inclus dans la table sc_2_kb. Un administrateur peut définir la table à utiliser en modifiant la valeur de la propriété système *sn_itsm_va.cat_item_related_kb*.

Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés de l'approbation des demandes à l'aide de notifications provenant de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Voici quelques-unes des notifications exploitables par défaut dans Agent virtuel ITSM qui nécessitent des approbations :

Demande d'approbation des éléments demandés

Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'approbateur d'une demande d'élément Catalogue de services. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

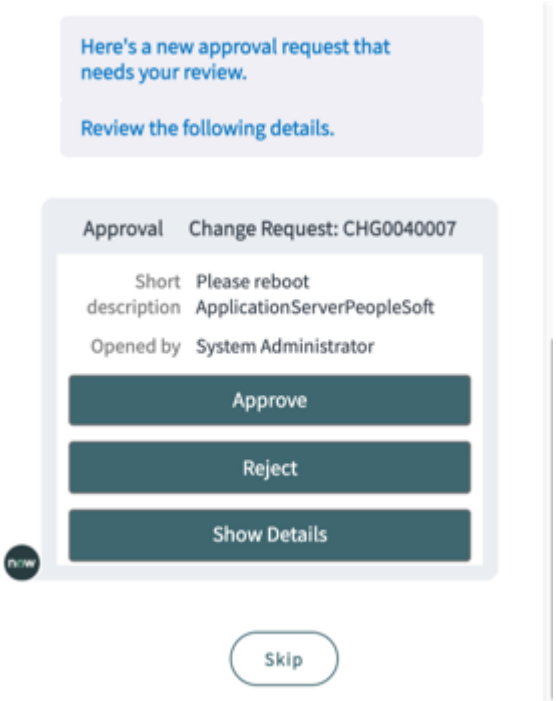
Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.

Demande d'approbation des demandes

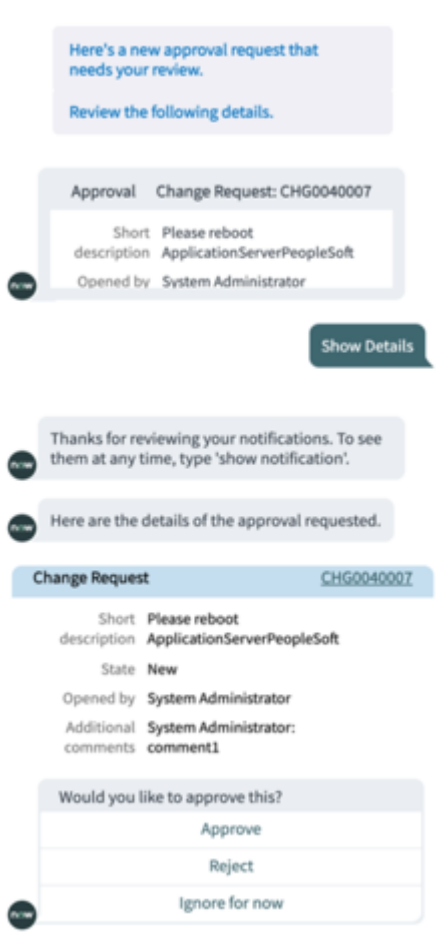
Lors d'une demande d'approbation de changement, Agent virtuel envoie une notification à l'utilisateur final à l'origine de la demande de changement. L'utilisateur final peut être le demandeur ou l'approbateur. Agent virtuel envoie la notification à l'utilisateur final, le cas échéant, qui peut alors approuver ou rejeter la demande, afficher les détails ou ignorer la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs affichés ci-dessous sont les champs par défaut de toutes les tables de tâches (le champ **Afficher les détails** n'est pas configuré pour la table Tâche étendue).

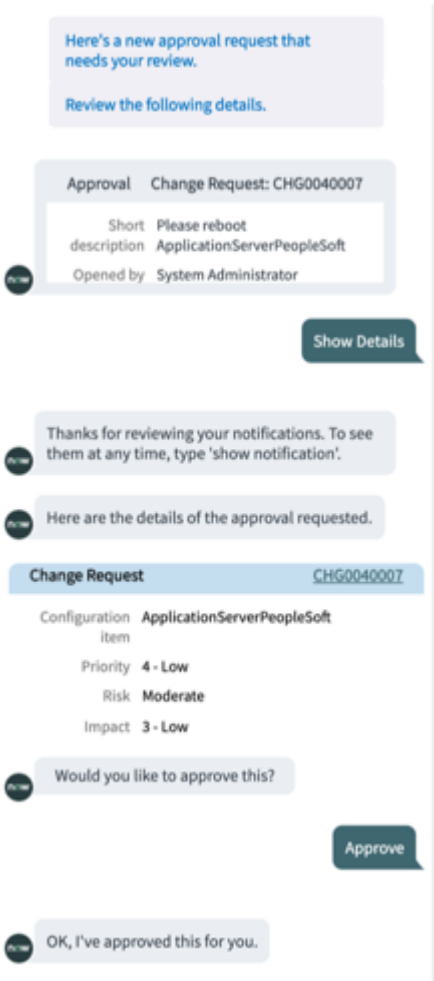


Les champs ci-dessous sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details (le champ **Afficher les détails** est configuré pour la table Tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

étendue). Les utilisateurs administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.

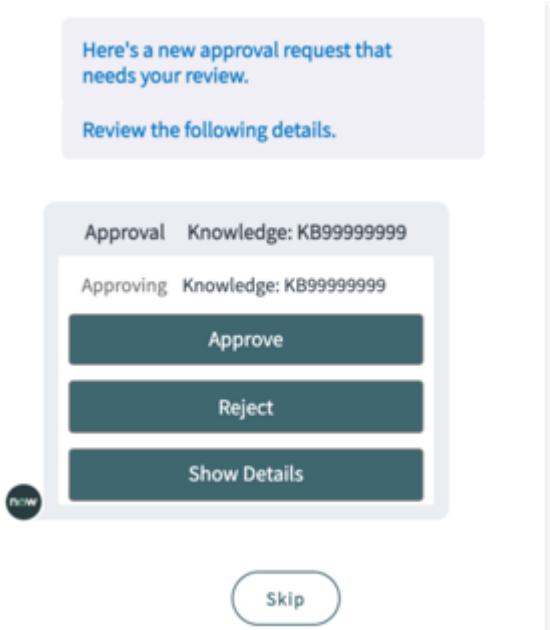


Demande de la base de connaissances approuvée ou rejetée

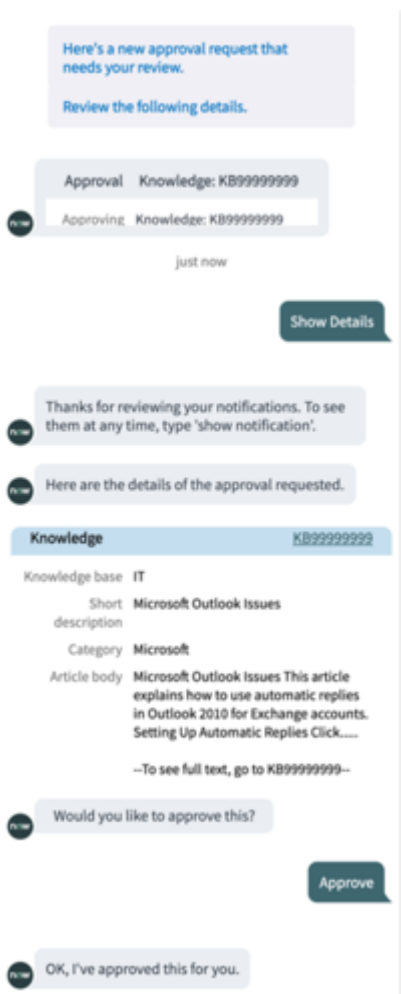
Agent virtuel envoie une notification à chaque demande d'approbation d'article de la base de connaissances. Les utilisateurs finaux approuvent ou rejettent la demande, affichent les détails ou ignorent la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



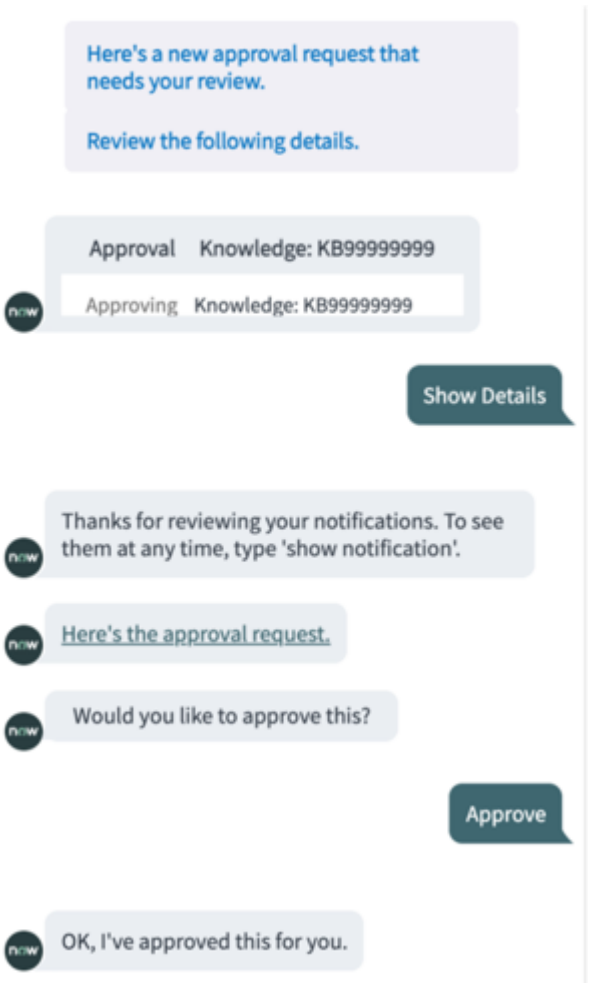
Les champs indiqués ici sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details_. Les utilisateurs administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les tables autres que Tâche, lorsqu'aucun champ n'est configuré dans la rubrique _show_approval_details, un message s'affiche avec un lien qui renvoie à l'enregistrement en cours d'examen.



Autre approbation

Agent virtuel envoie une notification à l'approbateur lorsqu'un enregistrement qui ne fait pas partie d'une tâche (comme un article de la base de connaissances) doit être approuvé. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation d'une demande

Agent virtuel envoie une notification de rappel à l'approbateur d'une demande Catalogue de services en attente. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Demande approuvée ou rejetée

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'un élément Catalogue de services lorsque sa demande a été approuvée ou rejetée. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Approbation de la tâche

Agent virtuel informe l'approbateur d'une tâche nouvellement créée qui doit être examinée et approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette notification ne s'applique pas aux tâches telles que Changement ou Changement standard. Elle ne s'applique pas non plus aux demandes (sc_requests) et aux éléments demandés (sc_req_item).

Notifications exploitables pour la réinitialisation du mot de passe via l'Agent virtuel

Utilisez l'Agent virtuel pour avertir les employés que leur mot de passe est sur le point d'expirer.

Vous devez activer cette notification dans Studio de workflow. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Rappel d'expiration du mot de passe

Agent virtuel avertit l'utilisateur que son mot de passe est sur le point d'expirer. Les utilisateurs peuvent réinitialiser leur mot de passe et déverrouiller leur compte même s'ils ne sont pas connectés. Lorsque les utilisateurs sont connectés, ils peuvent effectuer tous types d'actions, comme un changement de mots de passe. Après avoir changé ou réinitialisé un mot de passe, l'utilisateur doit attendre 24 heures avant de pouvoir à nouveau le changer ou le réinitialiser.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'expiration du mot de passe, consultez Configure password expiration reminder .

Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM

Informez les utilisateurs lorsqu'un changement est apporté à une instance d'ordinateur virtuel.

Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Échec du démarrage de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés de l'échec d'un changement apporté à une instance d'ordinateur virtuel. Par exemple, l'échec du démarrage ou de l'arrêt de l'ordinateur virtuel. Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateurs virtuels, consultez Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM.

Réussite du démarrage de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés de la réussite d'un changement apporté à une instance d'ordinateur virtuel. Par exemple, la réussite du démarrage ou de l'arrêt de l'ordinateur virtuel. Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateurs virtuels, consultez Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM.

Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés lorsque Agent virtuel trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur final.

Résolution automatique des problèmes utilise Agent virtuel pour envoyer des notifications exploitables sur le canal de messagerie instantanée préféré de l'utilisateur final lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui correspond à l'intention de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur final. La fonctionnalité Résolution automatique des problèmes doit être activée et l'utilisateur final doit être abonné aux notifications.

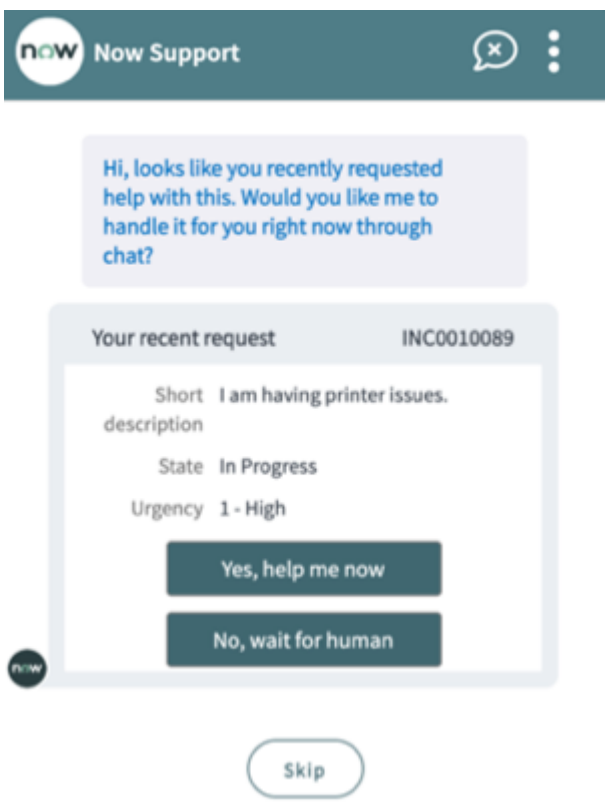
Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur final peut sélectionner. Chaque bouton est mappé à une rubrique activée pour Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur final, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante.

Pour en savoir plus sur Résolution automatique des problèmes, consultez Utiliser la Résolution automatique des problèmes et Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM.

Remarque :
Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification lorsqu'un incident est créé et que la brève description de l'incident se rapporte à une intention de rubrique Résolution automatique des problèmes existante. L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.



Si l'utilisateur final accepte l'aide Agent virtuel, la rubrique Résolution automatique des problèmes correspondante s'exécute et Agent virtuel fournit des suggestions pour résoudre le problème.

Une fois que Agent virtuel a fourni des suggestions pour résoudre le problème, l'utilisateur final peut indiquer si ces suggestions ont fonctionné et choisir de fermer le ticket ou de le laisser ouvert. Si l'utilisateur final choisit de laisser le ticket ouvert, Agent virtuel affecte le ticket à un agent en direct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rappel Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification pour leur rappeler qu'une assistance virtuelle a été trouvée pour les aider. L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.

Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM

Déviez de manière proactive les incidents ITSM courants vers Agent virtuel ITSM. Lancez une conversation avec un utilisateur final après l'envoi d'un incident par l'intermédiaire d'un canal de service non conversationnel, si une conversation Agent virtuel ITSM existante peut résoudre le problème.

Présentation de Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes utilise Agent virtuel ITSM pour résoudre les incidents de manière proactive par le biais d'une conversation sur le canal de messagerie instantanée préféré de l'utilisateur. Le flux Résolution automatique des problèmes suit les étapes suivantes :

- Lorsqu'un utilisateur final crée un incident par le biais d'un canal de service non conversationnel, tel que ServiceNow® Portail de services ou par e-mail, le modèle Compréhension du langage naturel (NLU) recherche une intention correspondante pour laquelle la Résolution automatique des problèmes est activée.
- Si une intention et une rubrique correspondantes sont trouvées, la Résolution automatique des problèmes envoie une notification exploitable à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée existant. L'utilisateur peut accepter ou refuser l'aide.
- Si l'utilisateur final accepte l'assistance, la Résolution automatique des problèmes invoque la conversation Agent virtuel ITSM correspondante pour résoudre l'incident.
- Une fois la conversation terminée, l'utilisateur peut indiquer si la conversation a résolu l'incident et choisir de conserver le ticket ouvert ou de le fermer.
- Lorsqu'aucune intention Résolution automatique des problèmes correspondante n'est trouvée, la Recherche IA est activée en tant que solution de secours avec des intentions supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Activer Recherche IA dans Résolution automatique des problèmes.

Lors de l'annulation de l'affectation d'un incident de Résolution automatique des problèmes

L'affectation d'un incident à Résolution automatique des problèmes est annulée et l'incident est acheminé vers un agent lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :

- L'intention correspondante n'a pas de rubrique correspondante dans le même domaine que celle de l'incident.
- Résolution automatique des problèmes n'est pas activé pour la rubrique correspondante.
- L'utilisateur final ne s'est pas abonné aux notifications.
- L'utilisateur final refuse, ignore ou abandonne la conversation Agent virtuel.
- La rubrique correspondante n'a pas résolu le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un incident est affecté à partir de la Résolution automatique des problèmes

Un incident est affecté à partir de la Résolution automatique des problèmes et est acheminé vers un Agent virtuel lorsqu'une intention correspondant à la rubrique de l'incident est trouvée.

Consultez les SLA et les notifications pour déterminer s'ils déclenchent la condition **Affecté à est VIDE** afin d'éviter sur l'instance tout problème lié à la configuration des SLA et des notifications par rapport à la table d'incidents.

Mettez à jour la condition de déclenchement des SLA et des notifications en la définissant sur **Affecté à est VIDE** ou assurez-vous que le champ **Affecté à** est défini sur **Agent virtuel**.

Tableau de bord Résolution automatique des problèmes

Le tableau de bord Résolution automatique des problèmes fournit des mesures portant sur l'efficacité de la réorientation d'incident, en se basant sur les conversations Agent virtuel. Ce tableau de bord n'est accessible qu'aux utilisateurs disposant du rôle admin, du rôle virtual_agent_admin, du rôle chat_analytics_viewer ou du rôle iar_admin. Le tableau de bord suit à la fois l'utilisation de Résolution automatique des problèmes et le taux de résolutions d'incident réussies. Les utilisateurs peuvent identifier les tâches déviées vers Résolution automatique des problèmes, ainsi que la réussite globale de Résolution automatique des problèmes via les KPI ServiceNow® Analyse des performances suivants :

- Nombre de tâches résolues par Résolution automatique des problèmes
- Nombre de notifications ignorées par le demandeur.
- Nombre de tâches non résolues par Résolution automatique des problèmes auxquelles le demandeur a répondu.

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord d'Agent virtuel**. Sélectionnez l'onglet **Résolution automatique des problèmes** pour afficher l'analyse.

Cet onglet fournit également des visualisations détaillées sur l'intention et la correspondance de rubrique effectuées pour la résolution automatique. Pour en savoir plus, consultez l'onglet Résolution automatique des problèmes.

Tableau de bord d'analyse des intentions Résolution automatique des problèmes

Le tableau de bord d'analyse des intentions fournit des rapports sur l'efficacité de prédiction d'intention et d'autres mesures générées avant le lancement de la rubrique Résolution automatique des problèmes. Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin, virtual_agent_admin ou iar_admin peuvent accéder à ce tableau de bord. Les analyses et les rapports d'intention sont basés sur des enregistrements de contexte et sont générés à partir des données de contexte pour effectuer ce qui suit :

- mesurer l'efficacité de l'API d'apprentissage machine (NLU) ;
- déterminer si Résolution automatique des problèmes a bien résolu la tâche.

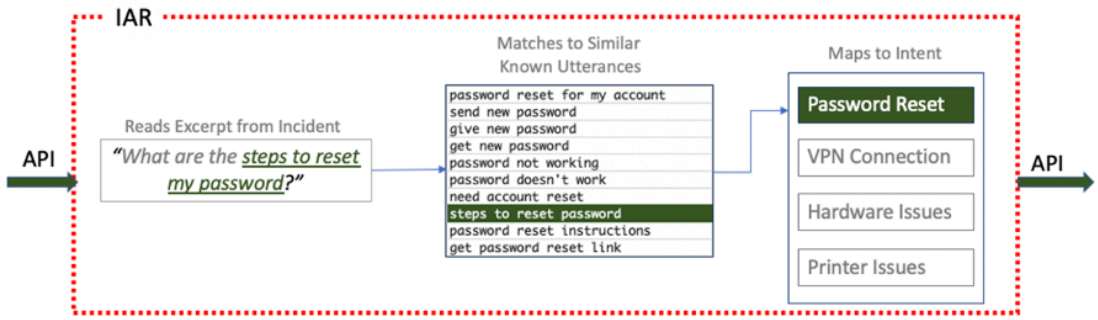
Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Résolution automatique d'incidents** > **Analyse de l'intention**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compréhension du langage naturel et Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes utilise NLU pour identifier les rubriques Agent virtuel qui correspondent aux intentions soumises par les utilisateurs. La correspondance d'intention est déterminée par les champs **Description de l'incident** et **Brève description**. Les intentions doivent respecter le seuil de confiance minimum requis pour être considérées comme une correspondance.

Intégration NLU de la Résolution automatique des problèmes



Pour afficher, former ou reformer le modèle NLU, consultez Former et tester votre modèle dans le Concepteur d'agent virtuel .

Remarque :
La Résolution automatique des problèmes doit être activée et Agent virtuel ITSM doit être installé pour accéder aux modèles NLU. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM.

À propos des notifications exploitables

Les notifications exploitables sont des messages interactifs que Agent virtuel envoie à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée préféré. Résolution automatique des problèmes envoie une notification exploitable lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur et que l'utilisateur est abonné aux notifications. Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur peut sélectionner. Chaque bouton est mappé sur une rubrique Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des notifications exploitables et leur remise aux destinataires, consultez Configuration Agent virtuel notifications .

Rubriques Agent virtuel ITSM pour Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent mettre à la disposition de Résolution automatique des problèmes un sous-ensemble de rubriques prédéfinies. Les intentions Agent virtuel ITSM suivantes sont prises en charge par défaut par Résolution automatique des problèmes et certaines des intentions de Résolution automatique des problèmes sont mappées par défaut à des rubriques ITSM.

Mappages intention-rubrique pris en charge par IAR

Intentions	Rubriques mappées
CollaborationSoftwareIssues	n/a
HardwareRequest	n/a

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappages intention-rubrique pris en charge par IAR (suite)

Intentions	Rubriques mappées
HardwareIssues	Problèmes de matériel (modèle)
LocalAdminAccess	Accès administrateur local (modèle)
SoftwareAccessRequest	n/a
SoftwareInstall	n/a
RSAToken	n/a
VPNConnectivity	Connectivité VPN (modèle)
EmailIssues	Problèmes d'e-mail (modèle)
RepositoryAccess	Accès au référentiel (modèle)
PrinterIssues	Problèmes d'imprimante (modèle)
ManageDistributionList	n/a
ResetPassword	Réinitialiser le mot de passe (modèle)
MACHINE_GENERATED	n/a

Les intentions par défaut et les rubriques correspondantes sont répertoriées dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**. Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent utiliser leurs propres rubriques personnalisées à la place des rubriques prédéfinies incluses. Ces rubriques personnalisées doivent être mappées sur une intention prise en charge dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique** pour la configuration de résolution automatique.

Réglage de la Résolution automatique des problèmes

Réglez les intentions de Résolution automatique des problèmes par défaut dans Console NLU avant de revenir à la console d'administration de la Résolution automatique des problèmes et de les publier. Pour plus d'informations, consultez Issue Auto Resolution Tuning in NLU .

Information associée

Utilisation de l'Agent virtuel pour la résolution automatique des problèmes

Activer Recherche IA dans Résolution automatique des problèmes

Vous pouvez activer Recherche IA comme mécanisme de secours dans Résolution automatique des problèmes lorsqu'aucune intention correspondante n'est trouvée pour l'incident.

Appliquer Résolution automatique des problèmes pour la configuration Recherche IA

Lorsqu'aucune correspondance d'intention n'est trouvée pour Résolution automatique des problèmes, Recherche IA peut être appliqué en tant que mécanisme de secours. Pour utiliser Recherche IA en tant que mécanisme de secours :

- Ouvrez l'enregistrement Configuration de résolution automatique.
- Accédez à l'onglet **Recherche IA**.
- Cochez la case **Appliquer Recherche IA**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez voir les paramètres Recherche IA suivants à partir de l'enregistrement de configuration IAR, paramètres utilisés en l'absence de correspondance d'intention pour la rubrique.

- **Définition EVAM** : par défaut, la définition du mappeur d'action de vue d'entité est définie sur **Recherche Agent virtuel**.
- **Application de recherche** : l'application par défaut pour le secours Recherche IA est définie sur **Application de recherche par défaut du Portail de services**.
- **Rubrique d'affichage de Recherche IA** : la rubrique d'affichage Recherche IA fournie par défaut est **IAR : Recherche IA**.
- **Portail des résultats de recherche** : le portail par défaut pour le secours Recherche IA est défini sur le **Portail de services**.

Pour prendre en charge le secours Recherche IA, Agent virtuel ITSM fournit les mappages intention-rubrique suivants.

Mappages intention-rubrique

Intention de résolution automatique	Rubrique correspondante
RepositoryAccess	Accès au référentiel (modèle)
Emailissues	Problèmes d'e-mail (modèle)
RSAToken	Jeton RSA (modèle)
LocalAdminAccess	Accès administrateur local (modèle)
CollaborationSoftwareIssues	Applications de collaboration (modèle)

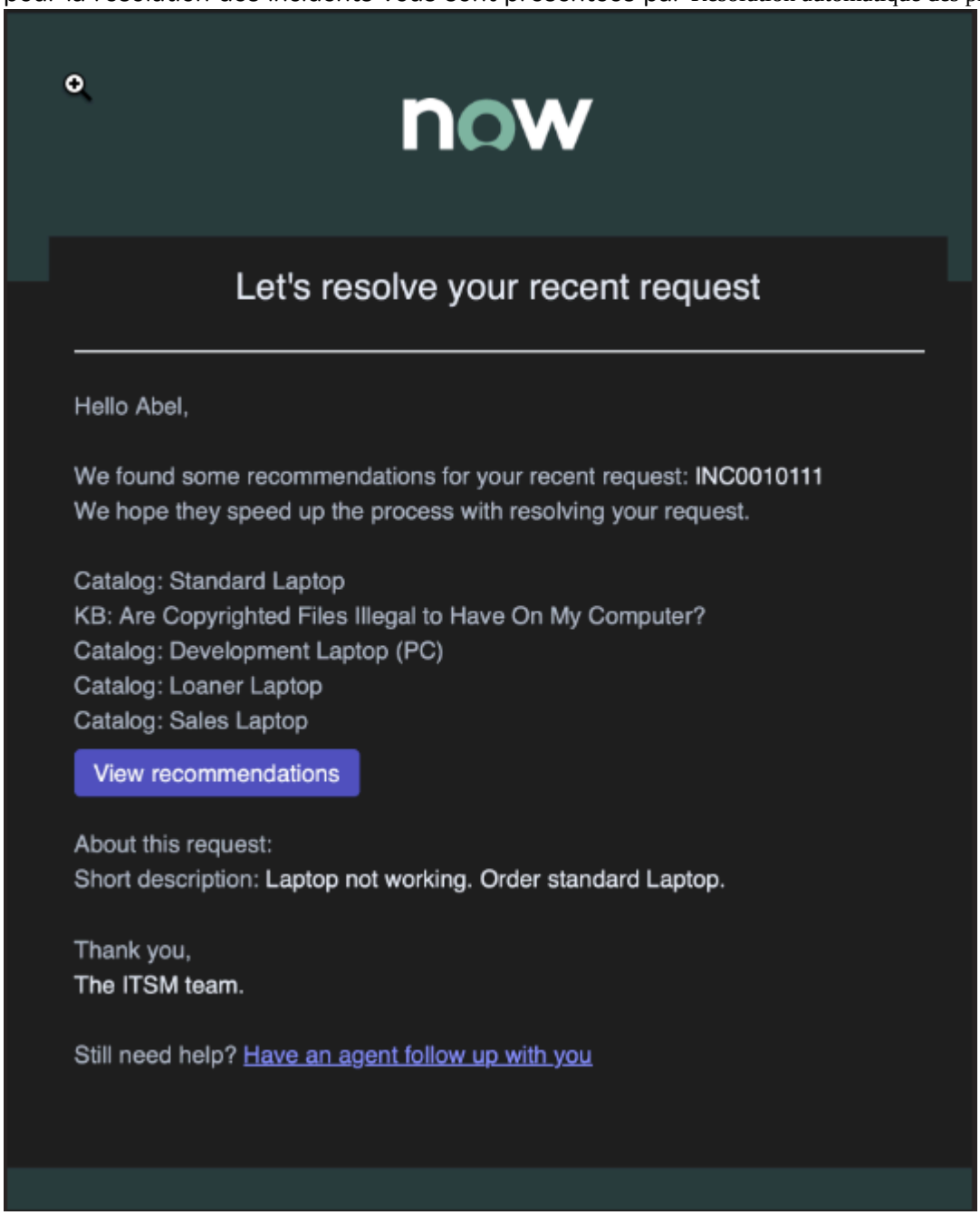
Chaque fois que vous essayez de créer un incident en utilisant l'e-mail ou le libre-service comme canal déclenchant IAR, vous recevez des recommandations pertinentes.

Il existe trois types de recommandations : articles de la base de connaissances, catalogues et rubriques VA. Par exemple, si vous créez un incident et vérifiez ses notifications par e-mail, diverses recommandations (y compris de la base de connaissances et des catalogues)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour la résolution des incidents vous sont présentées par Résolution automatique des problèmes.

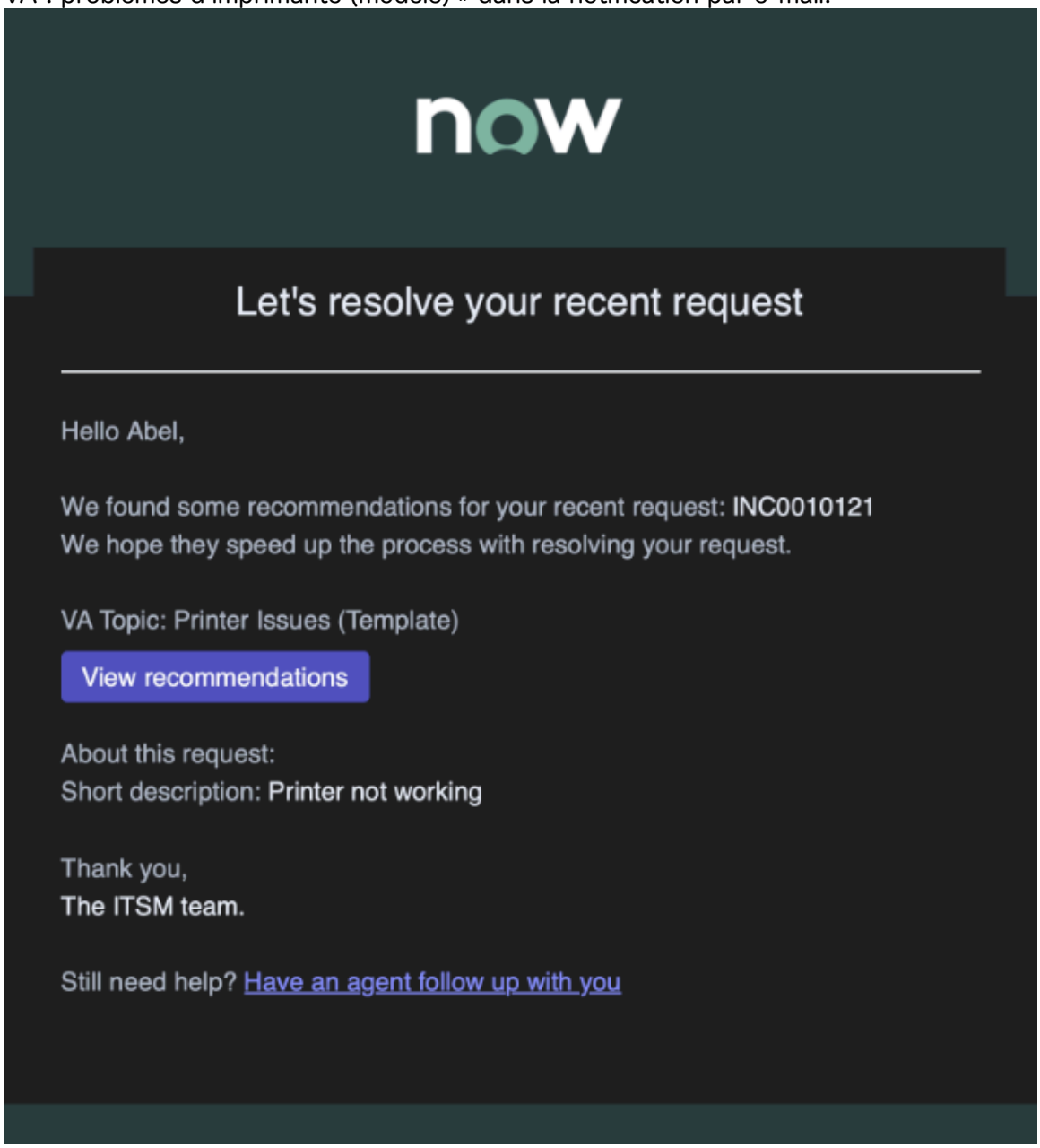


S'il existe une rubrique VA correspondante à partir du mappage intention-rubrique, vous ne recevez pas les recommandations de la base de connaissances et du catalogue, mais le nom de la rubrique VA, par exemple « Rubrique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

VA : problèmes d'imprimante (modèle) » dans la notification par e-mail.

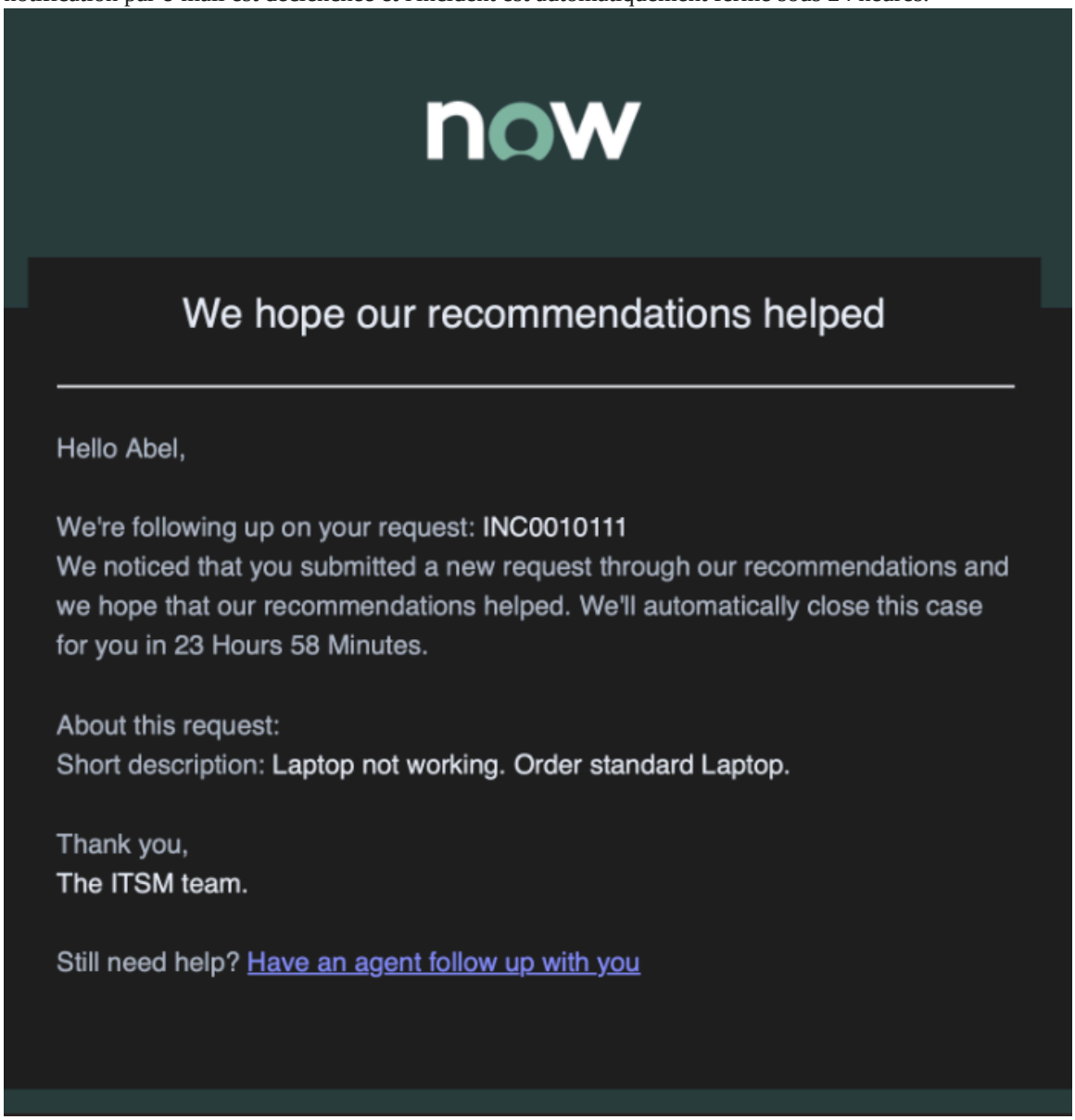


Après avoir cliqué sur **Afficher les recommandations** dans la notification par e-mail, vous êtes redirigé vers l'incident du portail de services, qui dispose désormais d'un onglet **Recommandations** à partir duquel vous pouvez consulter la base de connaissances, marquer la recommandation et y remédier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'option recommandée pour les recommandations correspond à un élément de catalogue et que vous créez la demande du catalogue à partir de l'onglet Recommandations, une notification par e-mail est déclenchée et l'incident est automatiquement fermé sous 24 heures.



Traduction automatique

Suivre les réorientations dans Agent virtuel ITSM

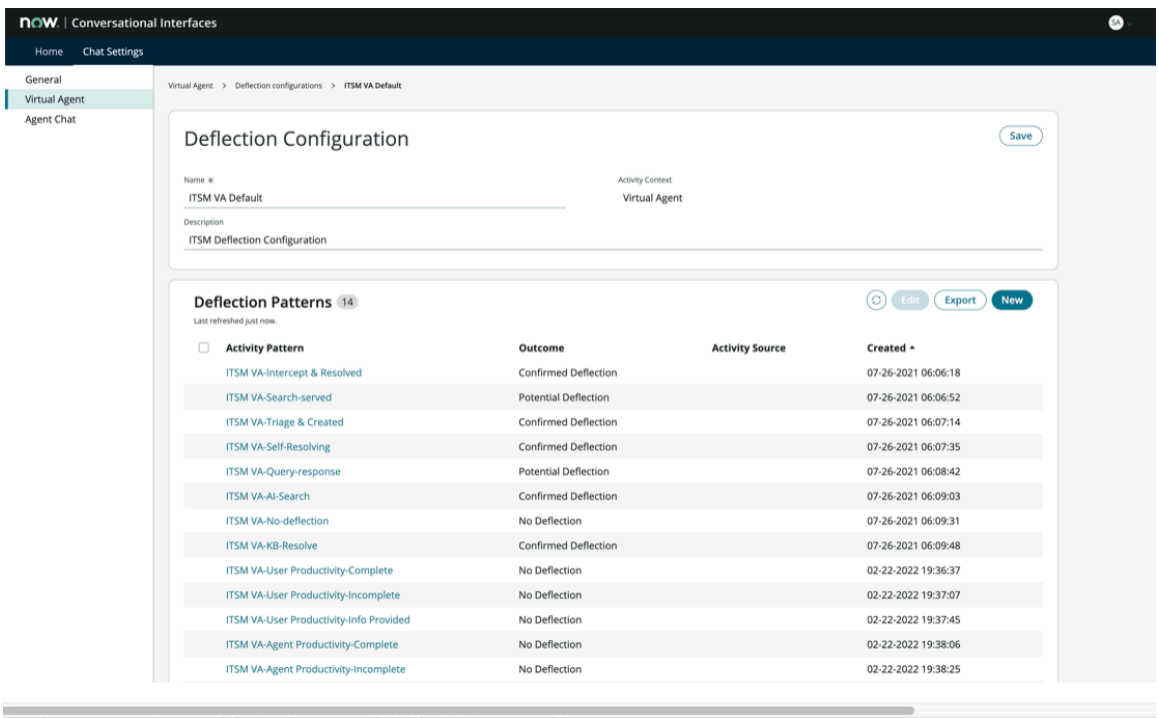
Vous pouvez utiliser les rubriques de réorientation et les blocs de rubriques prédéfinis dans les conversations Agent virtuel pour suivre les incidents que Agent virtuel ITSM a contribué à résoudre.

Une réorientation se produit lorsque Agent virtuel ITSM résout un problème pour vous. En vous posant des questions pertinentes, Agent virtuel ITSM peut créer un incident dans le bon groupe d'affectation. Par conséquent, la création d'un incident ou l'assistance d'un agent actif peut ne pas être nécessaire.

Le suivi des réorientations utilise les rubriques et les blocs de rubriques créés dans Concepteur d'agent virtuel et est activé par défaut. Pour en savoir plus, consultez Suivre les réorientations à l'aide de blocs de rubriques de réorientation .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, Agent virtuel ITSM inclut des configurations de réorientation prédéfinies dans le système de base. Vous pouvez utiliser les configurations de réorientation du système de base ou les personnaliser, selon vos besoins. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation .



Les modèles de réorientation prédéfinis dans le système de base sont décrits dans le tableau suivant.

Nom du modèle de réorientation	Description	Résultat
ITSM VA-Self-Resolving	Agent virtuel accomplit une tâche avec ou sans dépôt d'enregistrement de tâche pour ITSM. Par exemple, Agent virtuel ajoute un utilisateur à la liste de distribution.	Déviation confirmée
ITSM VA-Triage & Created	Agent virtuel a déposé et créé un enregistrement de tâche sur la base des informations fournies par l'utilisateur final. La création de cet enregistrement de tâche raccourcit le délai de résolution.	Déviation confirmée
ITSM VA-KB-Resolve	L'utilisateur a résolu le problème à l'aide des articles de la base de connaissances affichés.	Déviation confirmée
ITSM VA-Intercept & Resolved	Agent virtuel a intercepté un incident créé par l'utilisateur final, et a contribué à le résoudre et à le fermer. Par exemple, Agent virtuel résout et ferme l'incident à l'aide de la Résolution automatique des problèmes (IAR).	Déviation confirmée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du modèle de réorientation	Description	Résultat
ITSM VA-Search-served	Agent virtuel affiche les résultats de la recherche en fonction des besoins de l'utilisateur en matière de services informatiques.	Déviation potentielle
ITSM VA-AI-Search	Agent virtuel utilise les résultats de la Recherche IA pour fournir une assistance.	Déviation confirmée
ITSM VA-Query-response	Agent virtuel répond à la requête d'un client. On ignore si la réponse a été utile.	Déviation potentielle
ITSM VA-No-deflection	Agent virtuel n'est pas en mesure d'aider l'utilisateur.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Complete	L'utilisateur accomplit une tâche à l'aide de Agent virtuel. Ce modèle permet de suivre les tâches accomplies qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Info Provided	L'utilisateur a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Incomplete	L'utilisateur n'a pas été en mesure d'accomplir une tâche à l'aide de Agent virtuel.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Complete	L'agent (prestataire) a pu accomplir une tâche en utilisant Agent virtuel comme canal de service. Ce modèle permet de suivre les tâches accomplies qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Info Provided	L'agent (prestataire) a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Incomplete	L'agent (prestataire) n'a pas été en mesure d'accomplir une tâche en utilisant Agent virtuel comme canal de service.	Aucune déviation

Les mesures de réorientation sont générées et stockées dans la table Deflection Metric (Mesure de réorientation) [ssa_deflection_metric]. Pour visualiser les mesures de réorientation pour chaque modèle de réorientation, vous pouvez choisir l'une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez au module Deflection Metrics (Mesures de réorientation) dans le cadre de travail Analyse en libre-service.

  Remarque :
  Le module Deflection Metrics (Mesures de réorientation) nécessite le module d'extension Éléments de base d'Analyse en libre-service (com.snc.self_service_analytics_core).

  Pour en savoir plus, consultez Activer l'analyse en libre-service .

- Utilisez l'onglet **Tableau de bord d'analyse conversationnelle**.

  Pour en savoir plus sur ce tableau de bord, consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Agent virtuel ITSM Lite

Accédez à un sous-ensemble prédéfini de fonctionnalités Agent virtuel ITSM pour implémenter rapidement et facilement Agent virtuel pour vos utilisateurs finaux. Agent virtuel ITSM Lite propose une collection d'introduction de rubriques de conversation pour l'assistance informatique.

Présentation de Agent virtuel ITSM Lite

Agent virtuel ITSM Lite vous permet d'utiliser une version limitée de Agent virtuel. Les conversations basées sur mots clés disponibles s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les applications de messagerie, telles que Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook et Facebook Messenger.

Catégorie et conversations de rubriques Agent virtuel ITSM Lite

Les conversations de rubriques s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les intégrations de messagerie Agent virtuel ITSM prises en charge. Familiarisez-vous avec la technologie Agent virtuel pour améliorer votre expérience de libre-service ITSM avec une interface conversationnelle simplifiée.

Les modèles de conversations de rubriques en lecture seule prédéfinis de Agent virtuel ITSM Lite figurent dans la catégorie **ITSM Self Service Lite** Concepteur d'agent virtuel. Les modèles de rubriques de conversation suivants sont prêts à la publication et à l'utilisation :

- Vérifier l'état du ticket
- Signaler un problème

Configurer Agent virtuel ITSM Lite

Configurez Agent virtuel ITSM Lite pour utiliser les rubriques de conversation prédéfinies et en lecture seule pour vos tickets en libre-service ITSM les plus courants. Par exemple, vous pouvez connecter vos utilisateurs grâce à un agent virtuel permettant de vérifier l'état du ticket, rechercher dans la base de connaissances, ou encore signaler et émettre un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel Lite est un sous-ensemble des fonctionnalités disponibles dans Agent virtuel. Agent virtuel Lite est automatiquement activé. Vous n'avez pas besoin d'abonnement pour Agent virtuel Lite.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur ou de virtual_agent_admin peuvent activer les modules d'extension requis :

- Module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite)

  Active les rubriques de conversation en lecture seule pour le libre-service ITSM de base.

- Module d'extension Gestion des services Agent virtuel Core (com.glideapp.sm_va_core)

  Fournit la fonctionnalité de base pour Gestion des services Agent virtuel. Ce module d'extension est automatiquement activé avec le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite.

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) pour accéder aux rubriques de conversation prédéfinies de Agent virtuel ITSM Lite.
2. Passez en revue les rubriques de conversation en lecture seule **ITSM Self Service Lite ITSM** de Concepteur d'agent virtuel.
   a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
   b. Dans la liste déroulante **Catégorie**, sélectionnez **ITSM self service Lite**.
3. Sélectionnez une rubrique disponible pour l'ouvrir.
   Le modèle de rubrique de conversation s'ouvre dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Sélectionnez **Inactif** dans la barre d'en-tête, puis faites glisser le commutateur sur **Actif**.

   Remarque :
   Pour désactiver une rubrique, sélectionnez **Actif** et faites glisser le commutateur sur la position Inactive.

5. Sélectionnez **Publier** pour publier la rubrique.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, reportez-vous à Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel .

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Rubriques Agent virtuel ITSM Lite prédéfinies

Agent virtuel ITSM Lite inclut plusieurs conversations par rubriques prédéfinies et en lecture seule permettant de configurer un agent virtuel pour vos utilisateurs finaux.

Rubriques Agent virtuel ITSM Lite

Vérifiez l'état du ticket

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, l'agent virtuel répond en envoyant une liste de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Signaler un problème

Les utilisateurs peuvent créer des incidents à l'aide d'un Record Producer .

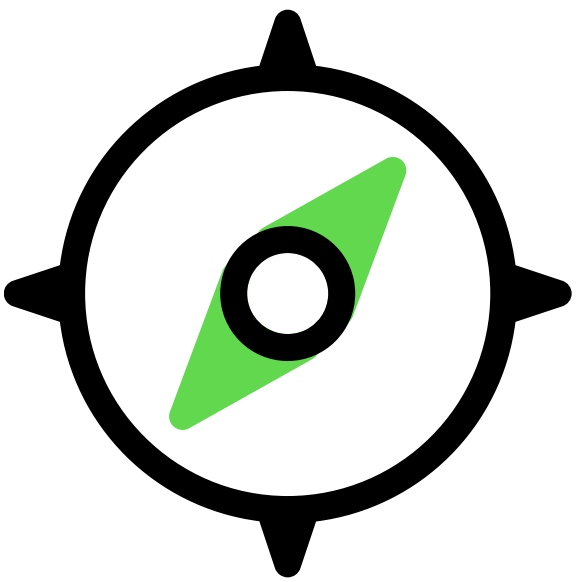
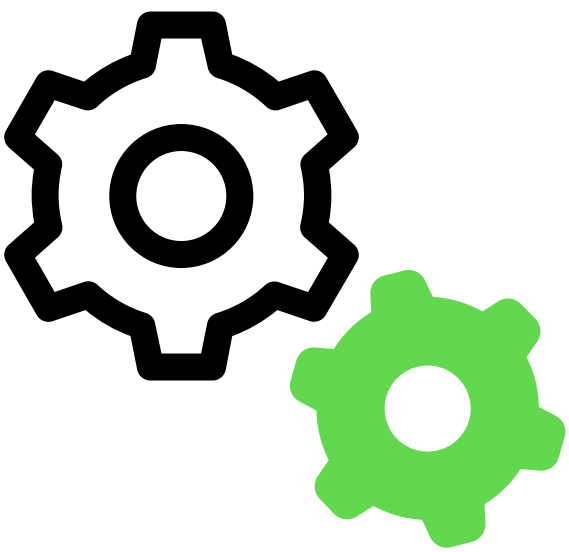
Expérience de visite

Expérience de visite vise à améliorer l'expérience utilisateur en fournissant une assistance en personne et à distance aux utilisateurs afin de résoudre leurs problèmes liés à l'informatique.

Vue d'ensemble de Expérience de visite

Expérience de visite offre aux utilisateurs un moyen pratique et efficace d'obtenir une assistance et un support immédiats pour leurs problèmes IT. Grâce aux centres de visite désignés, les utilisateurs peuvent demander une assistance en personne ou à distance, signaler des problèmes et recevoir des conseils d'experts informatiques. Le service Expérience de visite vise à améliorer l'expérience globale de l'utilisateur et à résoudre rapidement et efficacement les problèmes IT.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
Découvrez les fonctionnalités et les avantages de l’expérience de visite.	Planifiez et personnalisez l’expérience de visite pour répondre à vos besoins spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plan

Planifiez votre visite dans le cadre de l’expérience de visite.

Gérer

Gérez la file d’attente et l’interaction de Walk-Up Experience.

Moniteur

Surveillez les performances de Walk-Up Experience.

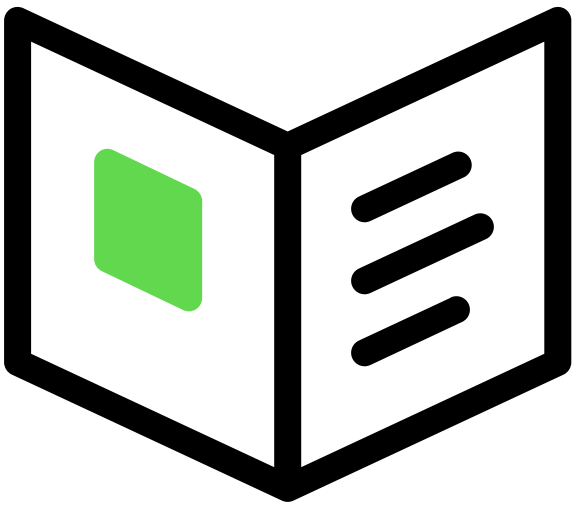
Visite le Now Mobile®.

Explorez l’expérience de visite sur Now Mobile®.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



Obtenez des informations supplémentaires sur le service Expérience de visite.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Expérience de visite

Utilisez l'application Expérience de visite pour créer et gérer un canal d'assistance sur site où vos utilisateurs peuvent faire appel à des agents expérimentés soit en personne soit à distance pour résoudre leurs demandes et problèmes en temps réel.

Vue d'ensemble de l'expérience de visite

Grâce à Expérience de visite, vous pouvez augmenter la productivité des agents qui traitent les requêtes des demandeurs. Vos demandeurs peuvent par ailleurs obtenir de l'aide en temps réel, en personne ou à distance, pour résoudre leurs problèmes et les incidents liés à leurs appareils.

L'objectif principal d'un centre de services de visite est de prendre en charge et de résoudre les problèmes liés aux technologies de l'information (IT) qu'un centre de services rencontre. Par exemple, un agent peut recevoir une demande pour une nouvelle souris ou un nouveau clavier, déverrouiller un compte ou configurer un logiciel sur un appareil mobile. Voici certains noms courants que vous pouvez utiliser pour votre propre centre de visite : Tech Lounge, Service Center ou Genius Bar.

Workflow de l'expérience de visite

Dans l'exemple de workflow de bout en bout suivant, découvrez la façon dont différents utilisateurs de votre organisation peuvent tirer parti de Expérience de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Les administrateurs configurent et activent les canaux de service Expérience de visite, les calendriers de prise de rendez-vous, les emplacements de visite, les guichets et les entrepôts. Les administrateurs peuvent également activer les enregistrements en ligne en libre-service pour prendre en charge l'accès à distance aux demandeurs.
2. Les agents gèrent les files d'attente, les interactions et les rendez-vous planifiés. Ils peuvent également afficher les emplacements, les entrepôts et les actifs affectés pour aider les employés à résoudre leurs problèmes informatiques.
3. Les employés peuvent planifier des rendez-vous en personne ou à distance pour résoudre leurs problèmes informatiques. À l'aide de leurs appareils mobiles, vos employés peuvent afficher la durée en file d'attente, se rendre au guichet pour obtenir des résolutions rapides, ou prendre ou modifier des rendez-vous.
4. Les administrateurs et les gestionnaires peuvent afficher et analyser les performances de Expérience de visite à l'aide du tableau de bord Expérience de visite. Pour plus d'informations sur le tableau de bord, consultez Surveiller les performances de Expérience de visite.

Avantages de l'expérience de visite

Expérience de visite fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Planifier un ou plusieurs rendez-vous pour se rendre au salon de visite ou au salon d'assistance Expérience de visite Centre des employés.	Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés	Demandeurs/employés
Accéder aux services IT en temps réel en se rendant dans un emplacement de visite. Ils peuvent également prendre rendez-vous pour se rendre dans l'emplacement de visite plus tard. Les agents bénéficient d'un accès direct aux appareils des utilisateurs afin que les employés puissent reprendre leur travail plus rapidement.	Expérience de visite sur Now Mobile	Demandeurs/employés
Organiser et gérer les files d'attente de visite, les interactions et les entrepôts associés utilisés pour répondre aux demandes de visite dans un espace de travail centralisé.	Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite	Agents
Observer et capturer les tendances et les statistiques susceptibles d'améliorer les performances opérationnelles en surveillant le tableau de bord des visites.	Surveiller les performances de Expérience de visite	Administrateurs/ gestionnaires

Fonctionnalités principales de Expérience de visite

Expérience de visite améliore la satisfaction et la productivité des utilisateurs en fournissant une assistance immédiate et personnalisée pour les besoins IT.

Chaque employé ou invité peut s'enregistrer et obtenir de l'aide dans un centre de services de visite établi.

Demandeurs

Les demandeurs peuvent accéder à l'application Expérience de visite de plusieurs façons.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En ligne et via un équipement mobile :
  - Enregistrez-vous rapidement en ligne au lieu de visite disponible le plus proche grâce à un widget d'enregistrement préinstallé sur le Portail de services à l'aide de votre ordinateur portable, de votre tablette ou de votre téléphone portable.

    Remarque :
    La géolocalisation interagit avec l'application Expérience de visite pour vous diriger vers la file d'attente de visite la plus proche. Vous pouvez modifier l'emplacement si vous le souhaitez.

    La géolocalisation utilise les coordonnées des navigateurs ou des équipements mobiles pour déterminer l'emplacement. Si la géolocalisation est bloquée sur le navigateur, Expérience de visite utilise par défaut les critères de latitude/longitude dans le profil d'utilisateur ou de l'équipement mobile.

  - Consultez les heures d'ouverture, le temps d'attente estimé et votre position dans la file d'attente au point d'enregistrement grâce au widget **Walk-up Status** du Portail de services. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement en ligne de Expérience de visite à partir de ce widget.

    Remarque :
    le widget **Walk-up Status** doit être configuré pour apparaître sur le Portail de services.

  - Consultez les rendez-vous à venir et la position actuelle dans la file d'attente par emplacement à l'aide de l'onglet **Services** de l'application Now® Mobile sur votre équipement mobile. Les **visites de salon Tech Lounge** apparaissent s'il y a des données associées. Si aucune donnée n'existe, la section est cachée.

    Remarque :
    nécessite l'activation du module d'extension ServiceNow Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee). Consultez la rubrique Modules d'extension et mises à niveau mobiles pour plus d'informations. Ce module d'extension active la fonctionnalité Catalogue de services par défaut.

  - Planifiez des rendez-vous pour obtenir de l'assistance et recevez des rappels de rendez-vous, et annulez ou reportez des rendez-vous via les liens présents dans le rappel ou depuis l'interface d'enregistrement en ligne.
  - Ne planifiez qu'un seul rendez-vous à la fois par file d'attente de l'emplacement de visite.

    Remarque :
    même avec un rendez-vous prévu, vous pouvez toujours vous enregistrer dans une file d'attente de l'emplacement de visite en ligne ou en personne sur place.

  - Planifiez des rendez-vous au nom d'autres personnes qui ont besoin d'une assistance informatique, comme des dirigeants ou des subordonnés directs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
la configuration est nécessaire pour mettre cette fonction à la disposition du **Groupe d'utilisateurs de délégation de prise de rendez-vous**, comme les assistants exécutifs. Ceci est configuré dans la table File d'attente de l'emplacement de visite ([wu_location_queue]).

- Recevez des notifications par e-mail ou sur votre équipement mobile lorsque votre demande est affectée à un prestataire de l'assistance informatique, lorsque vous arrivez en haut de la liste d'attente, et lorsque votre demande de visite a été fermée ou abandonnée si vous décidez de ne pas vous joindre à la file d'attente.
- Affichez vos rendez-vous Expérience de visite dans votre calendrier principal avec l'intégration du calendrier Microsoft Office 365 Outlook. Lorsque vous prenez un rendez-vous, que vous le modifiez ou que vous l'annulez, votre calendrier reçoit des invitations à un rendez-vous et aux mises à jour.

  Remarque :
  Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

- Ajoutez votre rendez-vous Expérience de visite en ligne à un calendrier de votre choix avec iCalendar. Cliquez sur un lien dans le portail pour télécharger un fichier iCalendar contenant les informations sur le rendez-vous, notamment l'emplacement du rendez-vous.

- Sur site à l'emplacement Expérience de visite :
  - Enregistrez-vous à l'emplacement physique d'une file d'attente de visite en entrant manuellement votre nom ou votre adresse e-mail ou en scannant le badge d'un employé.

    Remarque :
    la fonctionnalité d'analyse des badges nécessite une activation et une configuration. Consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

  - Observez les activités de file d'attente sur un grand écran qui affiche à la fois les demandeurs sans rendez-vous et ceux qui ont rendez-vous.
  - Consultez l'écran affichant le nombre de personnes actuellement dans la file d'attente, les positions des clients dans la file, les personnes qui reçoivent de l'aide et les temps d'attente estimés.
  - Écoutez un son audio émis par le grand écran de l'emplacement de visite sur site lorsqu'une personne se déplace vers le début de la file d'attente pour un service.
  - Répondez à une enquête d'une seule question disponible qui recueille votre avis d'utilisateur après une visite.
- Support après les heures de travail — Obtenez un support même lorsqu'une file d'attente de visite est fermée. Un numéro de téléphone d'assistance informatique est affiché sur l'appareil d'enregistrement, ainsi qu'un lien pour créer un incident en temps réel.

Agents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'organisation informatique utilise l'application Expérience de visite pour répondre à la demande des problèmes et demandes informatiques urgents.

- Les techniciens informatiques de Expérience de visite gèrent les opérations quotidiennes aux emplacements de file d'attente de visite. Ils résolvent les problèmes liés à l'informatique, offrent un support pour les périphériques mobiles et les ordinateurs portables et répondent aux demandes de consommables logiciels et matériels.
- Les agents peuvent accepter et fermer les interactions Expérience de visite depuis l'interface Espace de travail d'agent. Espace de travail d'agent contient une boîte de réception personnelle où les interactions de visite, selon la configuration dans Affectation de travail avancée, sont automatiquement mises en avant pour l'affectation.
- Les agents peuvent gérer tous les aspects de l'exécution de Expérience de visite en utilisant Espace de travail d'agent. En fonction de leur capacité et si des dossiers sont en attente, ils peuvent travailler sur plusieurs transactions en même temps et promouvoir les interactions en incidents ou en demandes, ou accéder aux consommables entreposés associés.
- Les techniciens peuvent afficher et accepter les rendez-vous prévus dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent personnelle. Les rendez-vous sont acheminés vers la boîte de réception en fonction de la disponibilité de l'agent. Les agents peuvent aussi choisir des rendez-vous manuellement.
- Si nécessaire, les techniciens peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment. Ils peuvent s'affecter manuellement à une interaction de visite, en acceptant l'interaction dans une liste d'interactions non affectées dans Espace de travail d'agent.
- Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent pour accélérer la résolution des incidents.

Gestionnaires

Les responsables informatiques supervisent les techniciens de l'emplacement de visite et les opérations quotidiennes.

- Les gestionnaires de visite peuvent observer et capturer les données opérationnelles et de performance en surveillant le tableau de bord des visites.
- Les gestionnaires de visite peuvent utiliser l'application pour accroître la satisfaction des clients des services informatiques, vérifier et confirmer que l'inventaire des entrepôts est disponible, fournir un service clientèle en temps opportun et communiquer les données de performance à leurs supérieurs.

Administrateurs

Configurez et maintenez les systèmes de visite connexes comme la marque et le texte de l'emplacement de visite, les emplacements et les calendriers des files d'attente, les rendez-vous, les affectations de tâches avancées et les notifications, les enquêtes CSAT et les entrepôts connexes.

Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuez des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans avoir besoin de les personnaliser par codage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les utilisateurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier Outlook. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à Intégrer le calendrier Microsoft Office 365 à Expérience de visite.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

Périphériques requis pour livrer Expérience de visite

La fonctionnalité de l'application Expérience de visite dépend de différents types d'appareils. Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans une file d'attente de visite en ligne à l'aide d'un ordinateur de bureau ou portable, d'une tablette ou d'un téléphone mobile.

À l'emplacement de visite sur place, les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans la file d'attente en scannant le badge d'un employé ou au moyen d'une tablette fournie, généralement stationnaire.

Les directives suivantes décrivent les appareils nécessaires et qui fonctionnent le mieux pour chaque fonctionnalité de Expérience de visite :

- Enregistrement en ligne et prise de rendez-vous : ordinateur de bureau ou portable, tablette ou téléphone mobile.
- Enregistrement sur site : tablette ou ordinateur de bureau.
- File d'attente sur site : grand téléviseur à écran plat. Cette fonctionnalité est conçue pour les appareils d'affichage plus grands, comme les écrans de télévision. Elle n'est pas prise en charge sur tablette.
- Enquête CSAT sur site : tablette ou ordinateur de bureau.
- Lecteur de badge sur site : intégration de l'analyse de badges. Pour plus de détails, consultez la section Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Remarque :
Pour optimiser l'expérience sur les tablettes fonctionnant avec iOS d'Apple, enregistrez les onglets d'enregistrement et d'enquête CSAT ouverts sur la page d'accueil de l'appareil. Lorsque vous les sélectionnez depuis la page d'accueil, ils s'ouvrent en plein écran.

Configurer Expérience de visite

Personnalisez votre portail Expérience de visite et configurez les rendez-vous, les notifications, les emplacements des lieux de visite, les entrepôts associés, les enquêtes sur la satisfaction des clients et les heures d'ouverture pour répondre à vos besoins.

Expérience de visite comprend des notifications associées pour alerter les demandeurs lorsque l'emplacement est fermé ou lorsqu'une interaction est affectée à un agent. Des enquêtes prédéfinies sur la satisfaction des clients capturent le sentiment des utilisateurs au sujet de l'expérience. Plusieurs tables configurables sont également incluses pour personnaliser votre portail de visite et l'expérience du centre de services. Vous pouvez configurer et spécifier les fonctions suivantes pour votre expérience :

- Configurez un canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite.
- Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuer des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans les personnaliser par codage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer les informations sur la file d'attente de l'emplacement de visite physique pour gérer et administrer les centres de service de visite.
- Établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
- Configurer les motifs des visites dans une file d'attente de visite par emplacement.
- Ajouter un logo et adapter votre portail et votre emplacement de visite à l'identité visuelle de votre marque.
- Accéder à des éléments de marketing spécifiques aux emplacements tels que des images de logo, pour les files d'attente de visite. Ces options de configuration se trouvent dans la table File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue].

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Administration** de la barre de navigation Expérience de visite :

Applications d'administration Expérience de visite

Application	Description
Configurations des portails	Créez et modifiez des portails de service personnalisés Expérience de visite en ligne et sur place.
Notifications	Accédez aux alertes et configurez-les pour informer les demandeurs et les agents sur les événements les concernant.
Configurations de rendez-vous	Créez des configurations de service pour chaque emplacement de file d'attente de visite. Vous pouvez configurer les horaires, le nombre de rendez-vous autorisés par jour, la date future jusqu'à laquelle les demandeurs peuvent prendre rendez-vous et plus encore.
Emplacements de visite	Créez des files d'attente d'emplacement de visite en personnalisant leurs horaires, leurs groupes d'affectation, leur temps d'attente moyen et plus encore.
Calendriers	Affichez, créez ou modifiez les horaires des lieux de visite, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine, et associez-les aux files d'attente d'emplacement de visite.
Entrepôts de visite	Établissez des entrepôts de lieux de visite par emplacement et spécifiez les consommables disponibles.
Enquêtes	Accédez aux enquêtes sur la satisfaction des clients et permettez au public d'accéder aux enquêtes, définissez les conditions de déclenchement des enquêtes et visualisez les réponses des demandeurs.

Administration Expérience de visite

Les utilisateurs Expérience de visite avec le rôle sn_walkup.walkup_admin et les administrateurs peuvent activer et configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Vous pouvez configurer des rendez-vous, décider quand envoyer des notifications aux utilisateurs, établir et configurer des emplacements de files d'attente physiques et des calendriers d'exploitation, implémenter l'intégration avec les enquêtes CSAT et associer les entrepôts aux emplacements de files d'attente. En outre, vous pouvez personnaliser votre portail Expérience de visite avec un logo et une image de marque uniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Expérience de visite

Vous pouvez activer le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Expérience de visite est conçue pour les salons d'assistance préconstruits. Elle permet à votre organisation de configurer un canal de contact de visite pour prendre en charge l'enregistrement en file d'attente en ligne et sur site.

Le module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queuing (com.glide.interaction) s'active avec le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup). Les modules d'extension suivants doivent également être activés afin d'utiliser l'application Expérience de visite :

- Gestion des actifs (com.snc.asset_management)
- Portail de services (com.glide.service-portal)

Pour activer Expérience de visite Badge Reader Integration et pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Pour améliorer la sécurité, activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles). Le rôle snc_external est automatiquement affecté à l'utilisateur de visite. Ce module d'extension a été introduit dans la version ServiceNow AI Platform Paris.

Remarque :
Reportez-vous à la section Explicit roles plugin pour plus d'informations sur le module d'extension et les rôles explicites pour en savoir plus sur ce processus de mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès et sécurité du portail Expérience de visite

Sécurité est intégrée dans l'application pour empêcher les appareils destinés à l'utilisateur final sur le portail Expérience de visite sur site d'offrir des privilèges de rôle élevés aux utilisateurs. Le portail Expérience de visite sur site est accessible par un compte contenant uniquement le rôle sn_walkup.walkup_login.

Comprendre la sécurité du portail Expérience de visite

Activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) pour affecter des rôles de sécurité aux utilisateurs, soit snc_internal soit snc_external. Ce module d'extension a été introduit dans la version ServiceNow AI Platform Paris. Avec la version Quebec, pour les nouvelles installations, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau des installations Expérience de visite vers Rome, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Le processus est automatique pour les nouvelles installations de Expérience de visite.

Remarque :
Reportez-vous à la section Explicit roles plugin pour plus d'informations sur le module d'extension et les rôles explicites pour en savoir plus sur ce processus de mise à niveau.

Accès à Expérience de visite

Les agents qui ouvrent l'emplacement de visite sur site pour travailler, ou qui se joignent à l'équipe de support pendant les heures d'ouverture, accèdent au compte d'enregistrement utilisateur avec le rôle sn_walkup.walkup_login pour se connecter au portail Expérience de visite. Les utilisateurs internes et externes peuvent accéder au portail Expérience de visite sur site via un appareil d'enregistrement, généralement une tablette, pour rejoindre une file d'attente. Les utilisateurs internes authentifiés peuvent également accéder à un enregistrement de file d'attente en ligne via un ordinateur de bureau ou un équipement mobile.

Informations importantes sur la mise à niveau de Expérience de visite vers Yokohama

Le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) a été introduit dans la version ServiceNow AI Platform Paris. Une fois installé, les rôles de sécurité snc_internal ou snc_external sont affectés aux utilisateurs. Avec la version Yokohama, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau de Expérience de visite vers Yokohama, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris l'utilisateur Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Pour les nouvelles installations de Expérience de visite, ce processus fonctionne sans problème, car le module d'extension Explicit Role s'installe en premier, affecte tous les utilisateurs à snc_internal, puis le compte d'utilisateur Expérience de visite est créé avec le rôle snc_external déjà affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Reportez-vous à pour plus de Explicit roles plugin détails sur le module d'extension et ServiceNow AI Platform les rôles explicites.

Après la mise à niveau vers Yokohama, vous devez supprimer le rôle snc_internal du compte d'utilisateur Expérience de visite ou de tous les utilisateurs créés pour vous connecter au guichet Expérience de visite. Vous devrez ensuite ajouter le rôle snc_external aux utilisateurs. Ce processus n'est pas nécessaire pour les mises à niveau postérieures à Yokohama.

Remarque :
Consultez la rubrique Rôles explicites pour plus d'informations sur ce processus.

Configurer le portail Expérience de visite

Créez des portails de service de visite attrayants avec votre logo, votre thème de portail, le catalogue de votre choix, des liens vers une base de connaissances et une communauté sociale, et plus encore.

Avant de commencer

Expérience de visite comprend un portail **de visite** de base complet avec thème. Les pages du **portail de visite** sont conçues pour être utilisées telles qu'elles sont créées. Vous pouvez créer des pages de portail personnalisées pour répondre à vos besoins en copiant les pages du portail et les widgets associés et en apportant des modifications aux copies. Vous pouvez configurer à la fois un portail d'enregistrement en ligne et un portail d'enregistrement physique pour vos emplacements de visite.

Il y a plusieurs façons de configurer le portail de services de visite :

- L'application **Portail de services** : un cadre d'interface utilisateur modulaire permettant de développer et personnaliser rapidement et facilement des portails d'application.
- Le formulaire Portail de services de visite : nécessite une expérience CSS et HTML.

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Procédure

1. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide de l'application **Portail de services** , accédez à **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Pour des informations plus détaillées sur la personnalisation du portail de visite de base afin d'y apporter votre propre identité visuelle en choisissant le titre, le logo, les couleurs du thème, la disposition, les propriétés, les widgets et plus encore, ou pour créer un nouveau portail de visite, consultez Portail de services .
3. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide du formulaire de visite du portail de services, vous pouvez également accéder à **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations des portails**.
4. Dans la liste Portails de services, sélectionnez **Visite**.
5. Cliquez sur l'icône de menu du formulaire icône de et sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire**.
6. Dans la liste déroulante de l'en-tête du concepteur de formulaire, sélectionnez ou recherchez l'un des formulaires de visite configurables pour personnaliser l'apparence de votre portail.

Option	Description
Contexte de la visite [wu_context]	Canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un demandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]	File d'attente d'interaction de l'emplacement de visite pour gérer et administrer le centre de services. Vous pouvez établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Motifs pour lesquels un demandeur a besoin d'une assistance de visite.
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Ordre dans lequel les motifs de visite doivent être priorisés dans un emplacement de visite.

Vous pouvez modifier le contenu du formulaire pour répondre aux exigences de votre portail. Pour en savoir plus, consultez Configuration d'un formulaire .

Configurer le canal de service Expérience de visite

Configurez le canal de service Expérience de visite pour répondre aux besoins de vos agents de visite et la façon dont ils sont affectés et gèrent les interactions dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de service Expérience de visite est consulté et configuré via Affectation de travail avancée. Vous pouvez modifier les valeurs et conditions par défaut comme vous le souhaitez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez **Visite** pour ouvrir le canal de service Expérience de visite.
3. Consultez Configurer un canal de service pour obtenir des informations détaillées sur les valeurs et conditions associées au formulaire Canal de service de visite.
   Pour en savoir plus sur les canaux de service Affectation de travail avancée, y compris sur la configuration de la capacité et de l'utilisation, la mise en page de la boîte de réception et le remplacement de la capacité pour les agents sélectionnés, consultez Canaux de service.

Créer ou modifier des calendriers Expérience de visite

Lorsque que vous connaissez les heures d'ouverture de votre emplacement Expérience de visite, vous pouvez soit accéder aux calendriers par défaut du système de base, soit créer de nouveaux calendriers à associer à votre emplacement de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_walkup.walkup_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour afficher et utiliser un calendrier par défaut du système de base dans l'application Expérience de visite , accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
   Vous pouvez consulter tous les horaires par défaut du système de base disponibles, tels que **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
2. Pour modifier un calendrier de base existant, cliquez sur le nom du calendrier, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un calendrier si aucun des calendriers par défaut ne convient à votre emplacement de visite.
3. Remplissez le formulaire d'enregistrement de nouveau calendrier ou modifiez les champs sur un formulaire existant.
   Pour compléter ce processus et pour obtenir des informations détaillées sur la création, la modification et l'utilisation des calendriers dans le système, y compris une définition de tous les champs de formulaire, consultez Calendriers .

Prendre un rendez-vous Expérience de visite

Avec la fonction de Prise de rendez-vous Expérience de visite, les utilisateurs peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre rendez-vous pour un emplacement de visite en utilisant la fonction d'**enregistrement de visite** en ligne. Les agents de visite peuvent également prendre rendez-vous pour le compte de clients.

Créez des fenêtres de rendez-vous pour les emplacements de file d'attente de visite permettant aux demandeurs de prendre des rendez-vous pour des services.

Le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application. L'activation du module d'extension ajoute le menu Prise de rendez-vous au navigateur d'application et les modules suivants :

- **Configuration de Prise de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une configuration de Prise de rendez-vous pour une application, puis des configurations pour chaque service au sein de cette application.
- **Prise de rendez-vous** : utilisez ce module pour consulter une liste de rendez-vous qui ont été réservés pour des services. Cette liste comprend les commandes de travaux associées à chaque rendez-vous.

La prise de rendez-vous nécessite une configuration à la fois au niveau de l'application, dans ce cas Expérience de visite, et au niveau du service de file d'attente de visite, représenté par l'emplacement réel de la file d'attente de visite.

La configuration de l'application Expérience de visite contient des paramètres qui s'appliquent à tous les emplacements de service au sein de l'application qui prennent en charge la prise de rendez-vous.

Une configuration de service est requise pour chacun des emplacements de file d'attente de visite dans l'application qui offrent des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à cet emplacement spécifique de service de file d'attente de visite.

Remarque :
la configuration de l'application et la configuration de service doivent être actives pour prendre rendez-vous.

Pour plus d'informations sur l'application **Prise de rendez-vous**, consultez Managing appointments .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administration de la prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez la fonctionnalité Expérience de visite **Prise de rendez-vous**.

Les administrateurs peuvent créer, modifier et activer la configuration de l'application Expérience de visite. Les administrateurs de Prise de rendez-vous (appointment_booking_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les emplacements de service au sein de l'application Expérience de visite.

Expérience de visite est une configuration au niveau de l'application fournie avec la fonctionnalité de Prise de rendez-vous du système de base. Vous pouvez inclure autant de configurations au niveau du service que nécessaire. Les configurations au niveau du service s'appliquent aux emplacements de file d'attente de visite individuels existants. Les administrateurs peuvent modifier ces configurations selon leurs besoins ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations.

Pour plus d'informations sur l'administration de la prise de rendez-vous, consultez la rubrique Administrer la prise de rendez-vous .

Activer Prise de rendez-vous Expérience de visite

Activez ou désactivez la fonctionnalité de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite ainsi que pour les emplacements de service de visite individuels ouverts aux demandeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application.

Lorsque la Prise de rendez-vous est activée, l'onglet **Planifier un rendez-vous** apparaît sur la page d'enregistrement en ligne. Les demandeurs peuvent choisir le motif du rendez-vous et une date parmi celles disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
   La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous** du système de base.
3. Cliquez sur **Actif** pour activer la prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite.
4. Dans la liste connexe de configuration du service Prise de rendez-vous, sélectionnez le nom d'un service.
   Pour Expérience de visite, un service est défini par l'emplacement physique d'une file d'attente de visite. Chaque file d'attente de visite associée à votre application est un service qui doit être configuré pour la prise de rendez-vous.
   Le formulaire de configuration du service Prise de rendez-vous pour le service sélectionné s'affiche.
5. Sélectionnez **Actif** pour définir la valeur du champ sur vrai.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez les configurations de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite. Vous pouvez afficher ou modifier la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite et créer ou modifier des configurations connexes de rendez-vous de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Expérience de visite du système de base inclut une configuration de Prise de rendez-vous par défaut qui peut être modifiée. Par défaut, les informations stockées dans la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services de cette application. Les services au sein de l'application Expérience de visite sont définis comme les emplacements réels de file d'attente de visite. Vous pouvez créer de nouvelles configurations de service de Prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite, ou modifier les configurations existantes.

Par exemple, vous pouvez configurer une file d'attente de visite pour accepter la prise de rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi, tandis que pour une autre file d'attente, vous voulez que la prise de rendez-vous ne soit disponible que le lundi, le mercredi et le vendredi. En configurant la prise de rendez-vous au niveau du service, vous pouvez atteindre cet objectif.

Les critères de configuration Expérience de visite spécifiques pour la prise de rendez-vous comprennent les configurations suivantes :

- Définir différents calendriers de rendez-vous et fenêtres horaires par emplacement de file d'attente.
- Définir la fenêtre horaire dans laquelle vous souhaitez accepter les rendez-vous. Par exemple, 15 minutes ou 30 minutes.
- Définir la capacité de la fenêtre horaire. Par exemple, le nombre maximal de rendez-vous par fenêtre horaire.

Afficher ou modifier une configuration de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Consulter la configuration de l'application Prise de rendez-vous par défaut du système de base pour déterminer si les critères répondent à vos besoins de prise de rendez-vous de visite. Vous pouvez modifier la configuration de l'application pour gérer la réservation de rendez-vous d'une manière spécifiquement adaptée pour l'expérience que vous souhaitez fournir. Les informations stockées dans la configuration de l'application Prise de rendez-vous Expérience de visite s'appliquent à tous les services de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Pour afficher la configuration **Expérience de visite**, sélectionnez son nom.
3. Dans le formulaire de configuration de Prise de rendez-vous, affichez ou modifiez les champs suivants selon vos besoins.

Configuration de la prise de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'application.
Table de tâches	Table où les rendez-vous sont créés pour les tâches. Le champ est automatiquement renseigné avec la table Rendez-vous de visite [wu_appointment] pour configurer **Expérience de visite**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Méthode de disponibilité	Option permettant de déterminer la disponibilité des rendez-vous. ○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définissez un nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Utilisez cette méthode de disponibilité si la méthode d'affectation des tâches est configurée sur **Manuellement**. Il s'agit du paramètre par défaut. ○ **Scripté** : utilisez ce paramètre de configuration pour déterminer la disponibilité si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher une vue avancée du calendrier pour la prise d'un rendez-vous.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'application et la prise de rendez-vous.
Acceptation automatique	Si le paramètre de configuration de l'application pour le **cycle de vie du processus** est **Selon la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche assignée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la prise de rendez-vous.
Vue du portail	Affiche les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine sur le portail **d'enregistrement de visite en self-service** en ligne ou à partir du **Portail de services** si l'icône Visite y est configurée.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite

Capturez les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite en créant des créateurs d'enregistrements spécifiques pour vos emplacements de visite individuels. Le formulaire de configuration de service de Prise de rendez-vous contient des champs requis qui font référence aux variables du créateur d'enregistrement associé.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Afin de configurer correctement les services de vos emplacements de visite pour la prise de rendez-vous, vous devez d'abord créer un créateur d'enregistrement unique pour chaque emplacement de visite. Vous devez également ajouter des jeux de variables au créateur d'enregistrement. En créant le créateur d'enregistrement unique avec des jeux de variables appropriés, vous pouvez capturer tous vos enregistrements de rendez-vous de visite pour chaque emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir le formulaire de nouvel enregistrement de créateur d'enregistrement.
3. Fournissez un nom unique pour le créateur d'enregistrement dans le champ **Nom**.
4. Recherchez et sélectionnez **Rendez-vous de visite [wu_appointment]** dans le champ **Nom de table**.
5. Remplissez la brève description pour fournir plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Retournez sur la liste des créateurs d'enregistrements et recherchez votre nouveau créateur d'enregistrement.
8. Cliquez pour ouvrir votre nouveau créateur d'enregistrement.
9. Faites défiler le formulaire et cliquez pour ouvrir l'onglet Jeux de variables.
10. Sélectionnez **Modifier** pour ajouter les jeux de variables appropriés au créateur d'enregistrement.
11. Sélectionnez et ajoutez les jeux de variables suivants au créateur d'enregistrement à l'aide du bouton d'ajout : `sn_appointment_variable_set` et `sn_walkup_variable_set`.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Créer ou modifier des configurations de Prise de rendez-vous pour les services Expérience de visite. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services, ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service, ou emplacement de file d'attente, disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application **Expérience de visite**, dans le cadre de l'application **Prise de rendez-vous**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
3. Créez ou modifiez la configuration de Prise de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la prise de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de configuration de service de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la prise de rendez-vous pour le service. **Remarque :** En cas d'inactivité, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Activer la configuration au niveau du jour	Option permettant de configurer le calendrier au niveau du jour. Pour plus d'informations, consultez Configurer la prise de rendez-vous au niveau du jour.
Informations générales	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de service.
Configuration	Nom de la configuration de Prise de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	Table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Pour Expérience de visite, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. Prise de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Sélectionnez l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Le service dans le catalogue de services pour lequel cette configuration de Prise de rendez-vous est créée. l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de services. Sélectionnez l'icône de recherche et sélectionnez le service associé dans la liste des créateurs d'enregistrements. Vous devez créer un créateur d'enregistrement pour chaque emplacement de service de visite. Consultez Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite. Si vous utilisez la prise de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la prise de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que le champ **Emplacement** sur ce formulaire et sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue) sont configurés de la même façon. Expérience de visite contient la variable de référence *emplacement*, qui est un enregistrement de l'emplacement (cmn_location). La sélection de **l'emplacement** dans la liste de recherches via l'icône de la loupe garantit que vous vous alignez sur le même fuseau horaire que l'emplacement de visite pour lequel vous effectuez la configuration. Lorsque vous sélectionnez **Emplacement**, le calendrier de prise de rendez-vous en ligne s'affiche dans le fuseau horaire du demandeur. Si ce champ est laissé vide ou si la préférence du demandeur pour l'instance n'est pas configurée pour avoir un fuseau horaire associé, le calendrier de prise de rendez-vous s'affiche par défaut dans le fuseau horaire du demandeur. Si un demandeur en Europe a des préférences utilisateur pour le **fuseau horaire** configuré pour **l'Europe/Bruxelles** et que la configuration de Prise de rendez-vous pour le champ **Emplacement** est défini sur cmn_location avec le fuseau horaire **US/Pacifique**, alors le calendrier de prise de rendez-vous s'affichera dans le fuseau horaire US/Pacifique. Lorsqu'un demandeur crée un rendez-vous, le système utilise par défaut le calendrier associé à la File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue), quelle que soit la valeur du champ **Emplacement** de ce créateur d'enregistrement.
Fuseau horaire	Fuseau horaire utilisé pour l'emplacement. Sélectionnez un **lieu de rendez-vous** dans la liste déroulante.
Le rendez-vous est obligatoire	Option permettant d'activer la fonctionnalité obligeant un demandeur à créer un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ○ Si cette option est sélectionnée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement et le demandeur doit sélectionner un rendez-vous disponible avant d'envoyer la demande de service. ○ Si elle est décochée, le demandeur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le créateur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Définissez ce champ sur **Contact**. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre max. de jours avant la réservation	Nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un demandeur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée de la tâche	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Définissez la valeur sur 0, car le travail est effectué sur site et aucun déplacement n'est nécessaire.
Calendrier quotidien	
Jours pouvant être réservés	Jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous. **Remarque :** les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Vous pouvez définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Option permettant de fournir un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer la prise de rendez-vous au niveau du jour

Créez ou modifiez différents calendriers au niveau du jour lors de la prise de rendez-vous pour un service. Les rendez-vous peuvent être programmés pour différents créneaux, comme le matin, l'après-midi et le soir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
3. Dans la liste connexe Configuration de service de Prise de rendez-vous, sélectionnez une configuration de service pour laquelle vous souhaitez configurer les calendriers de rendez-vous.
4. Sélectionnez **Activer la configuration avancée**.
5. Dans la liste connexe Configuration de jour de Prise de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de jour de Prise de rendez-vous

Nom	Nom de la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.
Actif	Option permettant d'indiquer si le créneau de rendez-vous est actif ou non.
Date de début	Date de début de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. Ce champ est automatiquement défini sur 9 h du matin.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est 18 heures.
Configuration de service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations au niveau du jour, comme l'installation du point de vente.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est Manuellement. Si la méthode configurée est Affectation automatique ou Planification dynamique, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Définissez les heures de début et de fin. Vous pouvez aussi définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les calendriers journaliers pour la prise de rendez-vous Expérience de visite

Définissez des heures d'exploitation et des calendriers journaliers pour la réservation d'un rendez-vous à votre emplacement Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un calendrier de prise de rendez-vous unique pour chaque jour de la semaine ou pour des jours spécifiques de la semaine. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier de disponibilité des prises de rendez-vous fonctionnant de 9h00 à 17h00, le lundi, le mercredi et le vendredi. L'horaire de disponibilité des rendez-vous du mardi et du jeudi peut fonctionner de 9h00 à 12h00. Vous pouvez supprimer complètement la prise de rendez-vous pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le vendredi.

Remarque :
pour spécifier des calendriers de réservation quotidiens particuliers, tout en utilisant votre configuration de Prise de rendez-vous associée, créez de nouvelles entrées de calendrier pour exclure les heures pendant lesquelles la prise de rendez-vous n'est pas disponible.

Procédure

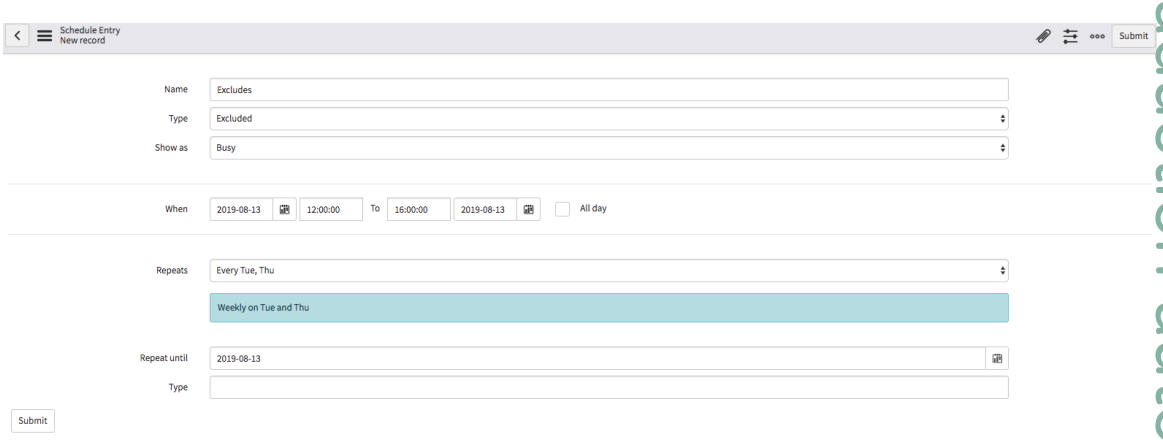
1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez le calendrier que vous utilisez, par exemple le calendrier **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
3. Dans la liste connexe Entrées de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.
4. Nommez le nouvel enregistrement **Exclusions** et remplissez le formulaire pour créer un calendrier de réservation quotidien spécifique pour les rendez-vous du mardi et du jeudi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration Exclusions d'entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement. Par exemple, nommez l'enregistrement **Exclusions** pour indiquer les heures exclues de la prise de rendez-vous.
Type	Choisissez **Exclu** comme type.
Afficher comme	Choisissez **Occupé** comme motif de l'exclusion.
Quand	Indiquez la date à laquelle ce calendrier de disponibilité de réservation commence à être utilisé. Indiquez également l'horaire auquel exclure la disponibilité des réservations pour cette date. Par exemple, les heures entre 12h00 et 17h00.
Répétitions	Indiquez la récurrence de ce calendrier de disponibilité. Par exemple, **Hebdomadaire le mardi et le jeudi**.
Répéter jusqu'à	Indiquez combien de temps vous souhaitez que ce calendrier de disponibilité s'exécute en sélectionnant une date de fin.

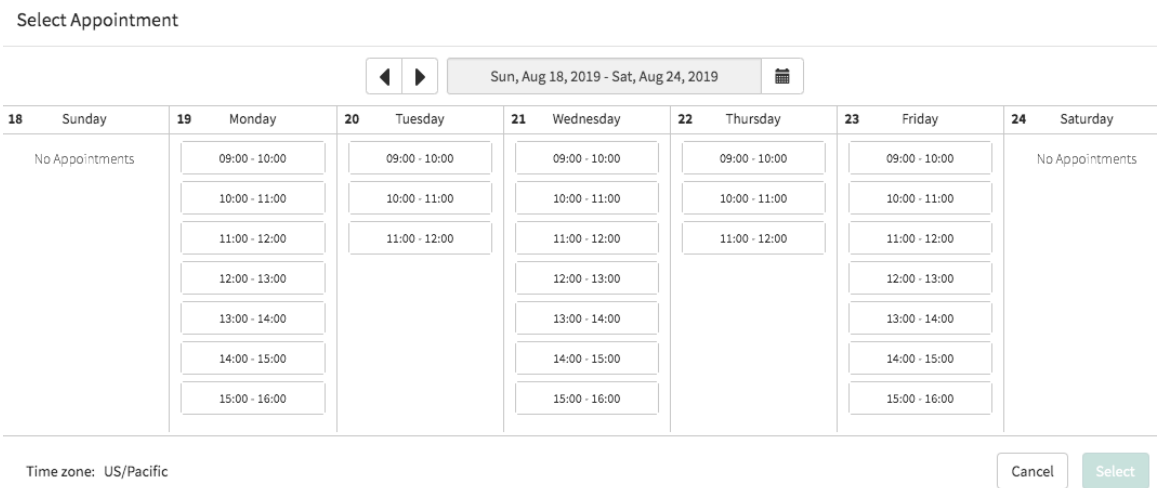


5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Pour vérifier que la prise de rendez-vous le mardi et le jeudi n'est disponible que de 9h00 à 12h00, accédez à votre application d'enregistrement de visite en ligne.
   Si elle est configurée en affichage, vous pouvez accéder à l'application d'enregistrement de visite en ligne à partir de la **page d'accueil du portail de services** ou sous **Self-service** dans la barre de navigation gauche.
7. Sélectionnez l'emplacement de visite pour lequel vous vérifiez l'horaire.
8. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous** et sélectionnez un motif de visite.
9. Sélectionnez une date pour le rendez-vous.
   La fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** affiche le premier rendez-vous disponible, par semaine et par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Vérifiez que les rendez-vous ne sont disponibles que de 9 h 00 à 12 h 00 les mardis et jeudis.



Configurer les heures exclues pour la prise de rendez-vous Expérience de visite

L'application **Prise de rendez-vous** vous permet d'exclure des plages de rendez-vous dans le calendrier de votre site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez votre site Expérience de visite pour spécifier les plages de rendez-vous sur lesquelles vous ne souhaitez pas que les utilisateurs prennent de rendez-vous. Par exemple, vous pouvez indiquer une plage de prise de rendez-vous possible située entre 8h00 à 17h00, du lundi au jeudi. Le vendredi, vous pouvez planifier une plage de prise de rendez-vous entre 8h00 et 14h00. Vous pouvez également supprimer vos disponibilités pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le lundi ou le vendredi.

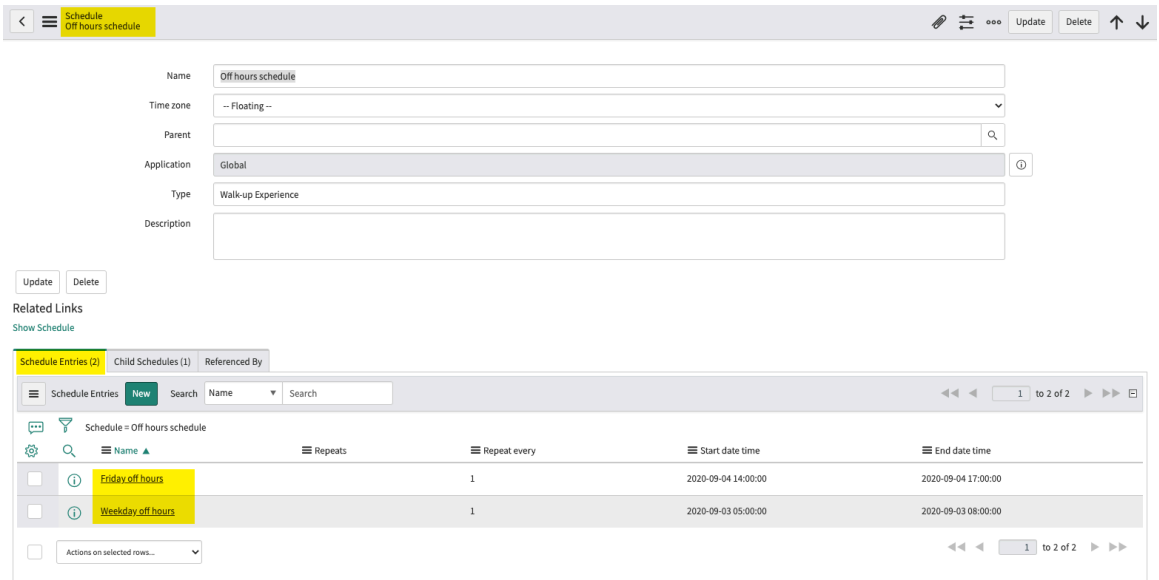
Reconfigurez le champ **Calendrier des jours non ouvrés** sur le formulaire Configuration de service de Prise de rendez-vous pour que votre emplacement de visite utilise un **calendrier des heures non travaillées** personnalisé au lieu du calendrier des jours non ouvrés par défaut.

Procédure

1. Pour créer un calendrier excluant vos heures de prise de rendez-vous indisponibles, accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez votre calendrier, par exemple Calendrier des heures non travaillées.
4. Ajoutez une description, si vous le souhaitez.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Dans la liste **Calendriers**, recherchez par **Nom** le nouvel enregistrement de **Calendrier des heures non travaillées**.
7. Sélectionnez **Calendrier des heures non travaillées** pour ouvrir l'enregistrement.
   Utilisez la liste connexe Entrées de calendrier pour créer deux entrées de calendrier d'heures exclues distinctes, une pour les **heures non travaillées du vendredi** et l'autre pour les **heures non travaillées de la semaine**.

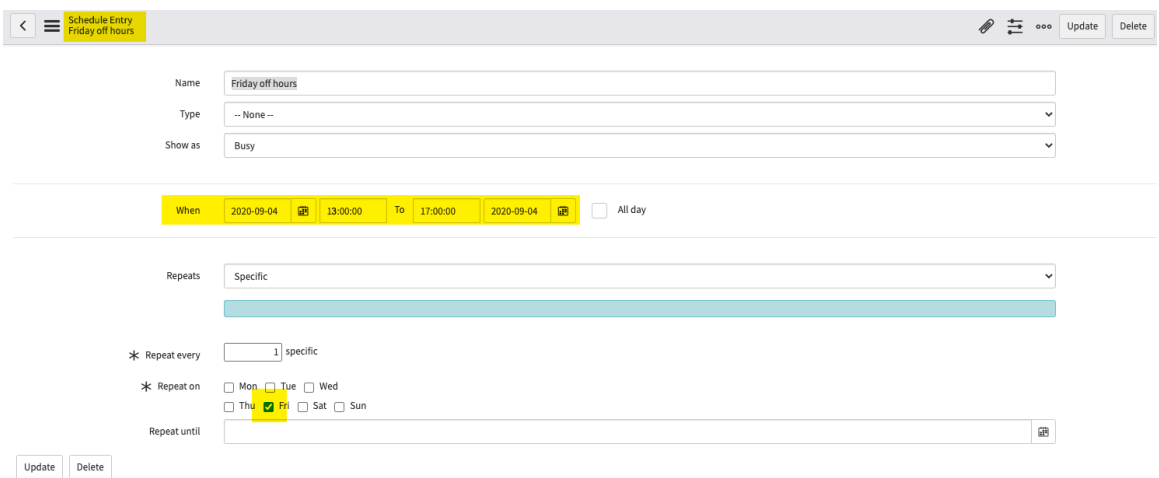
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Entrées de calendrier pour créer **Heures non travaillées du vendredi**.

   Configurez les vendredis afin d'exclure tous les rendez-vous après 13h00.



9. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
10. Ajoutez le calendrier des heures non travaillées par défaut **Jours fériés aux États-Unis** comme calendrier enfant du **calendrier des heures non travaillées**.

    a. Cliquez sur la liste connexe Calendriers enfants.

    b. Cliquez sur **Modifier** et utilisez la zone de sélection pour déplacer le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** dans la **liste des calendriers enfants** pour le **calendrier des heures non travaillées**.
    L'ajout du calendrier des **jours fériés aux États-Unis** en tant qu'enfant garantit que tous les jours fériés sont exclus des prises de rendez-vous et remplace les configurations de **calendrier des heures non travaillées** pour les jours non ouvrés.

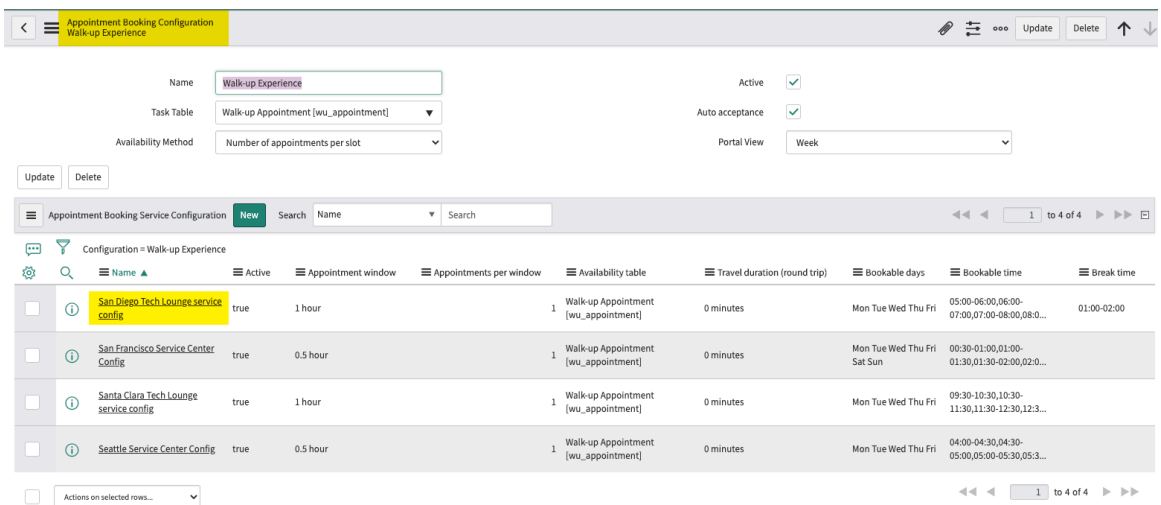
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** est le calendrier des heures non travaillées par défaut pour les États-Unis. Les calendriers des heures non travaillées par défaut sont différents selon votre localisation.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

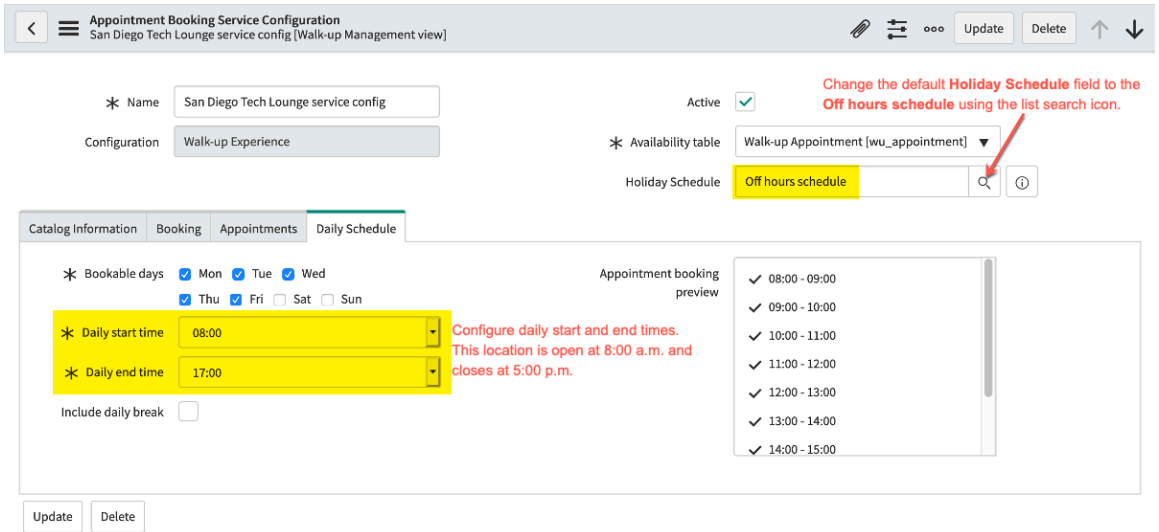
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour sauvegarder l'enregistrement du **calendrier des heures non travaillées**.
12. Ensuite, pour configurer votre emplacement de visite afin d'utiliser le **calendrier des heures non travaillées**, accédez à **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
13. Sélectionnez **Expérience de visite**, puis l'emplacement de visite que vous souhaitez reconfigurer, par exemple, San Diego Tech Lounge.



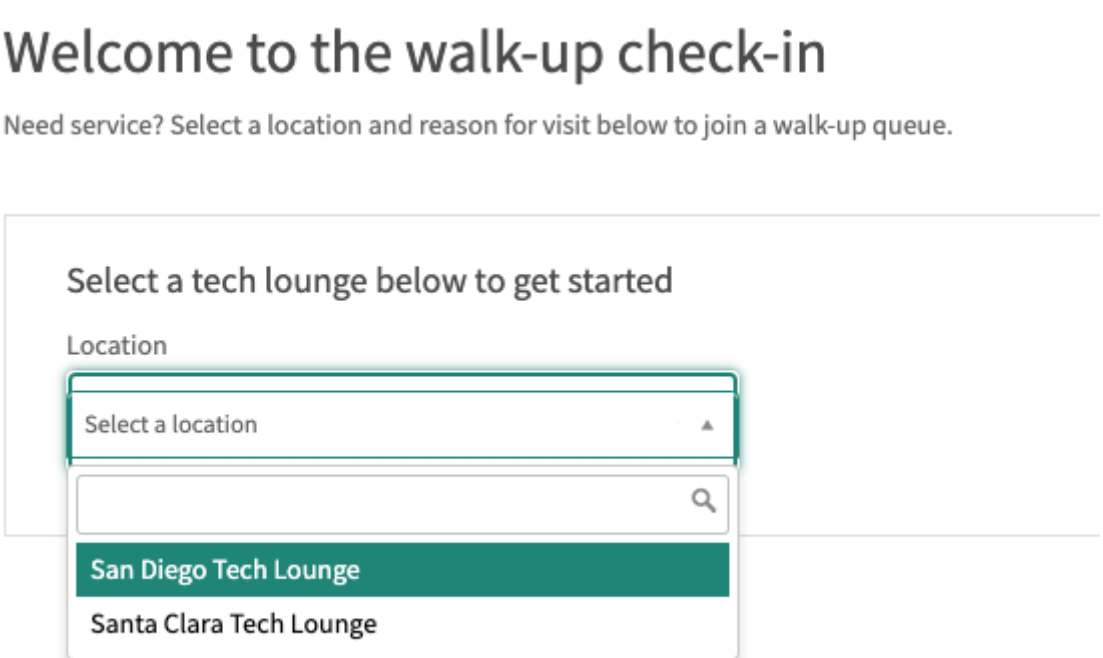
14. Dans le champ **Calendrier des jours non ouvrés**, modifiez la valeur de calendrier du système de base par défaut pour la définir sur **Calendrier des heures non travaillées**, à l'aide de l'icône de recherche de liste.
15. Cliquez sur l'onglet **Calendrier quotidien** pour configurer les heures de début et de fin quotidiennes de l'emplacement de visite.
Pour cet emplacement, les heures d'ouverture commencent à 8h00 et se terminent à 17h00, du lundi au vendredi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



16. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
17. Pour vérifier que les heures que vous souhaitez exclure de la prise de rendez-vous ne sont pas disponibles, accédez à **Libre-service** > **Enregistrement à la visite**.
18. Sélectionnez l'emplacement de visite avec les heures exclues que vous souhaitez vérifier.

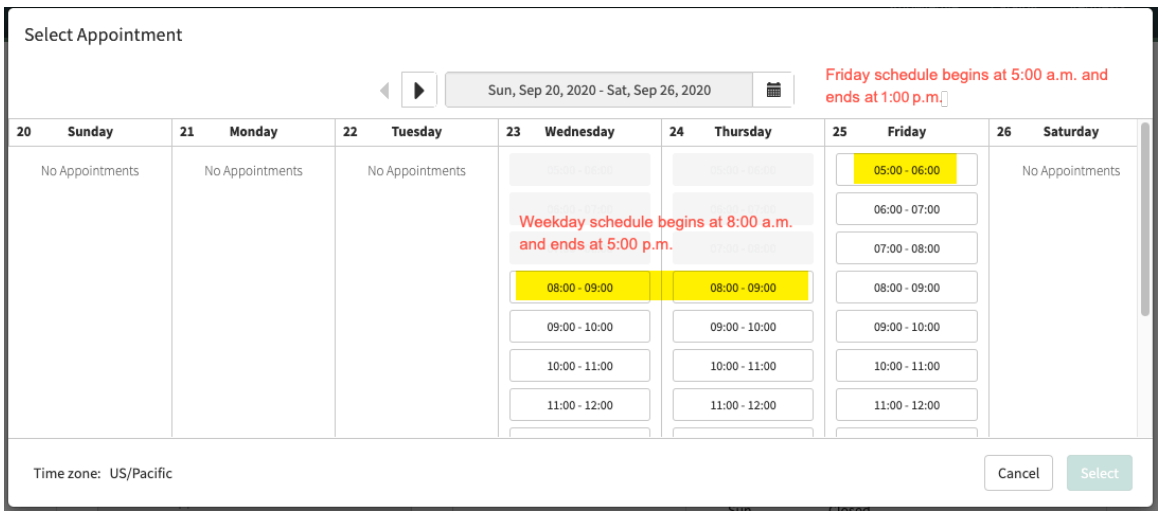


19. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.
20. Cliquez sur l'icône de calendrier pour afficher les heures de rendez-vous disponibles pour l'emplacement de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le calendrier des rendez-vous reflète les heures exclues que vous avez configurées à l'aide du **calendrier des heures non travaillées**. Faites défiler vers le bas dans la fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** pour afficher les heures de fin.



Activer et configurer les rappels de prise de rendez-vous pour Expérience de visite

Configurez les rappels de rendez-vous planifiés pour les utilisateurs Expérience de visite. Les rappels assurent que les utilisateurs se présentent à leur rendez-vous au bon moment, ou le reportent ou l'annulent s'ils ne peuvent plus y assister.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour que les rappels de prise de rendez-vous fonctionnent, activez la tâche planifiée **Rappels de Prise de rendez-vous**, car elle n'est pas active par défaut. En outre, le champ de **rappel de rendez-vous** n'apparaît pas par défaut sur le formulaire de **configuration de service de Prise de rendez-vous**. Vous devez l'ajouter au formulaire et configurer les rappels. Les rappels sont inactifs à moins qu'une configuration ne soit définie.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez les **rappels de Prise de rendez-vous** par leur nom et sélectionnez pour ouvrir.
3. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour ajouter le champ **Rappel de rendez-vous** au formulaire de **configuration de service de Prise de rendez-vous** , accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
6. Sélectionnez une configuration de service Expérience de visite dans la liste.
7. Cliquez sur le bouton de menu (icône ☰) et faites défiler jusqu'à **Configurer** > **Mise en page**.
8. Sélectionnez **Rappel de rendez-vous** dans la liste **Disponible** et déplacez-le vers la liste **Sélectionné** à l'aide du bouton d'ajout.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire **Configuration de service de Prise de rendez-vous** est affiché avec le champ **Rappel de rendez-vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Pour configurer un rappel de rendez-vous, choisissez une durée en heures à partir de la liste déroulante du champ **Rappel de rendez-vous**.
    La durée représente le temps avant un rendez-vous planifié pour lequel vous souhaitez envoyer un rappel. Par exemple, un rappel est envoyé deux heures avant un rendez-vous planifié.
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour ajouter la configuration de rappel de rendez-vous.

Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous

Vous pouvez configurer et réserver des créneaux horaires variables pour les rendez-vous, tels que la durée et les dates de travail, en fonction du motif d'un lieu. Le motif peut être un problème ou une demande.

Cette fonctionnalité vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Configurer des créneaux horaires variables pour réserver un rendez-vous en fonction des divers motifs d'un lieu en créant des configurations avancées et des règles de configuration de service

  Remarque :
  les règles de configuration de service et les configurations avancées ne doivent pas se chevaucher.

- Communiquer aux clients la disponibilité des agents pour un lieu
- Gérer les lieux et les ressources de visite plus efficacement

Pour activer cette fonctionnalité, cochez la case **Activer les configurations avancées** sur le formulaire configuration de service de Prise de rendez-vous.

Vous pouvez créer plusieurs configurations avancées pour une règle de configuration de service.

Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous

Configurez des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous dans un lieu de visite en définissant des règles et des configurations.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service ou emplacement de file d'attente disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application Expérience de visite, dans le cadre de l'application de Prise de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Créez ou modifiez la configuration de Prise de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la prise de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.

   Remarque :
   pour plus d'informations sur la création ou la modification de la configuration de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite et sur les champs, consultez la rubrique Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cochez la case **Activer les configurations avancées**.
   Les onglets **Configurations avancées** et **Règles de configuration de service** s'affichent dans la liste connexe du formulaire Configuration du service de Prise de rendez-vous.
4. Cliquez sur l'onglet **Règles de configuration de service** et créez ou modifiez une règle existante.
   - Pour créer une règle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire Règle de configuration de service et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour en savoir plus sur les champs, consultez Créer des règles de configuration de service de Prise de rendez-vous .

   Remarque :
   les champs **Table de tâches** et **Conditions des tâches** ne sont pas applicables à Expérience de visite.

6. Cliquez sur l'onglet **Configurations avancées** et créez ou modifiez une configuration.
   - Pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire **Configurations avancées** et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour en savoir plus sur les champs, consultez Créer une configuration avancée de prise de rendez-vous .
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous devez mapper les configurations avancées définies sur la règle de configuration de service spécifiée pour un emplacement. Utilisez la liste connexe Motifs de visite sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de la visite. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

Configurer le nombre maximal de rendez-vous

Améliorez l'expérience de service Expérience de visite en aidant les demandeurs à prendre plusieurs rendez-vous simultanément. Vous pouvez configurer l'emplacement de manière à prendre en charge plusieurs réservations et décider du nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement.

Un demandeur ne pouvait prendre qu'un seul rendez-vous avec la fonctionnalité Prise de rendez-vous de Expérience de visite. Les demandeurs ne pouvaient pas réserver de rendez-vous de suivi. Supposons qu'un demandeur ait planifié un rendez-vous de dépôt d'ordinateur portable et souhaite planifier un rendez-vous d'enlèvement.

Grâce à la fonctionnalité de Prise de rendez-vous améliorée, les demandeurs peuvent désormais prendre plusieurs rendez-vous simultanément.

En planifiant plusieurs rendez-vous, les demandeurs et les agents peuvent gérer le contexte de la demande de service. Pour réduire de façon transparente la communication et résoudre les problèmes, les agents peuvent également prendre plusieurs rendez-vous pour le compte du demandeur.

Implémentation

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent déterminer et configurer le nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver pour un emplacement particulier. Par exemple, à l'emplacement du salon Tech Lounge de Santa Clara, définissez le nombre maximal de rendez-vous sur 2. Le demandeur ne peut planifier que deux rendez-vous. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les réservations de rendez-vous futures. Pour configurer et définir le nombre maximal de rendez-vous à un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

- **Agents :** pour réserver un rendez-vous de visite au nom des demandeurs lorsque la résolution d'un incident nécessite une visite de suivi de la part des demandeurs, consultez la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.
- **Demandeurs :** pour réserver plusieurs rendez-vous et planifier des visites libres à l'avance, consultez la rubrique Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés.

Configurer le type de rendez-vous

Assurez la prise en charge des visites de demandeurs, en personne et en virtuel, et aidez-les par le biais d'un rendez-vous à distance.

Un lieu de visite peut prendre en charge les visites d'un demandeur en personne ou en virtuel.

Étendez les services à vos employés travaillant à distance avec le nouveau type de prise de rendez-vous de visite **à distance**. Avec le nouveau type de rendez-vous à distance, vous pouvez gérer l'encombrement sur le lieu de rendez-vous, prendre en charge le travail à domicile et le modèle de travail hybride sans effort. Intégrez MS Teams pour vous connecter aux agents et aux demandeurs et maintenir le contexte de conversation.

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent définir un emplacement distant, en personne ou les deux. Pour configurer le type de rendez-vous d'un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.
- **Agents :** les agents sont informés si l'interaction se fait à distance ou en personne. Ils peuvent démarrer une conversation avec le demandeur via Microsoft Teams et apporter le contexte de la messagerie instantanée Microsoft Teams à l'interaction de visite.
- **Demandeurs :** les demandeurs peuvent choisir s'ils souhaitent recevoir le service à distance en sélectionnant le type de rendez-vous à distance lors de la planification d'un rendez-vous. Pour en savoir plus, consultez Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés. Ils peuvent toujours se rendre sur le lieu de rendez-vous pour résoudre leurs problèmes.

Créer ou modifier un entrepôt Expérience de visite

Créez des entrepôts et affectez des actifs et des groupes spécifiquement à votre emplacement de visite. Les entrepôts de visite contiennent des actifs courants que les visiteurs de l'emplacement de visite demandent généralement, comme une souris d'ordinateur, des moniteurs et des câbles. L'entrepôt d'un emplacement de visite devrait être facilement accessible depuis votre emplacement de visite pour permettre une exécution rapide de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entrepôts sont des entités séparées et autonomes dans l'application Gestion des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour afficher les entrepôts d'emplacement de visite, accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Entrepôts de visites**.
2. Pour modifier un entrepôt de visite existant, cliquez sur le nom de l'entrepôt, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un entrepôt.
3. Remplissez le formulaire de nouvel enregistrement d'entrepôt [Walk-up view] ou modifiez les champs d'un formulaire existant.

Champs	Description
Nom	Nom d'affichage et identifiant unique de l'entrepôt.
Groupe d'affectation	Groupe qui utilise principalement l'entrepôt.
Externe	Que cet entrepôt soit géré en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée).
Emplacement	Emplacement physique (adresse) de l'entrepôt.
Type	Type d'entrepôt. Choisissez **Visite** pour créer un entrepôt de visite.
Gestionnaire	Personne en charge de l'entrepôt. Reçoit des notifications de réapprovisionnement et des demandes pour les règles de stock d'entrepôt.

Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite

Personnalisez l'emplacement Expérience de visite prédéfini ou créez-en un. Les emplacements Expérience de visite contiennent toutes les informations sur le lieu d'assistance de visite. Vous pouvez définir le mode de fonctionnement de chaque emplacement ou lieu d'assistance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les emplacements de visite pour les calendriers de travail, les prises de rendez-vous, les groupes d'affectation et les entrepôts associés. Configurez des règles de gestion et d'administration pour votre emplacement de visite. Indiquez les motifs de visite et configurez l'affichage des interactions pour chaque emplacement de visite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Pour créer ou modifier un emplacement de visite existant, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un emplacement de visite, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un emplacement de visite existant, sélectionnez-le dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Configurer le formulaire Emplacement de visite

Champs	Description
Nom	Nom de l'emplacement. Par exemple, Santa Clara tech lounge.
Description	Description de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Calendrier	Calendrier des jours et des heures de travail respecté par l'emplacement de visite.
Prise de rendez-vous	Plan de prise de rendez-vous pour l'emplacement de visite. Pour en savoir plus, consultez Réserver un rendez-vous de visite.
Canal de service	Canal de service utilisé par les agents. Sélectionnez le canal de service **Visite**.
Définir une condition ici	Option pour acheminer des éléments de travail vers une file d'attente à l'aide d'une condition.
Mode de condition	Modes de condition pour définir l'acheminement des éléments de travail. Voici les options disponibles : ○ **Simple** ○ **Avancé** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Définir la condition ici** est sélectionnée.
Condition d'acheminement d'élément de travail	Condition permettant de définir la personne qui fournit une assistance aux clients dans un emplacement de visite. L'emplacement est déterminé par son adresse physique. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Simple** est sélectionnée dans le champ **Mode de condition**.
Actif	Option permettant de définir l'emplacement de visite comme actif.
Activer le statut d'absence	Option permettant de définir l'emplacement à l'état Non opérationnel ou Fermé.
Message d'absence	Permet d'afficher un message indiquant que l'emplacement est temporairement fermé pour l'heure spécifiée. Le message s'applique aux heures de travail autres que les heures de fermeture prévues.
Entrepôt	Entrepôt qui fournit des actifs à l'emplacement.
Emplacement	Adresse physique de l'emplacement.
Image de l'emplacement	Image de l'emplacement. Par exemple, une image de la ville, du bâtiment ou des bureaux de l'emplacement de visite.

4. Sélectionnez l'onglet **Gestion** et renseignez les champs.

Onglet Gestion des visites

Champs	Description
Notification de position	Position dans la file d'attente pour laquelle un demandeur reçoit une notification. Par exemple, si la notification de position est définie sur **3**, le demandeur reçoit une notification lui indiquant qu'il est troisième dans la file d'attente.
Dernier enregistrement	Dernier moment où l'enregistrement est possible, en minutes. Par exemple, 30 minutes avant la fermeture.
Activer l'enregistrement en ligne	Option permettant de définir cet emplacement pour l'enregistrement en ligne. Permet aux demandeurs de s'enregistrer à distance pour l'emplacement à partir d'un ordinateur portable ou d'un téléphone mobile.
Activer le guichet	Option permettant d'activer la fonctionnalité de guichet à l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Afficher le guichet	Option permettant d'afficher le guichet sur le portail et sur l'écran d'affichage sur site.
Activer la délégation de prise de rendez-vous	Option permettant aux agents et aux demandeurs de réserver un rendez-vous au nom de quelqu'un d'autre.
Groupe de délégation de prise de rendez-vous	Groupe de personnes qui peuvent réserver un rendez-vous au nom du demandeur ou de l'agent. Ajoutez un nouveau groupe de demandeurs s'il n'existe pas de groupe approprié. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Activer la délégation de prise de rendez-vous** est sélectionné.
Nombre maximal de rendez-vous par utilisateur	Nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement. Ce champ est automatiquement défini sur 1. **Remarque :** si vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les prises de rendez-vous futures.
Nommer la configuration	Option permettant d'afficher les informations des demandeurs sur l'écran d'affichage de la file d'attente sur site et sur l'écran d'enregistrement en ligne. Vous pouvez afficher les noms comme suit : ○ Prénom (par défaut) ○ Prénom et nom ○ Prénom avec initiales du nom
Temps d'acheminement du rendez-vous	Temps défini, en minutes, nécessaire pour acheminer l'élément de travail à un agent avant un rendez-vous.
Temps de maintien	Temps défini, en minutes, pendant lequel vous voulez qu'une interaction soit mise en attente avant de tenter de l'acheminer à nouveau vers un agent. Par exemple, si ce champ est défini sur **5**, l'interaction est mise en attente pendant 5 minutes avant son réacheminement vers l'autre agent.
Afficher le temps d'attente estimé	Option permettant d'afficher le temps d'attente estimé pour un demandeur dans les files d'attente de visite. Le temps d'attente est calculé à partir du temps d'attente moyen de la file d'attente et du nombre de demandeurs qui se trouvent actuellement dans la file. Tous les temps d'attente estimés sont arrondis à la minute entière la plus proche. Le calcul du temps d'attente estimé nécessite l'utilisation du système de file d'attente Affectation de travail avancée pour calculer le temps d'attente moyen. Les temps d'attente estimés sont affichés aux emplacements suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	○ Enregistrement en ligne. ○ Écran d'affichage de l'enregistrement sur site et de la file d'attente sur site. ○ Widget **État** dans Portail de services
Lecture audio	Indiquez le moment de diffusion de la confirmation audio. Par exemple, lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente sur site, en ligne ou les deux, un son est diffusé. Ce champ est automatiquement défini sur **Aucun**.
Fichier audio	Son à diffuser pour les conditions de file d'attente de visite suivantes : ○ Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente, un son est diffusé à partir de l'emplacement d'enregistrement réel, généralement un ordinateur portable stationnaire. ○ Lorsqu'un nouveau demandeur remonte la file d'attente, l'écran d'affichage de la file d'attente diffuse un son. ○ Lorsqu'un demandeur prend rendez-vous en ligne, un son est diffusé à partir de son appareil. Le fichier par défaut du système de base est walkup_checkin.mp3. **Remarque :** seuls les formats de fichiers mp3 sont pris en charge par tous les navigateurs. Vous devrez peut-être fournir des autorisations de navigateur supplémentaires pour utiliser un fichier audio sur le navigateur Safari.

5. Cliquez sur l'onglet **Administration** et remplissez les champs.

Onglet Administration des visites

Champs	Description
Affichage du délai de la file d'attente	Choisissez d'afficher le délai sur l'écran d'affichage sur site. Les choix sont les suivants : ○ Aucun : pas d'affichage. ○ Heure d'enregistrement : heure d'enregistrement du demandeur. ○ Temps passé à attendre. Temps restant pour que le demandeur s'enregistre.
Message de file d'attente	Message de bienvenue à afficher sur l'écran d'affichage sur site de l'emplacement.
Accueil pour l'enregistrement	Message de bienvenue pour guider les demandeurs vers l'écran d'enregistrement désigné sur lequel ils s'inscriront pour la file d'attente.
Message de fermeture	Message pour informer les demandeurs que l'emplacement est fermé, car il est en dehors des heures d'ouverture.
Numéro de téléphone de fermeture	Numéro de téléphone de contact que les demandeurs doivent contacter lorsque l'emplacement est fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Étiquette du numéro de téléphone fermé	Étiquette définie pour les informations de contact. Par exemple, Assistance informatique, Assistance client ou Support dédié aux RH.
Créateur d'enregistrement fermé	Mode de contact des fournisseurs de services lorsque l'emplacement est fermé. Par exemple, si l'option est définie sur **Créer un incident**, les demandeurs sont redirigés pour créer des incidents.
Motif de l'enregistrement du badge	Motif d'enregistrement pour un emplacement de visite. Ce champ est automatiquement défini sur **Autre**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Description du motif de l'enregistrement du badge	Description du motif de l'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini sur **Enregistrement de l'analyse du badge de visite**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Image de fermeture	Photo ou image indiquant que l'emplacement de visite est fermé. L'image est affichée sur l'écran d'affichage sur site.
Nombre maximal de résultats de recherche	Nombre de résultats de recherche à fournir pour les recherches contextuelles.
Configuration de la recherche contextuelle	Contexte que les demandeurs utilisent lors de l'enregistrement ou de la réservation d'un rendez-vous.
Type de rendez-vous	Option permettant de définir le type de rendez-vous que les demandeurs peuvent réserver pour l'emplacement. Les options suivantes sont disponibles. ○ En personne ○ À distance ○ Les deux
Activer l'entrée d'un utilisateur non inscrit	Option pour permettre aux demandeurs qui n'ont pas de nom d'utilisateur dans le système de s'enregistrer à l'emplacement pour une assistance. Par exemple, ces demandeurs peuvent être des non employés qui sont des invités qui visitent l'emplacement.
Activer la recherche des entrées d'utilisateurs	Option pour permettre aux demandeurs d'afficher rapidement leur nom sur la liste lorsqu'ils commencent à le saisir.
Activer les informations sur les techniciens	Option permettant d'afficher les noms des agents sur l'écran de l'emplacement.
Activer l'avatar du technicien	Option permettant d'afficher l'avatar de l'agent sur l'écran mural de l'emplacement.
Activer la notification de	Option permettant d'afficher une notification lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente à l'aide d'un scanner de badge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
l'enregistrement du badge	
Logo d'en-tête	Option permettant d'ajouter un logo d'en-tête. Le logo d'en-tête est propre à l'emplacement. Si aucun logo n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé par défaut.
Logo de la file d'attente	Option permettant d'ajouter un logo pour l'écran d'affichage sur site désigné. Concevez ce logo en prenant en compte qu'il sera affiché sur un fond noir. Si aucun logo n'est spécifié pour la file d'attente, le logo En-tête est utilisé par défaut. Si aucun logo En-tête n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé.

6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets suivants apparaissent :
   - **Interactions** : affichez les interactions ou configurez la façon dont la liste d'interactions de visite est affichée.
   - **Rendez-vous de visite** : affichez les rendez-vous ou configurez la façon dont la liste des rendez-vous de visite est affichée.
   - **Motifs de visite** : affichez, modifiez ou créez un motif de visite.

     Remarque :
     Pour configurer la fonctionnalité de créneaux horaires variables dans Expérience de visite, vous devez utiliser cet onglet pour mapper les configurations avancées sur la règle de configuration de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous.

   - **Guichets de visite** : modifiez ou créez un guichet pour l'emplacement.
   - **Éligibilité d'affectation** : affichez, modifiez ou créez une règle d'affectation pour vos emplacements de visite.

     Les règles d'affectation sont configurées dans l'application Affectation de travail avancée.
   - **Ordre de tri des éléments de travail** : affichez, modifiez ou créez un ordre de tri pour vos emplacements de visite.
   - **Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements** : affichez, modifiez ou ajoutez un lecteur de badges pour vos emplacements de visite.
7. Pour enregistrer le nouvel emplacement de visite ou ses modifications, sélectionnez **Mettre à jour**.

Guichet Expérience de visite

Les guichets Expérience de visite aident vos demandeurs à résoudre les problèmes liés aux technologies de l'information (IT) et à accéder à divers services et ressources IT de votre organisation.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer des guichets dans les emplacements de visite et les personnaliser pour prendre en charge les demandes IT de vos demandeurs. Par exemple, vous pouvez affecter un guichet pour actualiser les ordinateurs portables du demandeur et un autre guichet pour fournir des appareils informatiques. Pour plus d'informations, consultez Créer un guichet à un emplacement.

Les demandeurs peuvent utiliser des appareils de bureau ou mobiles pour prendre rendez-vous ou rejoindre la file d'attente. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'appareils mobiles pour prendre rendez-vous, consultez Expérience de visite sur Now Mobile. En fonction

Traduction automatique

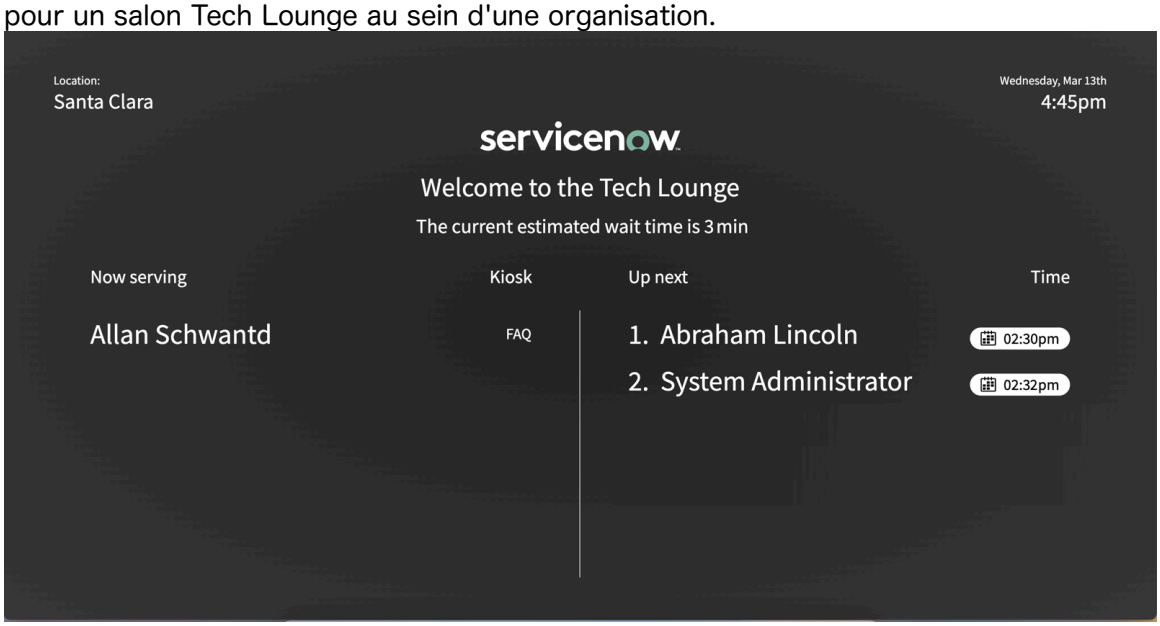
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des besoins de service du demandeur, ce dernier est dirigé vers un guichet désigné. Le demandeur peut ensuite vérifier son numéro de file d'attente sur l'écran du guichet ainsi que sur son ordinateur de bureau ou son appareil mobile.

Les agents disponibles à un guichet peuvent s'affecter des interactions ou utiliser l'acheminement basé sur les compétences pour diriger les demandeurs vers le guichet désigné afin d'obtenir de l'aide. Pour en savoir plus sur l'acheminement basé sur les compétences, consultez Configurer l'acheminement basé sur les compétences dans Expérience de visite. Les agents doivent toutefois s'enregistrer dans un guichet depuis l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour prendre en charge les interactions. Un agent ne peut s'enregistrer que dans un seul guichet à la fois. Si un agent tente de s'enregistrer dans un autre guichet, il est automatiquement déconnecté du guichet précédent.

Les demandeurs peuvent afficher la file d'attente du guichet sur l'écran de leur ordinateur de bureau ou de leur appareil mobile, puis accéder aux services nécessaires. Par exemple, si un demandeur doit actualiser l'ordinateur portable, il est dirigé vers le guichet dédié à l'actualisation de l'ordinateur portable.

L'exemple suivant montre une file d'attente de guichet typique pour un salon Tech Lounge au sein d'une organisation.



Créer un guichet à un emplacement

Les guichets Expérience de visite offrent une assistance immédiate aux demandeurs en les aidant à résoudre les problèmes, les questions ou les demandes techniques. Les demandeurs peuvent bénéficier de conseils ou d'une résolution immédiate pour leurs problèmes IT.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un guichet désigne une plateforme qui traite spécifiquement un service particulier que vous avez à offrir aux demandeurs. Les guichets sont un moyen efficace de proposer des services aux demandeurs afin de résoudre leurs problèmes.

Vous pouvez configurer plusieurs guichets sur un emplacement de visite en fonction des différents processus business. Par exemple, les organisations financières, les hôpitaux et les entreprises IT peuvent utiliser des guichets comme alias pour les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Parmi les emplacements de visite répertoriés, sélectionnez celui pour lequel vous souhaitez créer ou ajouter un guichet.
3. Dans la liste connexe Guichet de visite, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Guichet de visite.

Guichet de visite

Champ	Description
Nom	Nom unique du guichet.
Description	Informations décrivant les services fournis au guichet.
Actif	Option permettant d'activer le guichet pour l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement où vous souhaitez créer un guichet. Ce champ est automatiquement rempli avec l'emplacement actuel. Vous pouvez créer le guichet pour un autre emplacement en sélectionnant différents emplacements dans la liste de recherche.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer l'acheminement basé sur les compétences dans Expérience de visite

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat en fonction des motifs de visite.

Identifiez les compétences pour un ensemble spécifique de conditions définies pour les motifs de visite. Utilisez des règles métier pour ajouter automatiquement les compétences à ces types d'éléments de travail. Dans l'application Expérience de visite, les éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

- Lorsqu'une nouvelle interaction de visite est ouverte via le portail d'enregistrement ou la réservation d'un rendez-vous, Affectation de travail avancée achemine les interactions vers les agents qui ont les compétences requises pour traiter le motif de l'interaction.
- Les administrateurs doivent activer **Détermination des compétences pour les interactions** BR sur la table d'interaction pour que Affectation de travail avancée achemine les interactions en fonction des compétences de l'agent.
- Les nouvelles interactions ouvertes après la configuration sont acheminées vers l'agent disponible ayant les compétences respectives.
- Si aucun agent n'est disponible et que l'interaction ne requiert aucune compétence obligatoire, la tâche de visite est acheminée en fonction de la règle d'affectation associée à l'emplacement.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Gestion des compétences .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminer les tâches de visite vers des agents qualifiés

Utilisez des règles métiers pour acheminer automatiquement les tâches de visite vers les agents en fonction de leur ensemble de compétences.

Avant de commencer

Configurez les métadonnées dans les tables **Toutes les compétences**, **Compétences du groupe** et **Compétences de l'utilisateur** avant de configurer des emplacements de visite pour l'acheminement basé sur les compétences. Pour en savoir plus, Configuring Skills Management .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Sélectionnez l'emplacement pour ajouter des compétences aux agents.
3. Dans la liste connexe, sélectionnez **Motifs de visite**.
4. Sélectionnez un motif pour associer les compétences.
5. Dans la liste connexe **Compétences de visite pour les motifs**, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Compétences de visite

Champs	Description
Active	Option pour rendre la compétence active.
Compétence	Compétence requise pour le motif de visite sélectionné.
Obligatoire	Option pour rendre la compétence obligatoire. Si la compétence est définie comme obligatoire, la tâche de visite ne sera pas acheminée aux agents n'ayant pas cette compétence particulière.
Motif de la visite	Motif pour lequel un demandeur a besoin d'aide.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer ou modifier des notifications Expérience de visite

Créez et utilisez des notifications Expérience de visite pour tenir les demandeurs informés des événements de file d'attente qui les concernent. Le système peut avertir les utilisateurs par e-mail, message SMS ou notification push sur un équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Expérience de visite comprend plusieurs notifications de système de base que vous pouvez utiliser ou personnaliser pour avertir les demandeurs sur des informations et interactions spécifiques, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications Expérience de visite

Notification	Description
Visite abandonnée	Informe lorsqu'une interaction de visite est fermée.
Notification de seuil de visite	Informe les visiteurs lorsqu'ils sont les prochains en lice pour l'assistance.
Visite affectée	Informe lorsqu'une interaction est affectée à un technicien.
Emplacement de visite fermé	Informe lorsqu'un emplacement de visite est fermé.

Procédure

1. Pour afficher les Expérience de visite notifications, accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Notifications**.
2. Cliquez sur une notification de visite disponible pour afficher ses propriétés de base, ainsi que des informations sur le moment où elle sera envoyée, qui la recevra et ce qu'elle contiendra.
3. Pour modifier une notification de visite, modifiez les champs de formulaire de votre choix.
4. Pour créer un e-mail ou une notification push de visite, cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer une notification par e-mail ou Créer un message push .
   Pour des informations complètes sur l'utilisation de l'application System Notification, consultez Notifications .

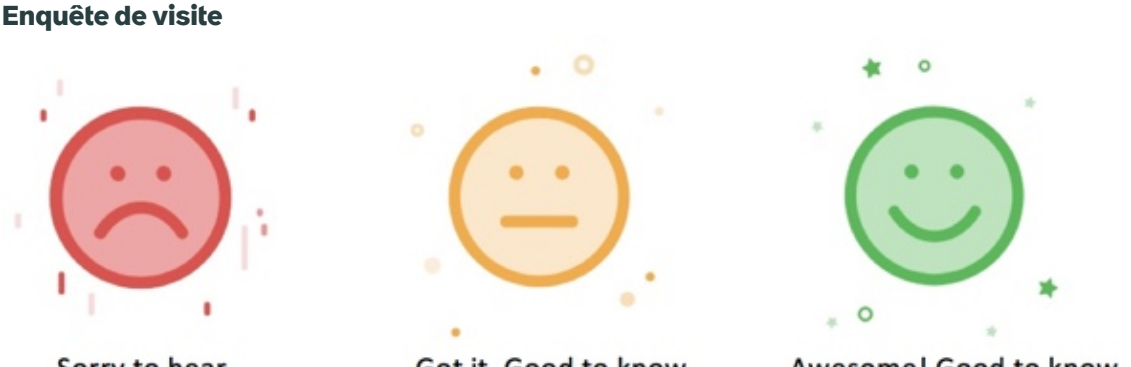
Configurer les enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Avec les enquêtes Expérience de visite, les demandeurs peuvent communiquer leur satisfaction à l'égard des interactions d'un emplacement de visite et fournir des commentaires pour améliorer l'application Expérience de visite.

Deux enquêtes Expérience de visite prédéfinies par le système de base sont fournies :

- **Enquête CSAT de visite** : enquête d'analyse des sentiments en un clic sur site où le demandeur peut rapidement évaluer le service sur une échelle de 1 à 3, où 1 est une expérience négative et 3 une expérience positive. L'enquête utilise une échelle visuelle comportant trois visages avec des sentiments différents (triste, neutre et souriant).

Enquête de visite



- **Enquête de satisfaction de l'expérience de visite** : un lien vers une enquête est envoyé par e-mail lorsqu'une interaction de visite est fermée. Elle utilise une analyse des sentiments pour l'expérience globale, l'expérience du temps d'attente, la relation avec l'agent, le professionnalisme de l'agent et des commentaires additionnels. Cette enquête est basée sur une échelle de notation numérique de 1 à 5, où 1 est très insatisfait et 5 est très satisfait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs et les gestionnaires de visite peuvent modifier ces enquêtes et leurs conditions de déclenchement. Les gestionnaires et les administrateurs peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau des résultats pour chaque enquête dans le module **Tableau de bord de Expérience de visite**. Les commentaires des demandeurs sont utilisés pour améliorer les performances des interactions de visite.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'enquêtes, l'analyse des sentiments, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez la rubrique Assessments and Surveys .

Créer ou modifier une enquête sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Améliorez votre utilisation de **Expérience de visite** et votre service clientèle en utilisant des enquêtes et en examinant leurs résultats. Les enquêtes de visite recueillent des informations importantes auprès des utilisateurs sur l'expérience de l'interaction qui leur est proposée sur le site.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une nouvelle enquête de satisfaction des clients nécessite de commencer par définir la nouvelle enquête, puis d'utiliser le Concepteur d'enquête pour la concevoir, la configurer et la mettre à la disposition des demandeurs.

Procédure

1. Pour afficher et utiliser une enquête prédéfinie par le système de base dans l'application Expérience de visite , accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Enquêtes**.
2. Pour modifier une enquête de visite existante, cliquez sur le nom de l'enquête, sinon accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et cliquez sur **Nouveau** pour définir une nouvelle enquête si aucune des enquêtes du système de base n'est optimale pour votre emplacement de visite.
3. Pour modifier ou remplir le formulaire, consultez Modifier une définition d'enquête .

Supprimer un emplacement Expérience de visite

Si vous fermez définitivement un emplacement physique Expérience de visite, vous pouvez également supprimer l'emplacement de la table des files d'attente d'emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de l'emplacement de visite que vous souhaitez supprimer pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente de l'emplacement.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît pour vérifier que vous souhaitez bien supprimer l'enregistrement.
4. Lorsque celle-ci vous demande si vous souhaitez supprimer l'enregistrement, cliquez sur **Supprimer**.
   La file d'attente de l'emplacement Expérience de visite est supprimée de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer le calendrier Microsoft Office 365 à Expérience de visite

Avec l'intégration du calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs Expérience de visite peuvent afficher les rendez-vous dans leur calendrier principal. Lorsqu'ils prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, ils reçoivent des invitations et des mises à jour via leur calendrier Outlook.

Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé. Les administrateurs activent les flux qui exécutent l'intégration à l'aide de Studio de workflow. Les autres prérequis sont les suivants :

- Les locataires Microsoft Entra ID et Microsoft Office 365 existent et sont configurés.
- Les connexions et informations d'identification associées sont configurées et testées.

Remarque :
ces prérequis doivent déjà être en place dans votre entreprise.

Configurer l'intégration de Microsoft Office 365 pour Expérience de visite

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les demandeurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier Outlook.

Avant de commencer

Une connexion au portailMicrosoft Azure (https://portal.azure.com) avec votre compte client spécifique est nécessaire. Vous aurez déjà un locataire, car la connexion au portail nécessite l'accès à ce locataire. Pour en savoir plus sur la configuration d'un locataire, consultez la rubrique Démarrage rapide : configurer un locataire .

Vous devez également disposer d'un abonnement Microsoft Office 365 lié à un locataire existant. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un abonnement Microsoft 365 Developer.

Consultez les autorisations requises pour Microsoft Azure la configuration du client dans Configurer le spoke Microsoft Exchange Online Configurer Microsoft Spoke Exchange Online .

Académie Agent virtuel : obtenez vos services plus rapidement avec les applications Agent virtuel et Expérience de visite (vidéo de l'Académie Agent virtuel)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke) et Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) sont activés sur votre instance.
2. Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application** > **Microsoft Exchange Online** pour configurer OAuth.
   a. Insérez l'ID client (ID d'application) disponible dans l'application Microsoft Entra ID.
   b. Insérez le secret client disponible dans l'application Microsoft Entra ID.
   c. Copiez et collez les liens suivants pour accéder à l'autorisation, au jeton et à la page de redirection :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- URL d'autorisation : https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
- URL du jeton : https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
- URL de redirection : https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do

3. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification** pour configurer des informations d'identification.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Choisissez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   c. Dans le nouvel enregistrement Informations d'identification OAuth 2.0, fournissez un nom pour les informations d'identification et dans le champ du formulaire **Profils des entités OAuth**, choisissez **Microsoft Exchange Online default_profile**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth** dans la section Liens connexes du formulaire.
   f. Connectez-vous au locataire Microsoft Exchange en tant qu'utilisateur valide.
4. Accédez à **Alias de connexion et d'informations d'identification** pour configurer la connexion.
   a. Sélectionnez **Microsoft Exchange Online**.
   b. Dans les liens connexes **Connexions**, cliquez sur **Nouveau**.
   c. Nommez la connexion `Exchange_Online_Connection` et choisissez les informations d'identification créées précédemment dans le champ du formulaire **Informations d'identification**.
   d. Dans le champ URL de connexion, entrez : `https://graph.microsoft.com`.
5. Accédez à **Concepteur de flux** pour activer les flux.
   a. Sélectionnez **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Studio de workflow et activez-le.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour/supprimer l'événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Studio de workflow et activez-le.
6. Planifiez un rendez-vous pour vous assurer que tout fonctionne correctement.
   a. Créez un nouvel utilisateur test dans le système.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un utilisateur .

   Remarque :
   Renseignez les champs ID d'utilisateur, prénom, nom de famille, mot de passe et adresse e-mail pour l'utilisateur test.

   b. Empruntez l'identité de l'utilisateur test dans votre instance.
   c. Accédez à la **Libre-service** > **Portail de services** > **Enregistrement à la visite** pour planifier un rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :**
> Le lien d'icône **Enregistrement de visite** doit être configuré pour s'afficher sur la page de destination de Portail de services afin que vous puissiez cliquer sur le lien. Reportez-vous à Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services si le lien ne s'affiche pas sur la page de destination de Portail de services.

d. Planifiez un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur test.

7. Vérifiez que tout fonctionne correctement en accédant à **Concepteur de flux** > **Exécutions du jour**.
8. Cliquez sur **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**.
9. Vérifiez le calendrier Microsoft Office 365 d'entreprise de l'utilisateur test pour consulter l'événement de calendrier envoyé par e-mail.

> **Remarque :**
> La création de l'événement de calendrier peut prendre une minute ou deux. Une fois cette fonctionnalité activée, les utilisateurs reçoivent automatiquement des invitations, des mises à jour et des annulations dans leurs calendriers d'entreprise individuels.

Enregistrer une application à l'aide du portail Microsoft Azure

Accordez l'autorisation à l'instance ServiceNow en enregistrant une application auprès d'Azure AD.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Azure Active Directory

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

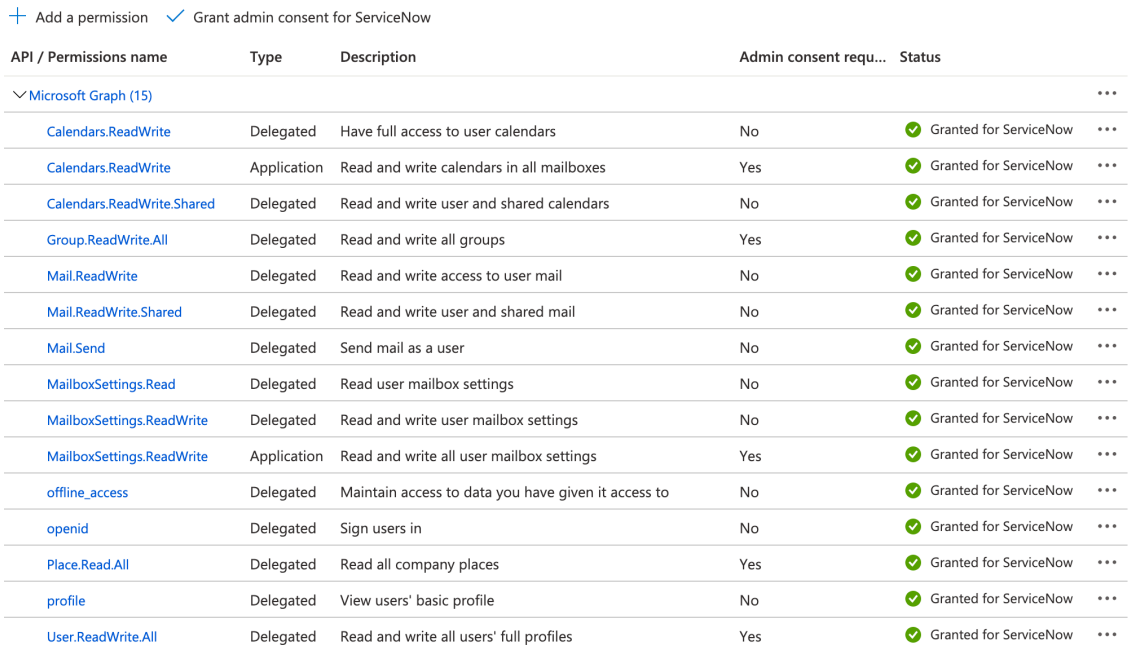
Suivez ces étapes à partir du portail Microsoft Azure. Pour obtenir des instructions sur l'enregistrement d'une application, consultez le Microsoft Documentation Azure .

Procédure

1. Dans le portail Microsoft Azure, ajoutez les **URI de redirection** au format suivant : `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`
2. Pour obtenir les **autorisations requises**, sélectionnez **Microsoft Graph**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. Enregistrez le **secret client** pour l'utiliser dans des configurations ultérieures.

Résultats
L'application ServiceNow est créée avec Microsoft Azure AD.

Enregistrer Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth

Enregistrez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth pour que votre instance Expérience de visite puisse demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les informations générées lors de l'enregistrement de l'application dans le portail Microsoft Azure.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Microsoft Exchange Online**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Microsoft Exchange Online.
ID client	ID d'application créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.
Script de l'API OAuth	Script facultatif pour personnaliser la demande et la réponse.
URL du logo	URL contenant une image à utiliser comme logo de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.
Durée de vie du jeton d'actualisation	Durée de validité du jeton d'actualisation, en secondes. La durée par défaut est de 8 640 000 secondes.
PKCE requis	Option permettant aux clients publics d'exiger PKCE pour une autorisation. **Remarque :** Vous pouvez utiliser uniquement le **code d'autorisation** comme **type d'accord par défaut** lorsque **PKCE** est activé.
Application	Périmètre de l'application qui contient cet enregistrement.
Accessible depuis	Périmètre de l'application à partir duquel ce registre est accessible.
Actif	Option permettant d'utiliser le registre d'application.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/authorize`
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/token`
URL de révocation du jeton	Point de terminaison de révocation du jeton du serveur OAuth.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. Saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification réciproque pour la demande et la révocation de jeton. Il est nécessaire de spécifier un profil d'authentification réciproque pour utiliser cette option.
Envoyer les informations d'identification	Informations d'identification du client dans la demande.

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Microsoft Exchange Online default_profile`.
5. Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application**.
6. Ouvrez l'enregistrement **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
ID client	ID d'application créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/token
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. Saisissez https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do

8. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile.

Créer des enregistrements d'informations d'identification pour le spoke Microsoft Exchange Online

Autorisez les actions de spoke Microsoft Exchange Online en créant des enregistrements d'informations d'identification pour l'application enregistrée dans le portail Microsoft Azure. L'alias de connexion et d'informations d'identification Microsoft Exchange Online utilise ces informations d'identification pour autoriser des actions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Exchange_Online_Credentials.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement d'informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription de Microsoft Spoke Exchange Online en tant que fournisseur OAuth dont le champ **Type d'accord par défaut** est défini sur **Code d'autorisation**. Par exemple, Microsoft Exchange Online.
Concerne	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.
7. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?
9. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Exchange_Online_Credentials_clientCred.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement d'informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription du spoke Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth dont le champ **Type d'accord par défaut** est défini sur **Informations d'identification du client**. Par exemple, Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile.
Concerne	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.

11. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
12. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.

Résultats
Les enregistrements d'informations d'identification pour le spoke Microsoft Exchange Online sont créés.

Créer des enregistrements de connexion pour le spoke Microsoft Exchange Online

Effectuez des actions dans Microsoft Exchange Online en créant des enregistrements de connexion pour votre compte Microsoft Exchange Online. L'alias de connexion et d'informations d'identification du spoke Microsoft Exchange Online utilise ces connexions pour effectuer des actions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement, **Microsoft_Exchange_Online**.
3. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Exchange_Online_Connection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Informations d'identification	Enregistrement d'informations d'identification créé pour Microsoft Exchange Online. Par exemple, Exchange_Online_Credentials.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez https://graph.microsoft.com.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
7. Ouvrez l'enregistrement, **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**.
8. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Exchange_Online_Connection_clientCred.
Informations d'identification	Enregistrement d'informations d'identification créé pour Microsoft Exchange Online. Par exemple, Exchange_Online_Credentials_clientCred.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez https://graph.microsoft.com.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le spoke Microsoft Exchange Online est configuré et intégré à l'instance Expérience de visite.

Badge Reader Integration pour Expérience de visite

Améliorez la satisfaction de l'utilisateur Expérience de visite grâce à l'application Badge Reader Integration dans les files d'attente de visite sur site. Les utilisateurs Expérience de visite peuvent scanner un badge d'employé pour s'enregistrer dans une file d'attente, plutôt que de saisir des informations d'identification.

Badge Reader Integration pour les emplacements de file d'attente sur site Expérience de visite

Badge Reader Integration est une application de système de base prédéfinie, séparée par domaine. Elle permet à vos utilisateurs Expérience de visite d'analyser un badge d'employé pour rejoindre une file d'attente de visite sur site. L'analyse de badge évite aux utilisateurs de devoir chercher un nom ou une adresse e-mail pour rejoindre une file d'attente. Les administrateurs peuvent facilement configurer l'intégration de l'analyse des badges en vue l'utiliser avec Expérience de visite.

Grâce à un processus d'enregistrement Expérience de visite amélioré, plus facile et plus rapide, la fréquentation des files d'attente de visite sur site peut augmenter et la satisfaction générale des utilisateurs peut s'améliorer. Les utilisateurs reçoivent une confirmation à l'écran et une alerte audio dès qu'ils sont enregistrés dans une file d'attente de visite.

Pour utiliser l'intégration de l'analyse de badge, il est nécessaire d'activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader). Le module d'extension permet aux applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel de lecture de badge. L'administration de Badge Reader Integration nécessite le rôle de Badge Admin (sn_badge.badge_admin).

Remarque :
Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification.

Composants de Badge Reader Integration Expérience de visite

Le matériel du lecteur de badge et le client d'intégration sont physiquement situés dans un emplacement de file d'attente de visite. L'application Badge Reader Integration fournit une API REST générique et réutilisable employée par les clients d'intégration des badges. Expérience de visite utilise l'application Badge Reader Integration comme une dépendance logicielle.

Expérience de visite Les responsables de l'implémentation installent le matériel B Adge Reader sur un nouvel ordinateur à chaque emplacement de file d'attente de visite sur site. Le matériel remplace toutes les tablettes existantes utilisées pour l'enregistrement sur site.

Les composants associés suivants sont importants à connaître.

Composants associés dans le lecteur de badge

Composant	Description
Numéro de badge	Numéro de badge d'employé.
Code d'établissement	Code unique d'établissement ou de site, encodé dans chaque carte, qui identifie l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants associés dans le lecteur de badge (suite)

Composant	Description
Human Interface Device (HID)	Protocole pour l'interface avec les appareils d'interface utilisateur via USB.
Services de contrôle d'accès physique (PACS)	Méthode utilisée pour protéger la sécurité d'un environnement physique en fixant des règles d'autorisation et d'authentification.
Client lecteur de badge	Client du lecteur de badge. Les plateformes prises en charge comprennent MacOS et Linux.
Module d'extension Badge Reader	Le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) n'entraîne aucun coût supplémentaire.

Modules Badge Reader Integration

Les administrateurs de badges peuvent accéder à plusieurs modules d'application.

Module	Description
Téléchargements	Client Badge Reader Integration à télécharger sur votre système.
Lecteurs de badge	Module de configuration pour la définition et l'activation de vos appareils de lecture de badge.
Gestionnaires d'événements de badge	Module de configuration pour définir les mesures à prendre lorsqu'un badge est analysé par un appareil de lecture de badge. Le script saisi est le code exécuté lorsqu'un badge est analysé. Ces enregistrements sont généralement fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badges propres à l'application.
Badges de l'utilisateur	Module de configuration permettant d'associer des utilisateurs à des badges d'utilisateur. La configuration nécessite d'associer un sys_user avec un numéro de badge et un code d'établissement uniques.
Journaux d'analyse de badge	Module en lecture seule pour surveiller les événements d'erreur des lecteurs de badge.
Configuration de badge utilisateur	Module de configuration pour définir la table à partir de laquelle les informations de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge sont récupérées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sécurité de Badge Reader Integration

L'application Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification. Elle offre un moyen plus rapide et plus pratique aux utilisateurs de s'enregistrer dans une file d'attente de visite. Elle est destinée à être utilisée dans le périmètre de sécurité existant de l'établissement. L'application ne s'intègre pas au logiciel de contrôle d'accès existant dans l'établissement.

Journaux d'analyse d'intégration du lecteur de badge

Vous pouvez afficher les journaux d'analyse du lecteur de badge et corriger les erreurs pour vous connecter au lecteur de badge. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration.

Activer Badge Reader Integration

Vous pouvez activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) si vous avez le rôle Badge sn_badge.badge_admin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Badge Reader Integration est une infrastructure permettant à d'autres applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel des lecteurs de badge. Les administrateurs configurent et gèrent les clients et les intégrations des lecteurs de badge en associant les lecteurs de badge aux emplacements de visite et en veillant à ce qu'il y ait un mappage entre les numéros d'ID de badge et le lecteur.

Les développeurs peuvent étendre le cadre de l'analyse des badges pour déclencher des actions dans d'autres applications en fonction d'un événement d'analyse des badges. L'application Badge Reader Integration ne nécessite pas de personnalisation, mais peut être adaptée pour répondre au matériel unique du système de badges.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Composants installés avec Badge Reader Integration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Badge Reader Integration, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Badge admin [sn_badge.badge_admin]	Utilisé pour gérer les intégrations de lecteurs de badge.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Badge de l'utilisateur [sn_badge_user_badge]	Enregistrement utilisé pour configurer un badge d'utilisateur, associant un utilisateur à un numéro de badge et à un code d'établissement.
Gestionnaire d'événements de badge [sn_badge_event_handler]	Enregistrement utilisé pour configurer les actions associées à un événement d'analyse de badge. Stocke un script de gestionnaire d'événements qui peut être mappé sur un lecteur de badge. Prolonge la table Fichier d'application.
Journal d'analyse de badge [sn_badge_scan_log]	Enregistrement utilisé pour consigner tous les événements d'erreur du lecteur de badge.
Lecteur de badge [sn_badge_badge_reader]	Enregistrement utilisé pour configurer les appareils de lecture de badge. Prolonge la table Tâche.

Installation et configuration de Badge Reader Integration Expérience de visite

L'installation et la configuration de Badge Reader Integration permettent à vos utilisateurs Expérience de visite sur site de scanner un badge afin de s'enregistrer rapidement dans la file d'attente.

Les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) doivent être activés avant l'installation et la configuration de l'intégration. Reportez-vous aux sections Activer Expérience de visite et Activer Badge Reader Integration pour plus de détails sur l'activation.

L'application Badge Reader Integration est automatiquement activée avec Expérience de visite via un module d'extension conditionnel.

L'installation et la configuration se déroulent selon les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logiciel client : créez votre propre logiciel client de lecteur de badge personnalisé à intégrer au lecteur de badge.
- Appareil de lecture de badge : configurez l'appareil de lecture de badge et enregistrez-le manuellement ou via un processus assisté.
- Approbation : demandez et recevez l'approbation de l'activation de l'appareil.
- Application Expérience de visite : configurez Expérience de visite pour l'intégrer à un appareil de lecture de badge.

Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration

Configurez les actions associées à un événement d'analyse de badge et définissez le code à exécuter lorsqu'un badge est analysé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du module **Gestionnaires d'événements de badge**, vous pouvez mapper les gestionnaires d'événements de badge sur plusieurs lecteurs de badge. Par exemple, vous pouvez avoir un lecteur de badge à votre emplacement de visite à San Diego, Californie et un autre lecteur de badge à votre emplacement de Santa Clara, Californie. Ces deux lecteurs de badge peuvent être mappés au même événement de lecteur de badge de visite.

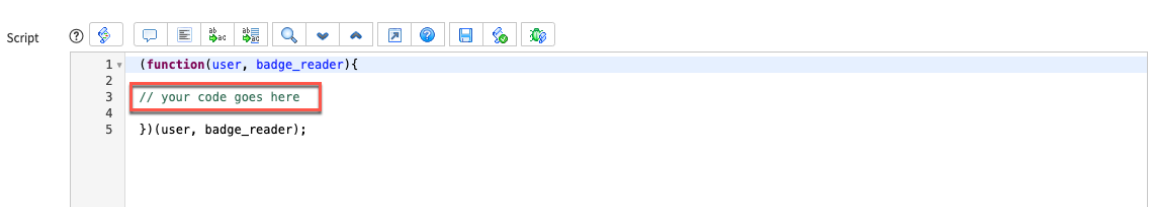
Les enregistrements de gestionnaire d'événements de badge sont fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badge spécifiques à l'application Expérience de visite.

Remarque :

le code saisi dans le champ **Script** du formulaire Gestionnaire d'événements de badge est exécuté à l'aide d'un GlideScopedEvaluator dans le BadgeScanProcessor.

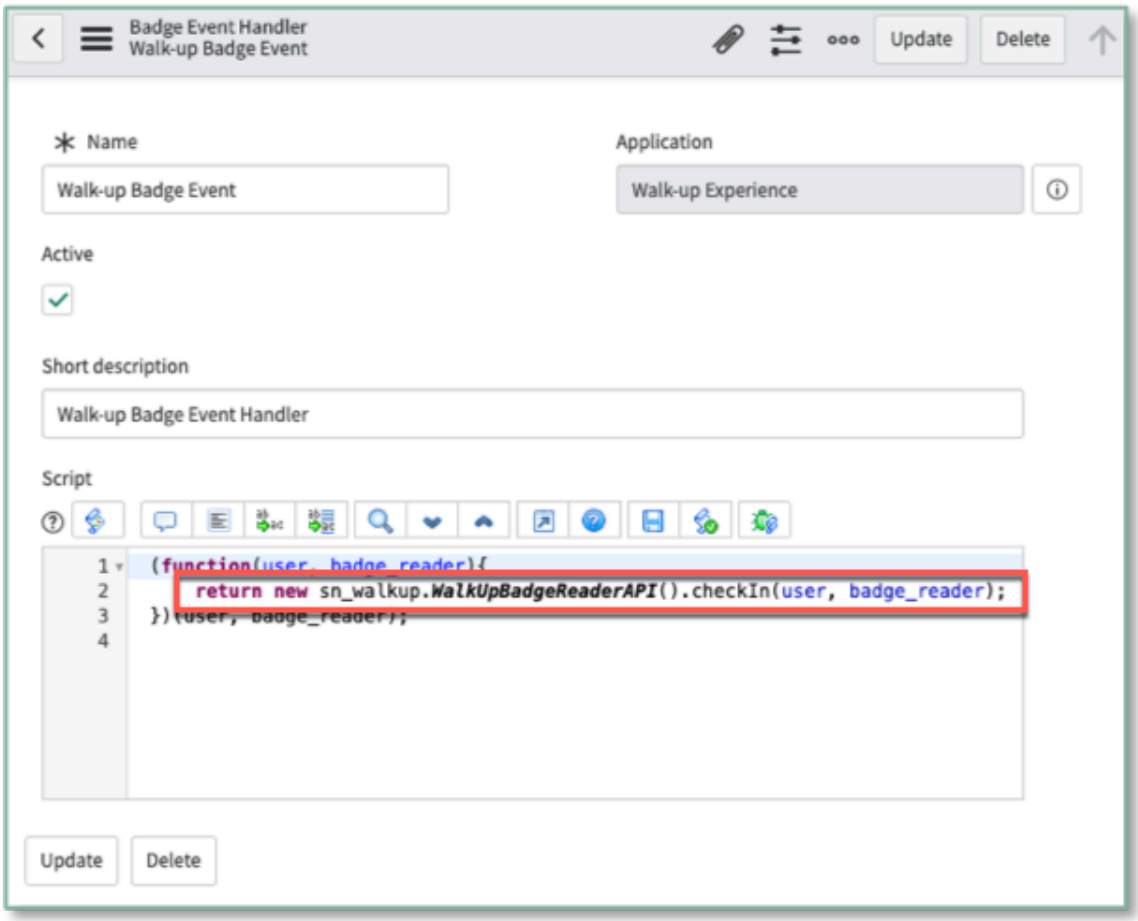
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Gestionnaires d'événements de badge**.
   La liste Gestionnaires d'événements de badge apparaît et affiche tous les gestionnaires d'événements de badge existants.
2. Pour modifier un gestionnaire d'événements de badge existant, cliquez sur le nom.
   Sinon, pour créer un nouveau gestionnaire d'événements de badge, cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le gestionnaire d'événements de badge dans le champ **Nom**.
   Par exemple, `Événement Badge de visite`.
4. Entrez les détails dans le champ **Brève description**, si vous le souhaitez.
5. Entrez le code après `// entrez votre code ici` dans le champ **Script**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
le champ **Application** est défini sur **Global** jusqu'à ce que vous entriez le code spécifiant l'application Expérience de visite dans le champ **Script** et que vous enregistriez ou soumettiez l'enregistrement.

6. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement.

Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge

Utilisez le client lecteur de badge pour créer un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Vous devez créer votre propre logiciel client de lecteur de badge personnalisé pour l'intégrer au lecteur de badge.
- Manuellement, via la ServiceNow AI Platform®. Reportez-vous à la section Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge pour plus de détails sur cette procédure.

La méthode assistée d'enregistrement du **client lecteur de badge** crée un enregistrement initial du lecteur de badge. Lorsqu'un badge est analysé à l'aide du client du lecteur de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

badge, cette méthode remplit automatiquement le champ **Identificateur de l'appareil** de l'enregistrement avec le numéro de série de l'appareil de lecture de badge.

Le remplissage automatique du champ **Identificateur d'appareil** vous permet de gagner du temps dans la recherche du numéro de série de l'appareil de lecture de badge à ajouter à son enregistrement.

Pour enregistrer votre appareil de lecture de badge avec l'assistance du **client lecteur de badge**, vous devez d'abord configurer les propriétés système pour activer l'enregistrement de l'analyse de badge et désactiver le jeton d'accès au badge. Les propriétés système suivantes doivent être configurées :

- **sn_badge.enable_scan_registration** : désactivée par défaut. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette propriété permet à n_badge.badge_admins d'enregistrer rapidement les appareils de lecture de badge en analysant un badge.
- **sn_badge.disable_access_token** : activée par défaut. Cette propriété désactive la demande de jeton d'accès pour l'API Badge Reader Integration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Recherchez les propriétés par **Nom** en tapant `sn_badge`.
3. Cliquez sur **sn_badge.enable_scan_registration** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système. La propriété est définie sur **False** par défaut.
4. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **sn_badge.disable_access_token** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système. La propriété est définie sur **False** par défaut.
6. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Créez puis exécutez votre propre client de lecture de badge.
8. Faites glisser le badge de l'administrateur du badge sur le lecteur de badge pour vous inscrire.
9. Le client lecteur de badge effectue un appel d'API REST à api/sn_badge/v1/reader/scan avec l'identificateur de l'appareil et les données de la carte.
10. Accédez à la **Intégration de lecteur de badge** > **Lecteurs de badge** pour afficher l'enregistrement nouvellement créé.
11. Fournissez un nom pour le lecteur de badge dans le champ **Nom**.
    Par exemple, `Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B`.

    Remarque :
    Le champ **Statut** est en lecture seule et indique **Nouveau** lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique **Activé** lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, le champ indique **Désactivé**.

12. Spécifiez un **gestionnaire d'événements de badge** à l'aide de l'icône de liste de recherche .

    Remarque :
    si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

13. Vérifiez que les champs **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète** sont remplis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'identificateur d'appareil identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.

14. Remplissez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
15. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer le lecteur de badge.

Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge

Créez manuellement un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de définir et d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Manuellement via la ServiceNow AI Platform®.
- En tant que méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Reportez-vous à la section Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge pour plus de détails sur cette procédure.

Procédure

1. Pour enregistrer manuellement votre appareil de lecture de badge, accédez à **Intégration de lecteur de badge** > **Lecteurs de badge**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, spécifiez un nom pour le lecteur de badge.
   Par exemple, `Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B`.

   Remarque :
   le champ **État** est en lecture seule. Ce champ est défini sur Nouveau lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique l'état Activé lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, ce champ indique Désactivé.

4. Sélectionnez un **gestionnaire d'événements de badge**.

   Remarque :
   si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

5. Spécifiez l'**identificateur d'appareil**.
   L'identificateur de périphérique identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.

   Remarque :
   le champ **Clé secrète** est automatiquement rempli lors de la création de l'enregistrement du lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Configuration de badge utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le lecteur de badge utilise cette configuration de mappage pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque le demandeur scanne son badge pour s'enregistrer à un emplacement.

Remarque :
Par défaut, une configuration de badge utilisateur est disponible à la sélection. Pour en savoir plus sur la définition d'une nouvelle configuration de badge utilisateur, consultez la rubrique Définir une configuration de badge utilisateur.

7. **Facultatif :** Spécifiez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
8. Enregistrez le lecteur de badge en sélectionnant **Envoyer**.

Définir une configuration de badge utilisateur

Définissez la table à partir de laquelle les informations de mappage d'ID d'utilisateur et d'ID de badge sont récupérées.

Avant de commencer
Rôle requis : badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge est utilisée pour récupérer l'ID d'utilisateur de l'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque les demandeurs scannent leurs badges sur le lecteur de badge pour s'enregistrer à un emplacement. Vous pouvez définir plusieurs configurations pour le mappage.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Configuration de badge utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de badge utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
Nom de table	Table qui contient les informations de mappage sur l'ID d'utilisateur et l'ID de badge. Sélectionnez cette table dans la liste.
Champ d'utilisateur	ID d'utilisateur du demandeur.
Champ de badge	Entité à laquelle le badge de l'utilisateur est lié. Sélectionnez cette entité dans la liste.
Champ code d'installation	Code unique d'établissement ou de site, codé dans chaque carte. Le code identifie l'organisation.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cette option est sélectionnée par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La configuration de mappage est créée. Vous pouvez sélectionner cette configuration de mappage dans le formulaire Lecteur de badge pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge en fonction de cette configuration de mappage.

Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge

Demandez une approbation d'activation pour votre appareil de lecture de badge. L'application Badge Reader Integration ne déclenchera pas les gestionnaires d'événements tant que le lecteur de badge ne sera pas activé. L'approbation et l'activation des appareils de lecture de badge sont accordées par les utilisateurs ayant le rôle ITIL.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous demandez l'approbation d'activation, via l'enregistrement du lecteur de badge, vous lancez le flux d'enregistrement de l'appareil. Les demandes d'activation sont acheminées vers un groupe d'approbateurs de lecteur de badge. Les approbations système nécessitent le rôle ITIL. Assurez-vous que les utilisateurs ayant le rôle ITIL sont ajoutés au groupe d'approbateurs de lecteur de badge.

Si personne ne fait partie du groupe d'approbation, le flux ignorera l'exigence relative au groupe d'approbation et activera le lecteur de badge. Pour en savoir plus sur les approbations, les groupes et l'ajout d'utilisateurs à des groupes, consultez les rubriques sur les approbations Creating groups et Add a user to a group .

Remarque :
les champs obligatoires de l'enregistrement de lecteur de badge sont en lecture seule lorsque l'appareil de lecture de badge est activé. Les appareils de lecture de badge peuvent être désactivés en désélectionnant le champ **Actif** sur l'enregistrement de lecteur de badge. La réactivation d'un lecteur de badge nécessite de repasser par le processus d'approbation.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Lecteurs de badge**.
2. Sélectionnez le nom du lecteur de badge que vous souhaitez activer.
   L'enregistrement de lecteur de badge s'ouvre.
3. Assurez-vous que tous les champs de formulaires obligatoires sont remplis.
   Il s'agit des champs **Nom**, **Gestionnaire d'événements de badge**, **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète**. Reportez-vous à la rubrique Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge ou Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge pour en savoir plus sur le remplissage des champs du formulaire Lecteur de badge.
4. Sélectionnez **Demande d'activation** pour lancer le workflow d'approbation d'activation.
   La demande est approuvée par un utilisateur ayant le rôle ITIL dans le groupe d'approbateurs de lecteur de badge. S'il n'y a pas de groupe d'approbateurs de lecteur de badge ou si le groupe est vide, le lecteur de badge est activé lorsqu'un utilisateur ayant le rôle sn_badge.badge_admin demande l'activation.

Configurer Expérience de visite pour Badge Reader Integration

Associez les appareils de lecture de badge à une file d'attente Expérience de visite sur site. Bien que vous puissiez associer plus d'un appareil de lecture de badge à un emplacement de visite, chaque appareil est mappé à un seul emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- L'application Expérience de visite nécessite qu'un appareil de lecture de badge soit mappé à un emplacement de visite pour l'intégration des fonctionnalités.
- Les gestionnaires de Expérience de visite peuvent configurer Badge Reader Integration à un emplacement de visite à l'aide de la liste connexe Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements de la table File d'attente de l'emplacement de la visite (wu_location_queue).
- Au moins un lecteur de badge doit être activé et disponible pour s'intégrer à l'emplacement de visite. Reportez-vous à la section Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge si aucun lecteur de badge n'est activé pour l'utilisation.
- Vous pouvez définir un motif d'enregistrement pour chaque lecteur de badge. Lorsque le demandeur s'enregistre dans un emplacement à l'aide de ce lecteur de badge, le motif d'enregistrement associé est renseigné automatiquement pour l'enregistrement. Si aucun motif d'enregistrement n'est associé au lecteur de badge, le motif de l'emplacement est pris en compte pour l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de la file d'attente de l'emplacement de visite que vous souhaitez associer à un appareil de lecture de badge.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements

Champ	Description
Lecteur de badge	Lecteur de badge que vous souhaitez associer à l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement auquel le lecteur de badge est associé.
Motif de l'enregistrement	Motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.
Description du motif de l'enregistrement	Description du motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Vous pouvez intégrer plusieurs lecteurs de badge à l'emplacement de visite.

Personnaliser l'intégration du lecteur de badge

Badge Reader Integration comprend plusieurs points d'extension scriptés qui vous permettent de personnaliser le Includes de script installé avec la fonctionnalité.

Les includes de script sous-jacents de Badge Reader Integration sont en lecture seule. Les clients qui souhaitent modifier l'aspect et la configuration de la fonctionnalité peuvent modifier plusieurs includes de script en utilisant des points d'extension scriptés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il existe différents scénarios dans lesquels la possibilité de modifier le code des includes de script est bénéfique. Par exemple, si vous utilisez déjà un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, vous ne voudrez peut-être pas utiliser la table Badge de l'utilisateur (sn_badge_user_badge) de l'application Badge Reader Integration pour stocker vos numéros de badge. Au lieu de cela, vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReader` qui prend en charge votre modèle de données.

Vous souhaitez peut-être personnaliser les types de données que vous recevez suite à une analyse de badge ou la manière dont vous souhaitez analyser ces données. Vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReaderParser` qui prend en charge votre modèle de données.

Le code suivant est disponible pour modification à l'aide de points d'extension scriptés avec l'application Badge Reader Integration :

Points d'extension scriptés	Description
BadgeReader Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReader`	Point d'extension utilisé par le Includes de script BadgeReaderImpl. Utilisez ce script pour trouver un lecteur de badge par son identificateur d'appareil.
BadgeReaderParser Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderParser`	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderParserImpl. Utilisez-le pour analyser la chaîne de données de la carte à partir de l'API.
BadgeReaderUser Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderUser`	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderUserImpl. Utilisez ce script pour trouver un sys_user à partir d'un numéro de badge et d'un code d'établissement. **Remarque :** si vous disposez déjà d'un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, il s'agit du script à utiliser pour remplacer le code de l'application Badge Reader Integration afin de prendre en charge votre modèle de données.
BadgeReaderScanProcesseur Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderScanProcessor`	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderScanProcessor. Utilisez-le pour gérer l'événement d'analyse de badge.

Pour plus de détails sur les points d'extension scriptés et sur la manière de les créer et de les utiliser, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre la fonctionnalité d'application et Création et ajout d'un point d'extension scripté .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'enregistrement en ligne en self-service pour Expérience de visite

Affichez ou masquez le module d'**enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite sous **Self-service** dans le navigateur d'application. Vous pouvez activer ou désactiver le module à l'aide du menu de base de la plateforme ou du processus d'activation du module.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module **d'enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite est désactivé (masqué) par défaut et n'apparaît pas dans le menu **Self-service** tant qu'il n'est pas activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Cliquez sur **Tous** dans les fils d'Ariane des conditions pour afficher les menus d'application actifs et inactifs.
   Cette action supprime la condition de filtre par défaut.
3. Recherchez par **titre** le menu d'application **Self-service.**
   La recherche renvoie les applications de menu itil_self_service et mobile_self_service. Vous pouvez activer (afficher) le module **Enregistrement de visite** pour chaque application de menu.
4. Cliquez sur l'application de menu **Self-service** avec le **Nom : itil_self_service**.
   L'enregistrement du menu d'application Self-service s'affiche et la liste connexe des modules affiche les modules qui apparaissent dans le navigateur d'application.
5. Recherchez par **titre** le module **Enregistrement de visite**.
6. Cliquez sur **Enregistrement de visite**.
   L'enregistrement du module **Enregistrement de visite** s'affiche.
7. Dans l'onglet **Visibilité,** cliquez sur **Actif** pour activer le module **Enregistrement de visite**.
   Actif est défini sur **true** pour le module. Vous pouvez également activer le module à partir de la liste connexe des modules **Menus d'applications Self-service** :
   a. Double-cliquez sur le champ **Actif** à côté du nom du module **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules.
   b. Choisissez **vrai** (afficher) ou **faux** (masquer) pour le paramètre **Actif**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez des menus d'application ou des modules, le navigateur d'application s'actualise automatiquement pour afficher les changements.
9. Pour activer l'affichage du module **Enregistrement de visite** sous **Self-service** dans l'application mobile, cliquez sur **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules mobiles.
10. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer le module pour les équipements mobiles.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services

Les demandeurs peuvent s'enregistrer en ligne à un emplacement de visite via le Portail de services. Vous pouvez modifier la page d'accueil du portail de services pour remplacer le lien d'icône générique d'assistance informatique **Obtenir de l'aide** par le lien d'icône d'assistance d'enregistrement en ligne Expérience de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

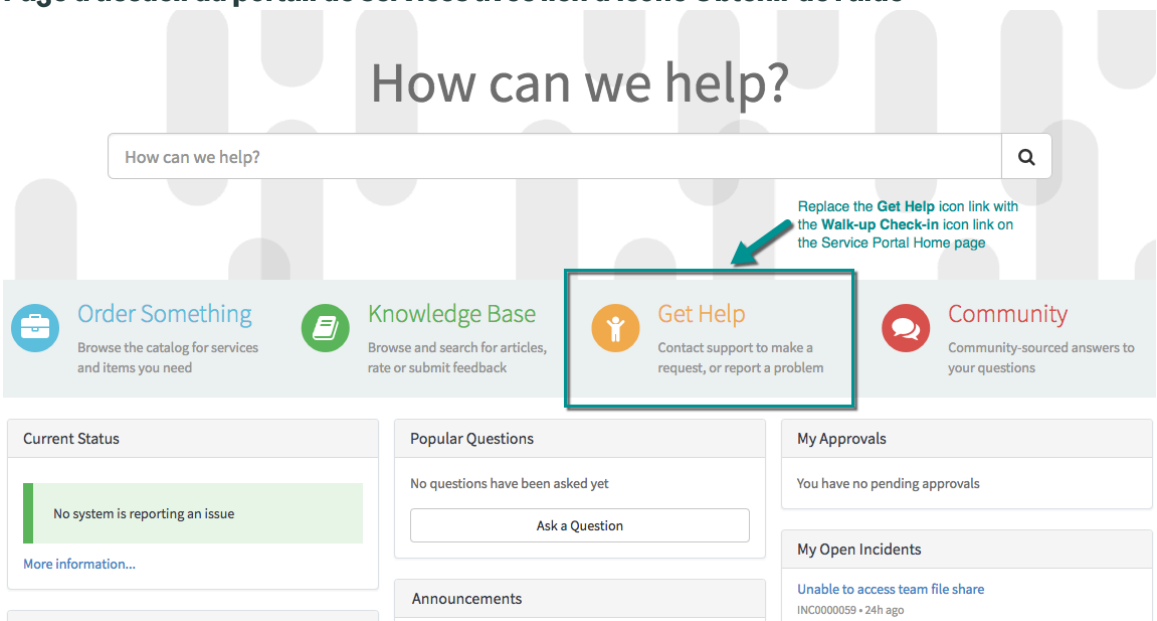
Avant de commencer

Le portail de services pour la gestion des services d'entreprise (com.glide.service-portal.esm) doit être activé.
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour remplacer le lien d'icône Obtenir de l'aide avec le lien d'icône Enregistrement de visite sur la page d'accueil du portail de services, accédez au concepteur de portail de services. Vous pouvez également ajouter au portail de services un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite, afin que le lien d'icône Obtenir de l'aide reste.

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Obtenir de l'aide



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur la vignette **Concepteur** sur la page de configuration.
3. Sélectionnez la page d'index du **portail de services** à modifier.
4. Assurez-vous d'être en mode de modification en vérifiant que **Modifier** est indiqué comme actif dans la bannière du concepteur de portail de services.
   En mode de modification, vous pouvez ajouter un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite ou modifier un conteneur existant, selon l'endroit où vous souhaitez placer le lien d'icône.
5. Pour modifier un conteneur existant, sélectionnez le conteneur du lien d'icône **Obtenir de l'aide**.
6. Cliquez sur l'icône de modification dans le coin supérieur droit.
7. Modifiez les champs de formulaire avec les données et informations de présentation suivantes.

Champs	Entrée de configuration
Données	
Type	Sélectionnez **Page** pour intégrer la page walkup_online_checkin avec widget sur le lien d'icône.
Page	Sélectionnez **walkup_online checkin**.
Présentation	

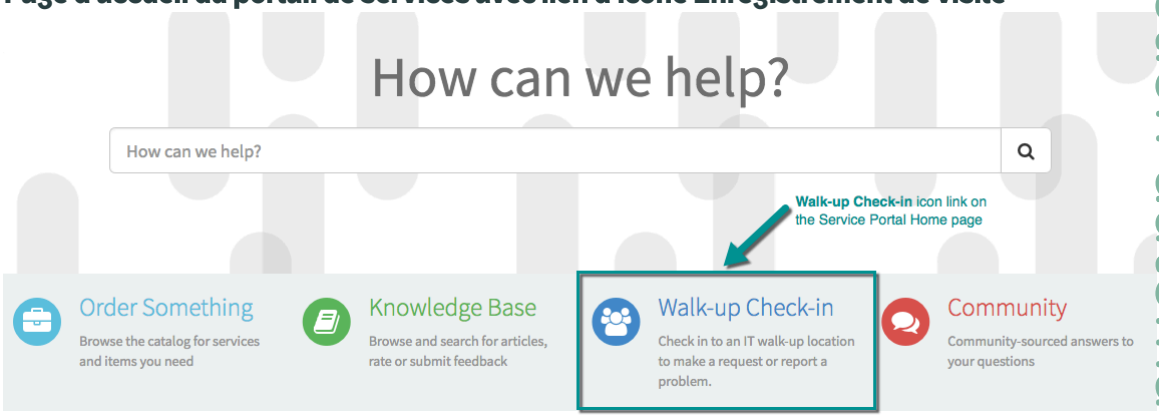
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Entrée de configuration
Titre	Saisissez Enregistrement de visite.
Description courte	Saisissez les informations sur le lien d'icône que vous souhaitez afficher, par exemple S'enregistrer dans un emplacement de visite informatique pour faire une demande ou signaler un problème.
Couleur d'amorce	Sélectionnez **Par défaut**.
Nom de classe d'amorce	Saisissez un nom de classe ou laissez ce champ vide.
Glyphe	Sélectionnez un glyphe, ou bien sélectionnez le glyphe vide pour ignorer ce champ.
Modèle	Sélectionnez **Icône de cercle**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page d'accueil du portail de services s'ouvre en mode de modification. Le lien d'icône Enregistrement de visite en ligne avec le glyphe et la description que vous avez sélectionnés s'affiche à la place de l'ancien lien d'icône **Obtenir de l'aide**.

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Enregistrement de visite



9. Accédez à la **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** pour vérifier et tester le lien d'icône Enregistrement de visite nouvellement créé.
10. Pour ajouter le lien d'icône Enregistrement de visite à un nouveau conteneur, consultez Créer et modifier une page à l'aide du concepteur de portail de services .
11. Modifiez les champs de formulaire de conteneurs avec les mêmes données et informations de présentation que décrites ci-dessus dans les descriptions d'entrée de configuration du formulaire et suivez les étapes pertinentes restantes.

Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite

Les gestionnaires et les agents Expérience de visite peuvent gérer efficacement tous les aspects d'une file d'attente de l'emplacement de visite et des interactions. Les agents peuvent afficher les emplacements de visite affectés, les interactions et les entrepôts associés utilisés pour l'exécution des demandes de visite.

Expérience de visite aide les agents à organiser et à gérer les files d'attente de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour gérer les demandes. Espace de travail d'agent permet aux agents d'effectuer les activités suivantes.

- Accéder à une boîte de réception personnelle pour afficher les travaux affectés à partir de plusieurs canaux de service, y compris le canal de service Visite.
- Obtenir automatiquement des affectations dans leur boîte de réception à partir de la file d'attente d'interaction de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.
- Travailler avec n'importe quel demandeur dans la file d'attente à tout moment en le choisissant n'importe où dans la liste de file d'attente, ou tout en haut de la liste.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.

Avec Espace de travail d'agent, les agents peuvent exécuter les interactions sur une base de premier arrivé, premier servi car les interactions sont poussées vers des boîtes de réception de visite individuelles. Les interactions sont distribuées dans les boîtes de réception des agents de visite en fonction des configurations des règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Les agents peuvent ouvrir les incidents directement dans Espace de travail d'agent lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Les agents peuvent également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Catalogue de services lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

Expérience de visite inclut également un module **Agent** dans le navigateur d'application dans lequel les agents qui supportent un emplacement de visite peuvent effectuer les actions suivantes :

- Accéder à la boîte de réception de visite personnelle disposant d'un lien direct à Espace de travail d'agent.
- Afficher les interactions de visite affectées.
- Réaffecter et modifier les interactions de visite selon les besoins.
- Afficher tous les rendez-vous planifiés et à venir.
- Afficher les emplacements de file d'attente de visite.
- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Transférer des interactions de visite à d'autres agents ou emplacements de file d'attente si nécessaire.

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Agent** de la barre de navigation Expérience de visite ainsi que dans l'interface Espace de travail d'agent Expérience de visite :

Applications Expérience de visite Agent

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Ma boîte de réception Visite**	Interactions de visite qui vous sont affectées sur Espace de travail d'agent. Les interactions sont poussées vers votre boîte de réception en fonction des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications Expérience de visite Agent (suite)

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Espace de travail d'agent : **Boîte de réception**	
Plateforme : **Mes entrepôts de visites** Espace de travail d'agent : **Mes entrepôts**	Entrepôts et les actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite dont vous êtes en charge.
Plateforme : **Mes emplacements de visite** Espace de travail d'agent: **Emplacements de visite**	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Mes visites affectées**	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou d'exécuter. Ces interactions présentent un état **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Ouverts - Non affectés**	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements. Ces interactions présentent un état **Nouveau**, **Mis en file d'attente** ou **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Visites fermées**	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.
Plateforme : **Rendez-vous planifiés** Espace de travail d'agent : **Rendez-vous**	Tous les rendez-vous à venir planifiés pour votre emplacement de visite.

Pour plus d'informations, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services et Affectation de travail avancée .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage de la boîte de réception Expérience de visite

Affichez une boîte de réception personnelle d'interactions Expérience de visite affectées automatiquement à l'aide de l'interface de la fonctionnalité Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons pour un agent d'afficher la boîte de réception de visite. Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment la boîte de réception. Toutefois, les agents peuvent également accéder à Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche, pour lier et afficher la boîte de réception dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Pour afficher la boîte de réception de visite à l'aide Espace de travail d'agent de , accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** dans la barre de navigation de gauche de l'interface.
   Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents peuvent définir le statut d'une boîte de réception sur **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.
3. Pour afficher la boîte de réception de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Expérience de visite** > **Technicien** > **Ma boîte de réception Visite**.
   Vous êtes directement lié à votre boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent. Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Information associée

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Affichage des emplacements de Expérience de visite affectés

Les agents Expérience de visite peuvent afficher une liste des files d'attente de visite qui leur sont affectées. Les files d'attente de l'emplacement révèlent toutes les informations qu'un agent doit connaître pour gérer efficacement une file d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez l'icône **Liste** dans le menu de navigation.
3. Sous **Visite**, sélectionnez **Emplacements de visite**.
4. Sélectionnez un nom de file d'attente pour afficher les détails de l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
5. Pour afficher les emplacements de visite via le menu de navigation, vous pouvez également accéder à **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes emplacements de visite**.
6. Sélectionnez un emplacement dans la liste pour afficher des détails, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
   Si la file d'attente comprend des interactions en attente sans invités associés, sélectionnez **Abandonner tout** pour annuler ces interactions.

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Les agents intervenant dans des emplacements Expérience de visite peuvent afficher et gérer les interactions automatiquement poussées vers la boîte de réception Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les interactions Expérience de visite peuvent être poussées automatiquement vers une boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents exécutent les interactions sur une base premier arrivé, premier servi à mesure qu'elles apparaissent dans la boîte de réception.

Pour affecter manuellement et gérer les interactions à l'aide des modules Agent de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application, reportez-vous à Gestion manuelle des interactions Expérience de visite.

Les agents définissent un statut dans la boîte de réception Espace de travail d'agent pour indiquer leur disponibilité à accepter des interactions. Les choix de statut sont **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.

Même si des interactions sont automatiquement poussées vers la boîte de réception de visite, les agents peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment.

Affichez les interactions de file d'attente qui vous sont affectées automatiquement dans votre boîte de réception de visite ou dans votre liste **Mes visites affectées**. Vous pouvez également afficher toutes les interactions **Ouverts - Non affectés** pour la file d'attente que vous gérez.

Avec Espace de travail d'agent, vous pouvez afficher les listes de toutes vos interactions de visite et rendez-vous connexes, vos tickets, comptes de demandeurs et contacts, incidents, demandes et plus encore à l'aide d'une interface pratique. La liste d'interactions connexe Expérience de visite comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'interactions connexe Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à intervenir auprès d'un demandeur de file d'attente de visite, accédez à > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** et assurez-vous que votre statut est défini sur **Disponible**.
   Affichez les interactions dans votre boîte de réception qui sont automatiquement poussées vers vous.
3. Sélectionnez l'interaction en haut de la liste et commencez à résoudre le problème ou à répondre à la demande.

   Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Catalogue de services, un onglet **Nouvel incident** ou un onglet **Nouvel élément de catalogue** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le nouveau formulaire d'incident ou les actifs de commande. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouvel incident ou terminez la confirmation de la commande. Vous recevez un numéro de demande pour votre élément commandé.

   a. Si la résolution d'une interaction nécessite un temps inhabituel ou si la fermeture dépend de ressources qui ne sont pas facilement disponibles, vous pouvez mettre l'interaction en attente.
   Le demandeur ne perd pas sa position dans la file d'attente et vous pouvez aider un autre demandeur simultanément. La mise en attente d'une interaction n'affecte pas votre capacité pour de nouvelles interactions. Pour mettre une interaction en attente, cliquez sur le bouton **Mettre en attente**.

   b. Vous pouvez associer l'interaction à un autre enregistrement en sélectionnant **Associer l'enregistrement** à partir de l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ooo dans l'en-tête d'interaction.

   c. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur **Liste** dans le panneau de navigation de gauche de l'interface Espace de travail d'agent, puis cliquez sur **Mes entrepôts**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Si vous ne pouvez pas résoudre un problème, cliquez sur le bouton **Créer un incident** dans l'en-tête d'interaction.
Si vous ne pouvez pas répondre à une demande à partir de l'entrepôt, cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ooo dans l'en-tête d'interaction pour afficher plus d'actions. Sélectionnez **Créer une demande** dans la liste pour accéder à Catalogue de services.

4. Lorsque vous avez terminé de résoudre l'interaction, sélectionnez le bouton **Fermer** dans l'en-tête d'interaction.
La fermeture d'une interaction affecte votre capacité car une nouvelle interaction sera poussée vers votre boîte de réception.

Information associée

Interface utilisateur d'Espace de travail d'agent

Espace de travail pour l'exploitation des services

Créer un incident

Create a request through a catalog

Gestion manuelle des interactions Expérience de visite

Les agents intervenant dans des emplacements de visite peuvent gérer manuellement les demandes de file d'attente à l'aide de plusieurs modules liés aux interactions Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez manuellement les interactions à l'aide des modules Technicien de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application. Pour gérer les interactions affectées automatiquement à partir de la boîte de réception Espace de travail d'agent, reportez-vous à Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement.

Les files d'attente de visite gèrent les demandeurs dans l'ordre dans lequel ils arrivent dans la file d'attente (premier arrivé, premier servi). Les agents gérant la file d'attente peuvent décider avec qui aura lieu la première interaction. Lorsque de nouveaux demandeurs entrent dans la file d'attente et soumettent des interactions, les techniciens partagent la charge de travail, en s'attribuant des interactions mises en file d'attente.

Certains demandeurs sont considérés comme des VIP. Le système les reconnaît lorsqu'ils entrent dans la file d'attente. Une interaction pour un VIP indique **vrai** pour **VIP** dans la liste Interactions. Les agents peuvent déplacer des demandeurs VIP vers l'avant de la file d'attente en les aidant en premier.

Remarque :

La création manuelle d'interactions de type visite n'est pas prise en charge. Une interaction de visite est considérée comme valide pour l'enregistrement ou le rendez-vous uniquement si elle est créée via les interfaces d'enregistrement ou de prise de rendez-vous, et non via une table. Les agents ne peuvent pas s'enregistrer à un emplacement de visite au nom d'un utilisateur final.

Affichez les interactions de file d'attente de visite à l'aide de plusieurs modules Expérience de visite :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'interaction Expérience de visite

Module	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un demandeur quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Accédez à la > **Expérience de visite** > > **Agent** > **Ouverts - Non affectés**.
2. Trouvez le nom du demandeur sous la colonne **Ouverts pour** de la liste Interactions.
3. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé au demandeur.
4. Saisissez votre nom dans le champ **Affecté à** du formulaire, définissez l'**État** sur **Travail en cours** et sélectionnez **Mettre à jour**.
   a. Pour fermer une interaction si le demandeur a quitté la file d'attente, cliquez sur **Abandonner** dans l'en-tête de formulaire ou choisissez **Fermé abandonné** dans le champ de formulaire **État** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   b. Vous pouvez également associer l'interaction à un autre enregistrement en cliquant sur le bouton **Associer l'enregistrement** dans l'en-tête d'interaction.
5. Pour résoudre l'interaction, accédez à **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes visites affectées**.
6. Cliquez sur le numéro d'interaction dans la liste pour ouvrir le formulaire Interaction de visite.
7. Résolvez le problème ou répondez à la demande.
   a. Définissez le statut d'interaction sur **En suspens** si le demandeur n'est pas présent pour un rendez-vous ou si l'interaction implique un long processus, par exemple une mise à niveau du système d'exploitation.
   b. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur le lien connexe **Entreposer les consommables**.
   c. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème ou répondre à la demande, cliquez sur le lien connexe **Créer un incident** ou **Créer une demande** pour créer un incident ou accéder à Catalogue de services.

   Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Catalogue de services, les listes connexes associées du formulaire se remplissent en conséquence. Les listes connexes comprennent les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incidents de l'interaction : incidents associés à l'interaction
- Demandes d'interaction : demandes de Catalogue de services associées à l'interaction
- Incidents par le même appelant : incidents créés pour un demandeur de visite
- Demandes par le même appelant : demandes créées pour un demandeur de visite

8. Définissez l'interaction **État** sur **Fermé terminé** et sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction lorsque vous avez terminé de résoudre l'interaction.
   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Créer un incident

Affichage des actifs et de l'entrepôt d'emplacement Expérience de visite

Les agents qui interviennent dans les emplacements Expérience de visite peuvent afficher et accéder aux entrepôts pour fournir des actifs matériels et logiciels couramment demandés aux invités de file d'attente de visite. L'inventaire de l'entrepôt est défini par les gestionnaires d'actifs et d'inventaires. Les agents d'emplacement de visite peuvent surveiller les inventaires et alerter les gestionnaires des actifs et d'inventaires lorsque des consommables supplémentaires sont nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Pour afficher les emplacements de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Tous** > **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes entrepôts de visites**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
4. Sous **Visite**, sélectionnez **Mes entrepôts**.
5. Sélectionnez le nom de votre entrepôt pour afficher des détails, tels que l'adresse physique, le groupe affecté à l'entrepôt et les actifs disponibles (matériel, consommables et licences logicielles).
6. Sélectionnez l'un des onglets de liste pour afficher l'inventaire disponible.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner **Consommables** pour afficher une liste de tous les consommables disponibles. Les onglets de liste Inventaire comprennent les éléments suivants.

Option	Description
Matériel	Câbles, connecteurs, batteries, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Consommables	Écrans d'ordinateur, équipement vidéo, tablettes, ordinateurs portables, souris d'ordinateur, etc.
Licences de logiciels	Logiciels et outils disponibles.
Autres actifs	Autres actifs divers.

7. Sélectionnez le nom d'un consommable disponible pour afficher les détails de l'actif, tels que la quantité, le coût et les informations sur les dépenses.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Les agents Expérience de visite peuvent accéder à un entrepôt associé et répondre aux demandes des utilisateurs directement à partir d'une interaction dans la vue plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un demandeur de file d'attente de visite demande un consommable, tel qu'un écran d'ordinateur ou un clavier, vous pouvez rapidement répondre à la demande en accédant à un entrepôt associé sur site. Le demandeur de visite quitte la file d'attente avec l'élément demandé en main.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Technicien** > **Mes visites affectées**.
   La liste Interaction s'ouvre.
2. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé à la demande.
3. Sélectionnez **Entreposer les consommables** dans la section Liens connexes de l'interaction.
   La liste Entrepôt associée s'ouvre, affichant tous les consommables disponibles.
4. Sélectionnez le **nom d'affichage** du consommable demandé.
5. Sélectionnez le bouton **Consommer**.
6. Mettez à jour le formulaire avec les informations suivantes : **Quantité**, **Actif** et **Utilisateur**.
7. Sélectionnez **OK**.
   Le formulaire Consommable indique qu'un élément a été consommé et attaché à l'utilisateur spécifié.
8. Récupérez l'élément dans l'entrepôt et donnez-le au demandeur.
9. Retournez à l'interaction dans votre module **Mes visites affectées** pour définir l'**État** sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction.

   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

   Si vous ne pouvez pas répondre à la demande à partir de l'entrepôt associé, cliquez sur le lien connexe **Créer une demande** à partir du formulaire d'interaction pour accéder à Catalogue de services. Reportez-vous à Create a request through a catalog pour commander un élément pour le demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution Expérience de visite

Les agents Expérience de visite peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour accélérer les incidents et les demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assistant d'agent est une option de recherche contextuelle disponible dans Espace de travail d'agent lorsqu'un agent de visite crée un nouvel incident ou un nouveau ticket associé à une interaction Expérience de visite.

Procédure

1. Pour utiliser l'Assistant d'agent, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez une interaction de visite à partir de votre boîte de réception ou de **Mes visites affectées** sous **Listes** qui, d'après vous, nécessite l'association d'un nouvel incident ou d'un nouveau ticket.
3. Cliquez sur le bouton **Créer un incident** ou **Créer un ticket**.
   Un nouvel onglet d'incident ou de ticket s'ouvre en regard de l'onglet de détails pour l'interaction de visite associée d'origine.
4. Cliquez sur l'icône d'Assistant d'agent pour utiliser cette fonctionnalité.
   Pour plus d'informations détaillées sur l'assistant d'agent et son utilisation en vue d'accélérer les incidents et les demandes, consultez les rubriques Utiliser l'assistant d'agent dans l'espace de travail d'agent et Commander un élément de catalogue à l'aide de l'assistant d'agent.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite dans Espace de travail d'agent

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et gestionnaires de visite utilisent principalement Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment l'affichage et la gestion des rendez-vous planifiés.

Remarque :
vous pouvez également afficher et gérer les rendez-vous planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Les rendez-vous sont automatiquement acheminés vers votre boîte de réception Espace de travail d'agent en fonction de votre disponibilité. Vous pouvez également afficher une liste de rendez-vous planifiés et choisir lequel accepter.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les rendez-vous à venir sont également affichés sur l'écran d'enregistrement en ligne avec la même icône de calendrier à côté du nom d'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous **Visite**, cliquez sur **Rendez-vous**.
   Les rendez-vous de visite affectés à votre file d'attente sont répertoriés.
4. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Pour ouvrir l'interaction associée et afficher les détails, cliquez sur l'icône d'ouverture d'enregistrement en regard du numéro d'interaction.

   b. Cliquez sur **Accepter le rendez-vous** pour commencer à travailler sur l'interaction.

   Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un autre agent et ajouter des notes de travail.

   Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en cliquant sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur dans l'en-tête d'interaction et en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser la fonction Interaction de visite

Gérez vos rendez-vous de visite dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.
3. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.

6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

   Remarque :
   les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
4. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
5. Dans l'onglet **Détails**, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires.
6. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
7. Dans la fenêtre Prise de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour prendre un rendez-vous au nom du demandeur.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'onglet **Rendez-vous de visite** apparaît dans la liste connexe. La liste connexe **Rendez-vous de visite** doit être ajoutée manuellement à la plateforme.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite à partir du navigateur d'application

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher et gérer les rendez-vous de visite planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Remarque :
l'accès principal se fait via Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, y compris les rendez-vous planifiés.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente de l'emplacement de visite sur site. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de visite** > **Agent** > **Rendez-vous planifiés**.
   Tous les rendez-vous de visite planifiés pour les 14 jours à venir s'affichent.
2. Sélectionnez un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Si vous le souhaitez, pour prévisualiser les détails d'interaction associés, cliquez sur l'icône de prévisualisation des enregistrements en regard du numéro de rendez-vous.

   b. Pour commencer à travailler sur l'interaction, cliquez sur **Accepter le rendez-vous** sur le formulaire **Rendez-vous de visite**.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un agent et ajouter des notes de travail.

      Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer toutes les modifications apportées au formulaire d'interaction.

Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés

Planifiez un ou plusieurs rendez-vous pour vous rendre au salon de visite ou au salon d'assistance Expérience de visite Centre des employés. Vous pouvez également obtenir de l'aide à distance.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le portail Centre des employés permet aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de service dans tous les services, notamment les services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et d'approvisionnement grâce à des workflows digitaux. Ce portail unifié ne se limite pas à la livraison de service de base. Il fournit une plateforme pour les expériences de communication, d'engagement et de contenu. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Centre des employés .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez Centre des employés pour planifier un rendez-vous de visite afin d'obtenir de l'aide, par exemple pour demander du nouveau matériel, mettre à jour un logiciel ou mettre à niveau votre système.
- Vous pouvez prendre rendez-vous, demander le prochain rendez-vous disponible ou consulter vos rendez-vous à venir.

Procédure

1. Lancez le portail de services Centre des employés dans votre navigateur.
2. Sur la page d'accueil du portail, sélectionnez la rubrique **Informatique** dans le méga menu.
3. Sélectionnez le lien **Visite : planifiez votre visite**.
   Vous pouvez également sélectionner **Visites libres** sous le widget Mes éléments actifs.
4. Sur la page d'enregistrement de visite, rejoignez la file d'attente ou planifiez un rendez-vous pour le futur.
5. Sélectionnez l'onglet **Planifier un rendez-vous**.
6. Sélectionnez un motif pour votre visite.
7. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez un créneau horaire disponible.
8. Sélectionnez le type de rendez-vous.

   Remarque :
   vous pouvez choisir le type de rendez-vous uniquement si l'emplacement accepte les rendez-vous en personne et à distance.

9. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.

   Remarque :

   Vous pouvez également planifier plusieurs rendez-vous en fonction de l'emplacement sélectionné. Lorsque vous atteignez la limite maximale de prise de rendez-vous, un message s'affiche.

Résultats

Un message de réussite s'affiche. Les détails du rendez-vous sont affichés sous la section **Vos rendez-vous à venir**.

Vous pouvez également consulter vos rendez-vous à venir sous le widget Mes éléments actifs de la page d'accueil du Centre des employés.

Surveiller les performances de Expérience de visite

Le tableau de bord et le module de reporting Expérience de visite fournissent des rapports de base de haut niveau sur les types d'incidents et de demandes, le volume d'enregistrements, les temps d'attente et de service moyens, les affectations par agent et par emplacement, et bien plus encore. En consultant le tableau de bord, les responsables peuvent rapidement comprendre les opérations des emplacements de visite et communiquer les données de performance à la haute direction.

Pour afficher le tableau de bord Expérience de visite, un des rôles suivants doit vous être affecté :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- administrateur

Accéder au tableau de bord en accédant à **Expérience de visite** > **Tableau de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Vous pouvez enregistrer des graphiques sous forme de fichiers PNG ou JPEG à joindre à des e-mails ou à inclure dans les présentations de reporting. Tous les graphiques peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Visites terminées pour le trimestre	Nombre total d'enregistrements créés au cours du trimestre fiscal. Volume indiqué sous la forme d'une note unique.
Enquête de sortie CSAT pour cette année	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 3) au cours de l'enquête de sortie pour l'année civile en cours.
CSAT global au cours de l'année dernière	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 5) recueilli par l'enquête par e-mail au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle).
Visites par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total d'interactions de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec incidents par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour incident par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec demandes par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour demande par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Motifs de visite par emplacement au cours de l'année dernière	Motifs pour rejoindre une file d'attente de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par jour de la semaine	Nombre total d'interactions de visite par jour au cours d'une semaine et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par heure	Nombre total d'interactions de visite par heure et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Consommables de visite	Nombre total d'actifs consommés par les clients en visite, par entrepôt d'emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Temps de service moyen par emplacement	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction par emplacement. Moyenne temporelle affichée sous la forme d'une courbe spline par mois.
Temps d'attente moyen par emplacement	Temps moyen pendant lequel un client en visite attend un service par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Score CSAT de l'enquête de départ	Enquête de sentiment pour la visite conclue au centre technique.
Visite créée et fermée (par emplacement ou par motif)	Interaction de visite créée et fermée chaque semaine
% d'interactions de visite avec incident et demande (par emplacement)	Pourcentage d'interaction de visite fermée avec incident et demande associés.
Visite par jour de la semaine (par emplacement)	Interaction de visite créée par jour.
Visite par heure (par emplacement)	Interaction de visite créée répartie sur chaque heure de la journée.
Consommables de visite (par entrepôt)	Inventaire des consommables par entrepôt.
Temps de service et temps d'attente moyens (par emplacement)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Temps de service moyen et temps d'attente (par motif)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Temps de service moyen et temps d'attente (par groupe d'affectation)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Visites en tant que rendez-vous (à distance par rapport à en personne)	Rendez-vous d'interactions de visite planifiées
% d'interaction de visite (par type de visite)	Pourcentage d'interaction de visite réparti entre enregistrement, enregistrement en ligne et rendez-vous.
% de visites abandonnées (par type de visite)	Pourcentage de visites abandonnées réparti entre enregistrements, enregistrements en ligne et rendez-vous.

Traduction automatique

Expérience de visite sur Now® Mobile

Vous pouvez créer et gérer vos rendez-vous dans un emplacement de visite comme Tech Lounge lorsque vous utilisez ServiceNow® Expérience de visite sur l'application Now® Mobile installée sur votre propre équipement mobile.

L'application Now® Mobile vous permet d'utiliser votre équipement mobile pour prendre des rendez-vous, consulter votre position dans la file d'attente et annuler ou modifier vos rendez-vous au salon Tech Lounge. Vous ne manquez plus aucun rendez-vous, car vous recevez des rappels pour vos rendez-vous à venir et des notifications si des modifications sont apportées à votre rendez-vous.

Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge

Réservez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge sur l'application Now® Mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.
3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Prendre rendez-vous**.

   Remarque :
   l'option de réservation d'un créneau à l'avance n'est pas disponible dans tous les salons Tech Lounge. Si le champ **Nombre max. de jours jusqu'à la réservation** n'apparaît pas dans la vue Détails d'un salon Tech Lounge, cela signifie que ce centre en particulier ne prend pas en charge les créneaux à l'avance.

5. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire de prise de rendez-vous

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.
Date	Date préférée pour la visite.
Créneau horaire	Créneau horaire préféré pour votre visite.

   Si vous sélectionnez une date à laquelle le salon Tech Lounge est fermé ou non disponible pour les rendez-vous, le créneau horaire n'apparaît pas. Sélectionnez une date et un créneau horaire différents.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
   Votre confirmation de rendez-vous s'affiche à l'écran.
7. **Facultatif :** Appuyez sur **OUVRIR** sur votre rendez-vous pour afficher les détails.
   Pour afficher la confirmation de votre rendez-vous, vous pouvez également revenir à la liste des salons Tech Lounge, puis appuyer sur l'onglet **Visites**, ou revenir à la page d'accueil de l'application Now® Mobile et appuyer sur **Mes visites technologiques**.

Modifier un rendez-vous au salon Expérience de visite Tech Lounge

Modifiez ou annulez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La limite de temps pour modifier un rendez-vous peut varier d'un salon Tech Lounge à un autre. Vous ne pouvez pas modifier un rendez-vous confirmé dans la limite de temps définie pour un salon Tech Lounge donné. Ainsi, si un centre Tech Lounge a fixé cette limite de temps à deux heures et que votre rendez-vous est à 10h00, vous ne pouvez pas le modifier après 8h00 le jour même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à votre carte de rendez-vous en sélectionnant l'une des options suivantes.
3. Appuyez sur la carte de rendez-vous pour l'ouvrir.
4. Choisissez l'une des actions suivantes.
   Vous pouvez également faire glisser la carte de rendez-vous et appuyer sur votre action préférée pour modifier le rendez-vous.

Rejoindre la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Rejoignez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile pour obtenir une aide immédiate en cas de problème.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.
3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Rejoindre la file d'attente**.

> **Remarque :**
> Cette option n'est affichée que lorsque le salon Tech Lounge est ouvert. Si le salon Tech Lounge est fermé, attendez que la file d'attente soit ouverte aux heures prévues pour la rejoindre. Vous pouvez également prendre rendez-vous si l'option est disponible. Pour en savoir plus sur le mode de réservation des rendez-vous, consultez Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Rejoindre la file d'attente

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.
Description	Brève description du problème.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
   Les détails de votre visite et votre position dans la file d'attente sont affichés à l'écran.

Quitter la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Quittez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à tout moment à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à la **Mes éléments** > **Mes visites technologiques**.
3. Accédez à votre carte de file d'attente en utilisant l'une de ces options.

4. Appuyez sur votre carte de visite pour l'ouvrir.
5. Appuyez sur **Quitter la file d'attente**.
   Vous pouvez également faire glisser votre carte de visite et appuyer sur **Quitter la file d'attente**.

Référence Expérience de visite

Obtenez des informations complètes et supplémentaires sur les services Expérience de visite.

Les rubriques suivantes offrent des informations supplémentaires sur Expérience de visite afin de vous aider à personnaliser l'application pour résoudre les problèmes IT auxquels sont confrontés vos employés.

- Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration
- Tests de démarrage rapide pour Expérience de visite
- Composants installés avec Expérience de visite

Séparation de domaine et l'application Expérience de visite

Il s'agit d'un aperçu de Séparation de domaine telle qu'elle se rapporte à l'application Expérience de visite et ses liens avec les pages, files d'attente d'interaction et configurations de Portail de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Expérience de visite

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans l'application Walk-up Experience au niveau basique. Cependant, l'application dépend de Portail de services, qui n'est pas pris en charge pour Séparation de domaine. Séparation de domaine se rapporte à l'application Walk-up Experience de la manière suivante :

- Les files d'attente de l'emplacement de visite prennent en charge Séparation de domaine afin de définir quels utilisateurs finaux peuvent accéder à chaque file d'attente de l'emplacement.
- La table Interaction prend en charge Séparation de domaine standard pour la sécurité des données. Les tickets d'interaction sont ouverts pour un domaine spécifique.
- Les files d'attente de l'emplacement de visite et les interactions de visite prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, les agents travaillent également dans un environnement de domaines séparés lorsqu'ils traitent des tickets d'interaction associés à une file d'attente de l'emplacement.
- Les configurations de gestion et d'administration résident dans les enregistrements des files d'attente de l'emplacement de visite. Par conséquent, ces configurations sont disponibles pour leurs gestionnaires de domaine et administrateurs respectifs.
- Bien que les pages de Portail de services ne soient pas séparées par domaine, les pages du portail de l'application Walk-up Experience récupèrent des données dans le domaine spécifique de l'utilisateur. Ces pages peuvent donc être réutilisées sur différents portails de services conçus et configurés pour des domaines distincts. Les administrateurs doivent développer chaque portail eux-mêmes.
- Le champ **Domaine** est disponible dans la table wu_location_queue. Définir des domaines ici garantit que les utilisateurs ne voient que les files d'attente qui font partie de leurs domaines lors de l'enregistrement en ligne.
- Pour que l'acheminement de Affectation de travail avancée fonctionne, chaque wu_location_queue doit inclure une condition d'acheminement d'élément de travail qui ajoute explicitement une référence au domaine dont la file d'attente fait partie.

> **Remarque :**
> la fonctionnalité de prise de rendez-vous n'est pas séparée par domaine. Étant donné que les données de table Rendez-vous [itil_appointment] ne sont pas séparées par domaine, les vues de listes peuvent révéler des données dans tous les domaines.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans l'application Expérience de visite

Pour que cette application soit la plus efficace possible, les administrateurs de visite doivent configurer les emplacements de visite en conséquence. Pour ce faire, il faut configurer l'enregistrement `wu_location_queue` pour répondre aux besoins des demandeurs. Chaque domaine configuré sur un enregistrement de file d'attente de l'emplacement a son propre ensemble de règles. Il en va de même pour les autres tables de l'application de visite.

> **Remarque :**
> les éléments de la plateforme Portail de services comme les paramètres, les portails et les widgets ne peuvent pas être séparés par domaine. Les données dans les widgets s'affichent toutefois en fonction de la façon dont le domaine est configuré. L'approche recommandée consiste à mettre en place des portails distincts pour chaque client MSP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments du Portail de services suivants sont utilisés dans le cadre de l'expérience de visite :

- Portail (visite)
- Pages (walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in)
- Thème (thème de la visite)
- Widgets (expérience d'enregistrement en ligne, file d'attente de visite sur place, enregistrement de visite, enquête de fin de visite, accueil de la visite, planification de la visite)

Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine et Portail de services .

Pour la séparation des données, l'application Walk-up Experience utilise le domaine du demandeur de visite pour déterminer dans quel domaine les données du demandeur doivent être placées.

- Les demandeurs ne peuvent s'enregistrer que dans les emplacements sur lesquels ils ont une visibilité.
- Les demandeurs peuvent sélectionner les motifs qui appartiennent uniquement à leur propre domaine.
- Les enregistrements d'interaction sont créés dans le domaine du demandeur.

L'application utilise le domaine de l'administrateur ou de l'agent de visite pour déterminer quels enregistrements sont visibles pour l'agent.

- Selon les règles de Séparation de domaine, les agents ne peuvent travailler que sur les interactions qui sont visibles pour eux.
- Les agents peuvent configurer uniquement les enregistrements de l'emplacement de visite qui appartiennent à leur domaine, qui font partie du domaine global ou qui suivent la hiérarchie parent-enfant.
- Les mêmes règles de visibilité s'appliquent pour la table Plusieurs à plusieurs [wu_m2m_location_queue_reason] qui contrôle le mappage entre un emplacement et le motif.
- Les enregistrements de contexte de visite prennent également en charge Séparation de domaine. Cela permet aux agents d'afficher les informations détaillées du demandeur uniquement pour les enregistrements visibles selon les règles de Séparation de domaine.

Tables séparées par domaine

Dans le cadre de la Walk-up Experience, les enregistrements dans les tables suivantes peuvent être séparés de domaine.

- Files d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]
- Motifs des visites pour la consultation [wu_reason]
- Motifs des visites [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextes des visites [wu_context]
- Interactions [interaction]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Composants installés avec Expérience de visite

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Expérience de visite, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connexion de visite [sn_walkup.walkup_login]	Utilisé pour se connecter au portail Expérience de visite sur place si besoin. Par exemple, au début d'une journée de travail pour un agent. **Remarque :** ce rôle est affecté à un enregistrement utilisateur aux fins de la connexion à l'appareil d'enregistrement, généralement une tablette, sur le portail Expérience de visite sur site. Il ne s'agit pas d'un être humain réel à qui un rôle a été affecté, mais d'un compte utilisé pour se connecter aux appareils du portail sur site. Seul ce rôle peut être affecté à l'enregistrement utilisateur afin d'accéder au portail Expérience de visite sur site. Le compte d'enregistrement utilisateur ne peut contenir aucun autre rôle associé. Pour des raisons de sécurité, le portail Expérience de visite n'est pas accessible avec le rôle administrateur.	Aucun
Technicien de visite [sn_walkup.walkup_technician]	Travaille à l'emplacement Expérience de visite pour répondre aux demandes des clients, notamment les problèmes et demandes liés à l'informatique.	• interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de visite [sn_walkup.walkup_manager]	Gère les techniciens de l'emplacement Expérience de visite. Accédez au tableau de bord Expérience de visite pour superviser et surveiller les opérations et les performances.	• sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_
Administrateur de visite [sn_walkup.walkup_admin]	Administre et configure les modules Expérience de visite.	• sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin • schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_ • awa_admin

Tables installées

Table	Description
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Enregistrement utilisé pour définir diverses raisons courantes pour lesquelles un utilisateur a besoin d'un support de visite.
Contexte de visite [wu_context]	Enregistrement utilisé pour configurer un canal d'enregistrement en ligne pour que les demandeurs rejoignent une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un demandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de la visite [wu_location_queue]	Enregistrement utilisé pour configurer un emplacement de visite. Prolonge la table File d'attente [awa_queue].
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Enregistrement utilisé pour définir l'ordre de priorité des motifs de visite dans un emplacement de visite.
Rendez-vous de visite [wu_appointment]	Enregistrement utilisé pour configurer les rendez-vous planifiés. Prolonge la table Tâche [task].

Tests de démarrage rapide pour Expérience de visite

Validez que Expérience de visite fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Expérience de visite nécessitent l'activation du module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et le chargement des données de démonstration.

Suite de tests Expérience de visite - Tests

Test	Description	Version
Créer un emplacement	Assurez-vous que les utilisateurs avec le rôle Administrateur de visite [sn_walkup.walkup_admin] peuvent accéder à toutes les files d'attente de visite existantes, créer de nouveaux emplacements de file d'attente et configurer les files d'attente de manière appropriée.	Orlando
Enregistrement sur site (utilisateur ITIL)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ITIL peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (utilisateur ESS)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ESS peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (invité)	Vérifiez que les utilisateurs invités peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration

Surveillez l'activité des erreurs d'utilisation de lecteur à un emplacement Expérience de visite sur site en consultant les journaux d'analyse. Chaque fois qu'un appareil de lecture de badge déclenche une erreur, un événement d'analyse est enregistré dans le module **Journaux d'analyse de badge**.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module **Journaux d'analyse de badge** stocke uniquement les messages d'erreur de Badge Reader Integration. Il n'affiche pas de messages d'erreur pour les analyses de badges spécifiques à Expérience de visite. Vous pouvez corriger l'erreur et réexécuter l'application pour obtenir le résultat souhaité.

Les erreurs d'analyse de badge Expérience de visite peuvent être trouvées dans le journal système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Journaux d'analyse de badge**.
2. Sélectionnez un événement dans la liste des journaux d'analyse de badge pour afficher le **Message**, le **Lecteur de badge** et le **Badge d'utilisateur** associés.

Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d’un seul emplacement à l’aide de Optimisation des effectifs pour ITSM . À l’aide de cette application, vous pouvez gérer efficacement les compétences et les calendriers de votre équipe, lui transmettre les affectations de travail et surveiller ses performances.

Optimisation des effectifs pour ITSM en action

Voici comment les responsables utilisent Optimisation des effectifs pour ITSM. Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Premiers pas

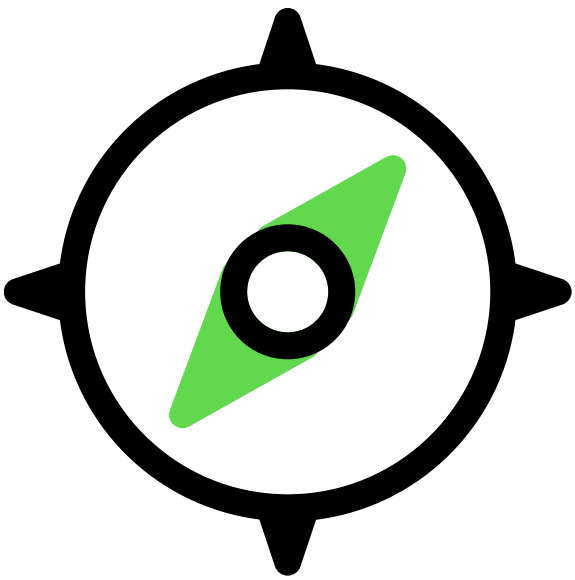
Optimisation des effectifs pour ITSM vous permet d’effectuer ces tâches :

- Acheminer automatiquement du travail vers des agents.
- Planifier le travail de vos équipes.
- Affecter ou réaffecter le travail à partir d'un emplacement central.
- Surveiller et mesurer les performances de l’équipe et fournir un commentaire à l’aide d’évaluations.
- Créer des opportunités pour coacher et former vos équipes en fonction des évaluations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisez vos effectifs

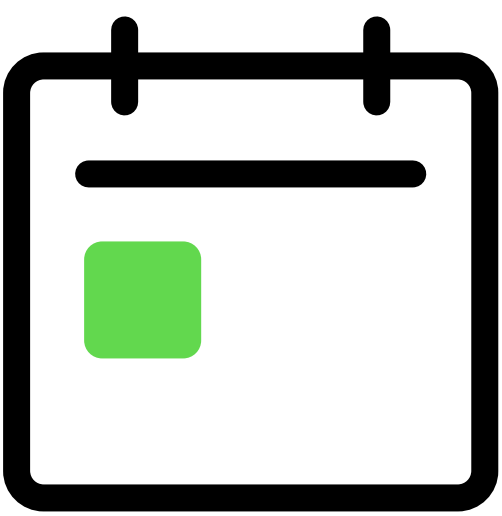


Découvrez comment les gestionnaires peuvent utiliser Optimisation des effectifs pour ITSM

Canaux

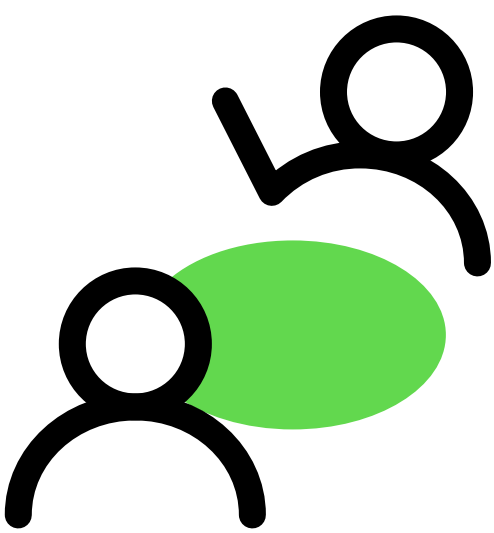
Acheminez le travail vers des groupes spécifiques afin que le travail approprié soit transmis à l'agent approprié

Planifier



Gérer efficacement le calendrier de vos agents

Planificateur de travail



Affectez des éléments de travail complexes aux agents en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité

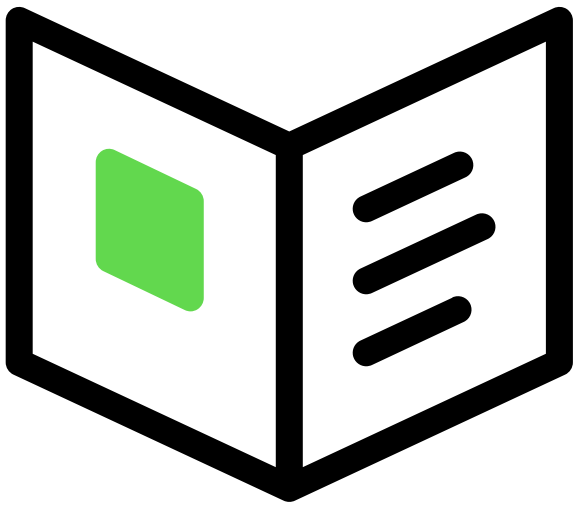
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipes

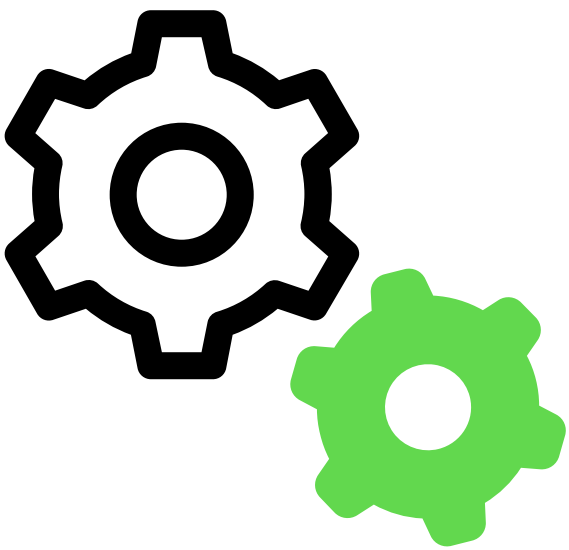
Organiser vos équipes en groupes d’affectation

Coaching



Évaluez la qualité des interactions réalisées par vos équipes

Référence



Obtenir des détails sur Optimisation des effectifs pour ITSM les composants tels que les rôles, les tables et les propriétés système

Traduction automatique

Demander des applications dans la boutique

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Optimisation des effectifs pour ITSM pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement le travail de vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

Vue d'ensemble de Optimisation des effectifs pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder aux calendriers de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Écoutez le podcast qui vous donne un aperçu de Optimisation des effectifs pour ITSM.

Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour planifier votre implémentation Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Premiers pas avec Optimisation des effectifs pour ITSM.

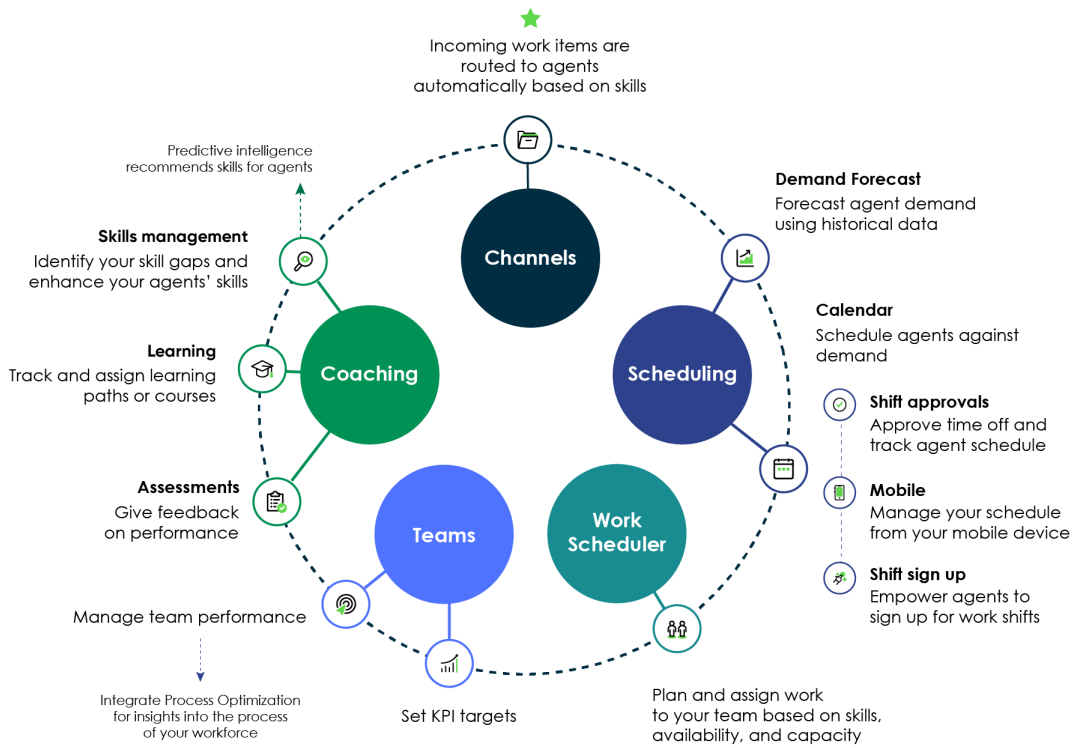
Workflow Optimisation des effectifs pour ITSM

L'image illustre le workflow du gestionnaire entre les différents modules dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Chacun de ces modules peut être utilisé indépendamment ou conjointement dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Optimisation des effectifs pour ITSM



Channel Management

Surveillez votre équipe en temps réel et accédez à l'aide, si besoin.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- Acheminer le travail vers des groupes spécifiques en fonction des compétences de l'agent
- Passez en revue les performances en temps réel à mesure que l'équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux
- Surveiller les éléments de travail en attente dans une file d'attente

Planification

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Affecter des agents à des équipes
- Définir le temps de pause
- Prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe
- Approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planificateur de travail

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité, de leur capacité et de leur fuseau horaire.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Afficher les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes
- Affecter ou réaffecter des éléments de travail à partir d'un emplacement central
- Utiliser des règles de correspondance pour classer les membres de l'équipe
- Ajouter des critères pour les règles de correspondance afin d'affecter des éléments de travail en fonction des règles

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- Accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation
- Explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les problèmes que les agents ont résolus. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences de l'agent ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- Analyser les lacunes de compétences et recommander une formation

Premiers pas avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans un module Optimisation des effectifs pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation des effectifs pour ITSM modules	Avantage	Recherche des tâches à accomplir dans le module
Canaux	Transmettre automatiquement le travail à des groupes affectés	Premiers pas avec Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Programmation	Planifier le travail de vos équipes à l'aide de Planification	Premiers pas avec Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Planificateur de travail	Affecter du travail à l'aide de Planificateur de travail	Premiers pas avec Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Équipes	Analyser les performances de l'équipe à l'aide de Teams	Premiers pas avec Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Coaching	Former vos équipes avec Coaching avec Apprentissage	Premiers pas avec Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Premiers pas avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Familiarisez-vous avec les bases de la mise en place et du fonctionnement d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

Pour commencer, vous devez activer Optimisation des effectifs pour ITSM, organiser vos équipes en groupes d'affectation, puis attribuer un groupe d'affectation primaire à chaque agent.

Activer Optimisation des effectifs pour ITSM

Le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est disponible avec le package d'abonnement ITSM Enterprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Modules d'extension de Optimisation des effectifs pour ITSM

Module d'extension	Description
Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm)	Active les modules d'extension connexes qui vous permettent d'utiliser les applications Planification,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Optimisation des effectifs pour ITSM (suite)

Module d'extension	Description
Remarque : il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Planificateur de travail, Coaching, Teams et Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
MetricBase (com.snc.clotho)	Vous permet d'utiliser Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour utiliser Demand Forecast, vous devez activer le module d'extension MetricBase avant d'activer le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase. Lorsque vous activez ces deux modules d'extension, le module d'extension Agent Forecast (com.sn_agent_forecast) est activé.
Agent virtuel ITSM Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active Agent virtuel ITSM et vous permet d'utiliser un agent virtuel pour créer des demandes de congé.
ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active ITSM Agent mobile et permet aux agents de demander des échanges d'équipe ou des congés, et aux gestionnaires d'approuver les demandes à l'aide de l'application ITSM Agent mobile.
Module d'extension Exploration de processus (com.sn_po).	Intègre Exploration de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM.

Vous pouvez également obtenir ces modules d'extension de l'application Optimisation des effectifs pour ITSM à partir du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
Team Performance (sn_team_perf) **Remarque :** lorsque vous installez ce module d'extension, assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible : • Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation des effectifs Common (sn_wfo_common).	Vous permet de suivre et d'analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. **Important :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.
Coaching (sn_coaching) **Remarque :** Lorsque vous installez le module d'extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible : • Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation des effectifs Common (sn_wfo_common).	Vous permet d'évaluer la capacité de vos équipes à résoudre efficacement les incidents. **Important :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Configurer des groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez gérer et optimiser l'ensemble de vos effectifs à l'aide d'Optimisation des effectifs pour ITSM à partir d'un emplacement central. L'organisation en groupes de vos équipes, par exemple les différents niveaux d'employés de votre organigramme, est la base sur laquelle repose Optimisation des effectifs pour ITSM.

Par conséquent, après avoir configuré vos équipes sous forme de groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM, en tant que gestionnaire, vous pouvez acheminer le travail, établir des calendriers, former vos équipes et analyser tous les aspects liés à vos effectifs au même emplacement.

Planification de l'implémentation d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Avant de commencer à implémenter Optimisation des effectifs pour ITSM, procédez comme suit :

Important :
Le terme « groupes » désigne les groupes d'affectation. Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais un groupe doit être identifié comme son groupe d'affectation primaire. Si ce n'est pas le cas, ce membre de l'équipe ne peut pas consulter ses calendriers dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur les calendriers dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

1. Identifier vos équipes

Définissez les différentes équipes que vous souhaitez gérer au sein de votre organisation. Chacune de ces équipes sera configurée en tant que groupe dans la table Groupes d'utilisateurs [sys_user_group]. Lorsqu'un utilisateur se connecte à Optimisation des effectifs pour ITSM, l'espace de travail affiche uniquement les équipes de l'utilisateur connecté et les informations relatives à ces équipes.

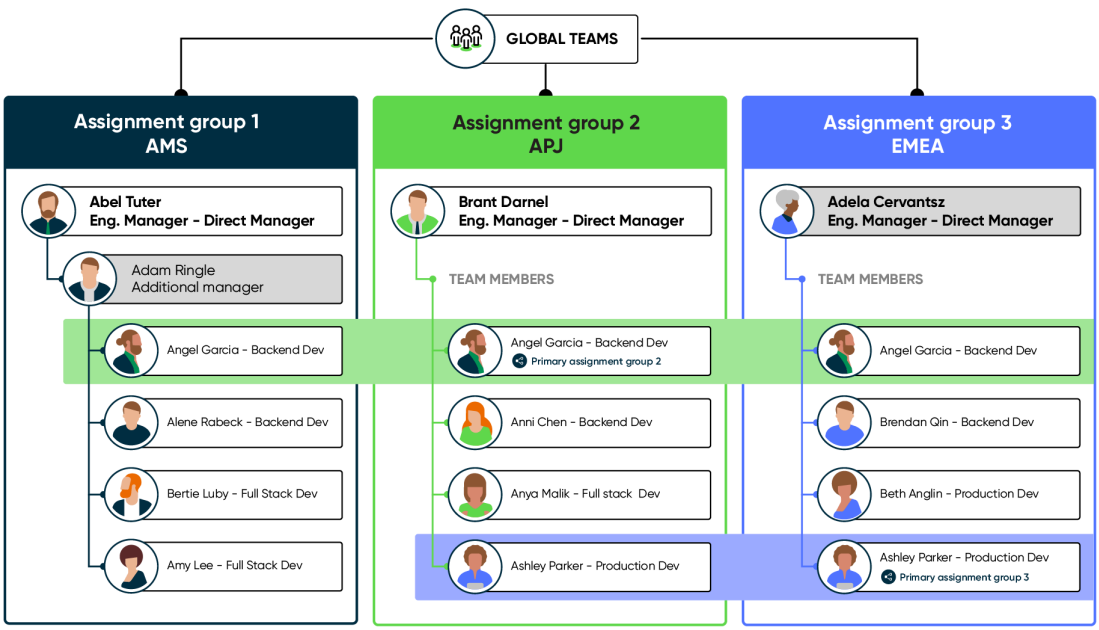
2. Affecter un groupe d'affectation primaire à chacun des membres de votre équipe

Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais vous devez identifier un groupe comme étant le groupe primaire de chaque membre de l'équipe et le lui attribuer. Cela détermine le calendrier de l'équipe du groupe d'affectation que le membre de l'équipe peut consulter dans le module Calendriers de l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Cela détermine également des activités telles que le coaching et les approbations. Pour en savoir plus sur la définition d'un groupe d'affectation primaire, consultez Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous trouverez ci-dessous une représentation de l'affectation d'un groupe primaire à un membre de l'équipe qui appartient à plusieurs groupes.



3. Ajouter un gestionnaire à chaque groupe

Un gestionnaire doit être affecté à chaque équipe. Ce gestionnaire supervise directement l'équipe.

4. Ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe

Pour chaque groupe que vous créez, vous pouvez également ajouter des gestionnaires qui ne gèrent pas directement le groupe mais qui ont besoin d'une visibilité sur celui-ci. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires.

Si vous disposez de trois équipes basées dans des régions différentes et que la première équipe se trouve en Amérique (AMS), la deuxième en Asie-Pacifique (APJ) et la troisième dans la zone Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMEA), vous devez créer un groupe d'affectation pour chacune d'entre elles et associer chaque membre de l'équipe à l'un des groupes, qui deviendra le groupe d'affectation primaire de ce membre. Vous pouvez également associer d'autres gestionnaires à une équipe, bien qu'ils ne gèrent peut-être pas directement cette équipe. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires et ont une visibilité sur ce que fait l'équipe.

Information associée

Exclure l'accès à des groupes spécifiques dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisation des points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Manager Workspace Optimisation des effectifs pour ITSM

Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent

Associez chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation primaire pour lui permettre d'afficher les mesures de KPI des groupes auxquels il appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de configurer Optimisation des effectifs pour ITSM, vous devez affecter chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation identifié comme groupe d'affectation primaire auquel il appartient.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône du menu contextuel du formulaire (icône du) et sélectionnez **Vue** > **WFO**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation primaire**, sélectionnez un groupe comme groupe d'affectation primaire pour chaque agent.
   Si le champ **Groupe d'affectation primaire** n'est pas disponible, sélectionnez l'icône d'engrenage et ajoutez le champ **Groupe d'affectation primaire** à la colonne **Sélectionné**, puis cliquez sur **OK**.

Console d'administration dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez une approche guidée pour simplifier l'installation et la configuration des groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM à partir d'un emplacement central.

Configurez l'accès à chaque application dans Optimisation des effectifs pour ITSM en fonction des besoins de votre organisation. La base sur laquelle Optimisation des effectifs pour ITSM fonctionne repose sur l'organisation de toutes les équipes en groupes d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Configurer des groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

La console d'administration guide les administrateurs tout au long du processus de configuration de Optimisation des effectifs pour ITSM.

À l'aide de la console d'administration, les administrateurs peuvent :

1. Gérer des groupes d'affectation WFO.
   - Ajouter des groupes qui se trouvent dans le **Administration utilisateurs** > **Groupes** liste.

     Remarque :

     - Lorsque vous sélectionnez les groupes souhaités et que vous les ajoutez à la console d'administration, les groupes sont marqués comme étant de type **WFO_ITSM**. Les autorisations des utilisateurs du groupe sont conservées telles quelles.
     - Vous ne pouvez afficher que les groupes de type **WFO_ITSM**, également appelés groupes d'affectation WFO, dans la console d'administration.
     - [store-future: BEGIN review]Lorsque vous ajoutez de nouveaux groupes qui n'ont pas d'utilisateurs, vous devez définir explicitement les autorisations de ces utilisateurs dans la console d'administration.[End]

   - Ajouter des gestionnaires aux groupes.
     - Affecter un gestionnaire primaire à chaque groupe.
     - Affecter les autres gestionnaires qui ont besoin d'une visibilité sur les groupes.
   - Ajouter des membres aux groupes et affectez un groupe primaire à chaque membre de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Définir l'accès à l'application.

   Donner aux agents et aux gestionnaires l'accès à chaque application dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Définir des groupes en tant que groupes d'affectation WFO dans la console d'administration de Optimisation des effectifs pour ITSM

Identifiez les groupes existants pertinents pour WFO et ajoutez-les à la console d'administration afin de pouvoir les configurer facilement en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Console d'administration**.
2. Dans la section **Gérer les groupes d'affectation**, sélectionnez **Configurer**.
   L'écran **Gérer les groupes d'affectation** s'affiche.
3. Sélectionnez **Ajouter des groupes**.

   Remarque :
   L’écran affiche tous les groupes qui se trouvent dans le **Administration utilisateurs** > **Groupes** , qui ne sont pas encore définis en tant que **groupes d’affectation WFO** .

4. Sélectionnez tous les groupes que vous souhaitez ajouter en tant que **groupe d'affectation WFO** à la console d'administration.
5. Sélectionnez **Enregistrer la sélection.**

Résultats
Tous les groupes sélectionnés sont maintenant définis en tant que **groupes d'affectation WFO**.

Définir l'accès à chaque application dans la console d'administration dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Configurez l'accès des groupes d'affectation à chaque application dans Optimisation des effectifs pour ITSM en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Console d'administration**.
2. Dans la section **Définir l'accès à l'application**, sélectionnez **Configurer**.
   L'écran **Définir l'accès à l'application** s'affiche.
3. Sélectionnez n'importe quelle application que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Modifier l'accès**.
4. Dans l'onglet **Accès aux groupes**, sélectionnez **Ajouter des groupes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les groupes auxquels vous souhaitez accorder l'accès pour cette application.

b. Facultatif : Ajoutez les gestionnaires des groupes sélectionnés.

c. Sélectionnez **Soumettre**.
Les gestionnaires et les membres de l'équipe des groupes ont accès à l'application.

5. Dans l'onglet **Accès du gestionnaire**, sélectionnez **Ajouter des gestionnaires**.

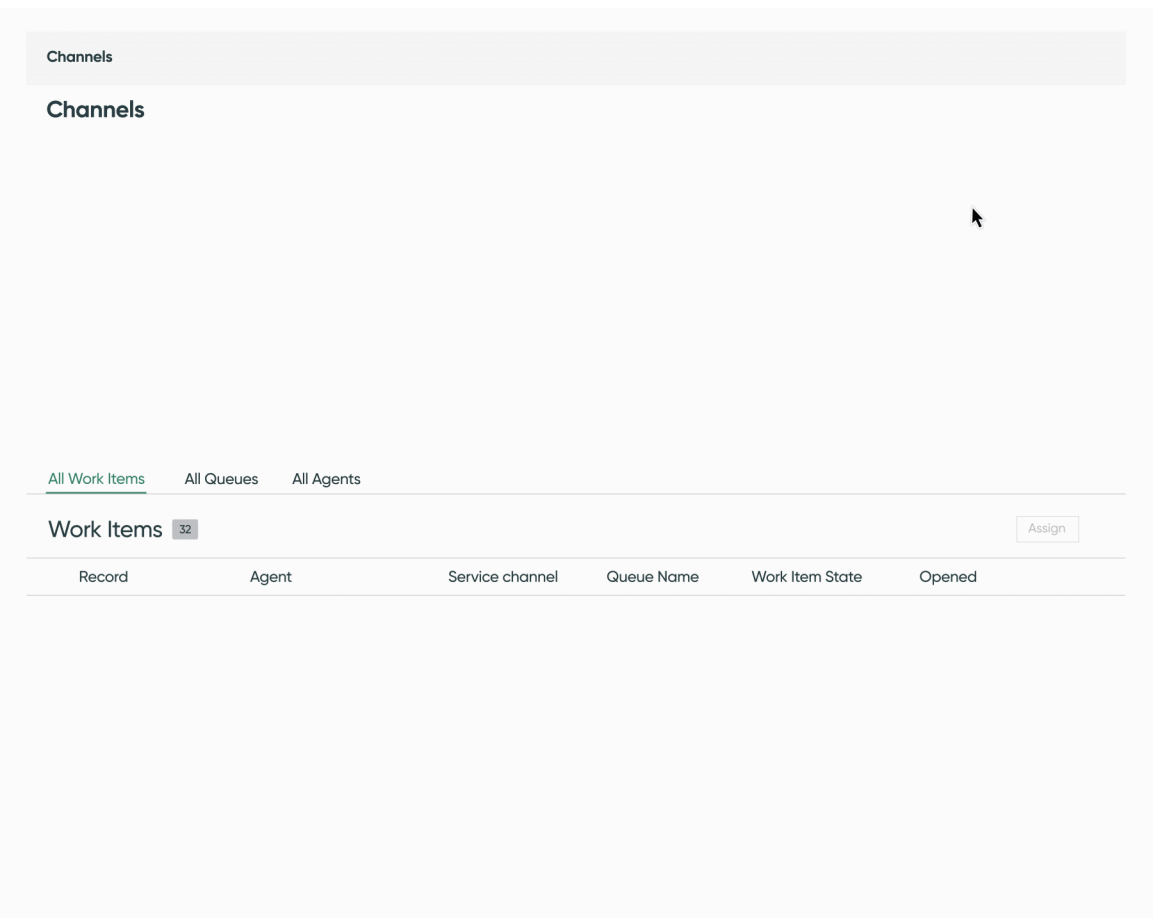
a. Sélectionnez les gestionnaires auxquels vous souhaitez accorder l'accès à cette application.

b. Sélectionnez **Soumettre**.
Les gestionnaires sélectionnés ont accès à l'application.

Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment utiliser des canaux pour acheminer le travail vers des groupes spécifiques et avec l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que l'agent concerné reçoit le travail approprié. Surveillez l'intégrité de vos files d'attente en examinant les performances en temps réel et en vous impliquant pour contribuer aux escalades.

Gérez les files d'attente et surveillez les performances d'équipe en temps réel à partir d'un emplacement central à l'aide de Channel Management.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez :

- associer des groupes d'affectation à des files d'attente ;
- surveiller l'intégrité de vos files d'attente en temps réel ;
- suivre les performances de l'équipe ;
- surveiller les éléments de travail en attente dans la file d'attente.

Premiers pas avec Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Canaux.

Ordonnancement

Avantage	Rôle	Rechercher des tâches à effectuer dans Canaux
Activez Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Canaux
Reportez-vous aux composants tels que les rôles, les propriétés système et les rapports utilisés dans Canaux.	Tout rôle Canaux	Comprendre les composants utilisés dans Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents.	Administrateur de Channel Management	Configurer Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés.	Utilisateur de Channel Management	Acheminer automatiquement des éléments de travail vers des agents

Exemple d'utilisation de Channel Management à l'aide de Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment acheminer le travail vers des groupes spécifiques et surveiller les performances en temps réel à l'aide de Channel Management.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. Il doit s'assurer que le travail entrant est effectivement acheminé vers les groupes appropriés sur tous les canaux.

En tant que gestionnaire, il doit s'assurer qu'il peut configurer **Channel Management** pour surveiller les performances de l'équipe comme suit :

- Ajouter des canaux de service et des files d'attente pour acheminer les éléments de travail
- Ajouter des KPI aux canaux et aux files d'attente pour mesurer les performances de l'équipe
- Surveiller le travail et les performances en cours de ses équipes
- Rejoindre les conversations de messagerie instantanée pour aider les agents

Pour en savoir plus sur la configuration des canaux à l'aide d'Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Configuration des canaux à l'aide d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Configurez des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance (KPI) pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences d'un agent.

Avec Optimisation des effectifs pour ITSM :

- En tant qu'administrateur de canal, vous pouvez configurer des canaux de service et des files d'attente d'éléments de travail, puis acheminer automatiquement le travail entrant vers les agents. Vous pouvez également configurer des intervalles d'actualisation en temps réel pour les mesures et les listes afin que les gestionnaires puissent toujours afficher les dernières informations sur leurs équipes.
- En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher les mesures opérationnelles en temps réel du travail effectué par vos équipes et les éléments spécifiques traités par vos équipes.

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des filtres pour affiner la recherche et afficher les résultats ciblés. Les filtres sont conservés sur toutes les pages de gestion des canaux de la session. Pour afficher la liste des filtres interactifs par défaut et des rapports de KPI pour les canaux, les files d'attente, les agents et les groupes que vous pouvez mapper aux filtres interactifs, reportez-vous aux tables de configuration des filtres pour les canaux. Par défaut, le filtre Groupe d'affectation est appliqué à l'ensemble des listes et groupes que vous gérez. Vous pouvez désactiver les filtres interactifs à l'aide de la propriété `sn_channel_mgmt.filter_config.enable`.

Ajouter des canaux de service et des files d'attente

Ajoutez des canaux de service et des files d'attente pour acheminer automatiquement les éléments de travail entrants vers les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un canal de service est un moyen d'affecter un type spécifique d'éléments de travail aux agents. Vous pouvez modifier les canaux de service existants ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Procédure

1. Pour créer un canal de service, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer un canal de service pour créer le canal de service.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le canal de service est créé.
2. Pour créer une file d'attente, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Channel Management** > **Files d'attente** ou sélectionnez le canal de service et cliquez sur l'onglet **Files d'attente** .
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer une file d'attente des éléments de travail pour créer la file d'attente.
   La file d'attente est créée dans le canal de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des règles et des groupes d'affectation

Définissez des règles d'affectation d'agent et spécifiez des groupes d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente.

Avant de commencer

Vous devez d'abord créer une règle d'affectation avant de créer un canal de service. Pour en savoir plus, consultez Créer un canal de service . Utilisez Exploring Advanced Work Assignment (AWA) pour acheminer automatiquement des éléments de travail vers les agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un groupe d'affectation éligible peut être composé d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Channel Management** > **Files d'attente**
2. Sélectionnez une file d'attente pour définir une règle d'affectation.
3. Dans l'onglet **Éligibilité d'affectation**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle pour affecter des éléments de travail aux agents.
Éligible à	Durée pendant laquelle cette règle d'affectation est valide pour un ensemble d'agents.
Groupes	Ensemble de groupes éligibles pour l'affectation. ○ Cliquez sur l'icône de verrou pour la déverrouiller et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ○ Cliquez sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer le pool éligible ou **Mettre à jour** en cas de modification d'un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le groupe d'affectation éligible.

Remarque :
Pour un nouveau canal de service, vous devez d'abord créer une nouvelle règle d'affectation, puis créer un canal de service .

Configurer des KPI pour le canal de service

Configurez des indicateurs clés de performances dans les canaux de service pour suivre le travail en cours et les performances en temps réel de vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les rapports de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour ITSM ou créez un rapport KPI plus pertinent pour vous. Les indicateurs clés de performance aident les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et explorer les performances des agents, de l'équipe et des résultats individuels.
- Explorer toutes les files d'attente et surveiller les incidents, les interactions et les tâches en cours.
- Accéder aux agents de support pour obtenir de l'aide sur les éléments de travail demandés en utilisant les messages privés de la messagerie instantanée ou ajouter des notes de travail à une tâche.
- Affiner les données dans le tableau de bord à l'aide du filtre interactif Groupe d'affectation sans modifier les rapports. Pour plus d'informations, consultez Interactive Filters .

Activer ou désactiver l'actualisation automatique du score du KPI

- Par défaut, les scores des KPI font l'objet d'une actualisation automatique toutes les cinq secondes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la propriété système `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds`.
- Pour désactiver l'actualisation automatique, définissez la propriété **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** sur **false**.

Actualiser automatiquement ou manuellement les cartes Canal de service

- Par défaut, les cartes Canal de service font l'objet d'une actualisation automatique toutes les deux minutes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la propriété système **sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds**.
- Pour actualiser manuellement les cartes Canal de service, sélectionnez l'icône d'actualisation.

Pour en savoir plus sur les propriétés, consultez Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.
3. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports**.

4. Ajoutez des rapports configurés par défaut dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
   Pour en savoir plus sur les rapports de Channel Management, consultez Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Ajouter des KPI Optimisation des effectifs pour ITSM filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI qui s'applique explicitement à vos équipes, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer** > **.**
   b. Renseignez les détails dans le formulaire. Pour plus d'informations, consultez Rapport à score unique .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

      Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
   e. Sélectionnez **Filtre Groupes de Channel Management**.
   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis **Nouveau**.

      La page Référence de filtre interactif - Filtre Groupes de Channel Management s'affiche.

   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI. Pour plus d'informations, consultez Create a reference field interactive filter .
   h. Sélectionnez **Envoyer**.

      Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres rapports.

      - Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
      - Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Les KPI sont ajoutés au canal de service et s'affichent dans la page Canaux. Les cinq premiers KPI dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans les cartes des canaux de service.

Configurer des KPI pour les agents

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service pour vos agents afin de suivre leur travail en cours et leur performance en temps réel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez des indicateurs clés de performance aux canaux pour aider les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Consulter la performance en temps réel des agents qui travaillent activement sur les tâches dans différents canaux et files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et examiner la performance des agents et les résultats individuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les 30 secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriété système. En outre, la carte Canal de service s'actualise automatiquement au bout de 2 minutes, comme configuré dans *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds*. Vous pouvez également procéder à une actualisation manuelle en cliquant sur l'icône Actualiser.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter les KPI.
3. Cliquez sur la liste connexe Rapports d'agent.
4. Ajoutez les rapports d'agent de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour ITSM.

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.

   b. Renseignez les détails.
   Pour en savoir plus, consultez Create a single score report .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

   e. Cliquez sur **Filtre Agent de Channel Management**.

   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   La page Référence de filtre interactif - Filtre Agent de Channel Management s'affiche.

   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
   Pour plus d'informations, consultez Create a reference field interactive filter .

   h. Cliquez sur **Envoyer**.

   i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.

   - Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
   - Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les KPI configurés dans le canal de service s'affichent dans la section Travail actuel de la page Vue d'ensemble de l'agent. Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre et analyser la performance de l'agent.

Configurer des KPI pour les files d'attente

Configurez les indicateurs clés de performance dans les files d'attente pour suivre le travail entrant pour des catégories de travail spécifiques dans un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Procédure

1. Ajoutez des KPI à une file d'attente.
2. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer la liste connexe pour afficher l'onglet **Rapports**.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Ajouter des KPI Optimisation des effectifs pour ITSM (rapports) filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
   Pour créer des rapports qui s'appliquent explicitement à vos équipes gérées, consultez Créer un rapport .
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les indicateurs clés de performances sont ajoutés à la file d'attente et s'affichent dans la page **Toutes les files d'attente** de Manager Workspace. Par défaut, les indicateurs sont automatiquement actualisés à un intervalle de cinq secondes. Vous pouvez ajouter la propriété `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` aux propriétés système pour modifier l'intervalle de temps.

Configurer des listes de superviseurs pour le canal de service

Configurez les listes de superviseurs dans un canal de service pour afficher la liste des éléments de travail actifs dans les différents canaux de service et files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une vue de base de données qui définit les jointures de tables est utilisée pour générer des rapports pour une liste de superviseurs. Par exemple, vous pouvez créer une vue de base de données qui peut joindre la table Incident aux tables Interaction et Mesures. Lorsque vous utilisez cette vue de base de données et que vous créez une liste de superviseurs pour signaler les éléments de travail actifs, vous pouvez inclure des champs de l'une de ces trois tables. Pour plus d'informations, consultez Working with database views for reporting .

Remarque :
vous pouvez configurer trois listes de superviseurs pour chaque canal de service. les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service auquel vous souhaitez ajouter une liste de superviseurs.
3. Cliquez sur l'onglet **Listes de superviseurs**.

   Remarque :
   Si l'onglet **Listes de superviseurs** n'est pas disponible, vous devez configurer la mise en page du formulaire et la liste connexe Rapports.

4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire des listes de superviseurs

Champ	Description
Titre de liste	Le nom d'affichage de la liste.
Titre de l'onglet	Titre de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail du gestionnaire.
Canal de service	Canal de service dans lequel la liste s'affiche.
Nom de vue	Vue de base de données pour le canal de service.
Ordre	Numéro qui affiche l'ordre. **Remarque :** les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste de superviseurs est ajoutée aux canaux de service et apparaît dans le module Canaux de Manager Workspace.

Planifier la génération d'un rapport quotidien

Générez et distribuez un rapport planifié quotidien qui résume la performance de travail de l'agent par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Quand	Alors
Le travail planifié *`Send Daily Agents Report`* est exécuté	L'événement *`sn_channel_mgmt.agents_report`* est exécuté
L'événement *`sn_channel_mgmt.agents_report`* est exécuté	La notification *`Daily Agents Report`* est déclenchée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Quand	Alors
La notification `Daily Agents Report` est déclenchée	Le script d'e-mail `daily_agents_reports` est exécuté
Le script d'e-mail `daily_agents_reports` est exécuté	Un e-mail est envoyé à tous les gestionnaires

Remarque :
pour modifier le rapport existant, modifiez le script d'e-mail `daily_agents_reports`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez **Envoyer le rapport d'agents quotidien**.
   Le formulaire du script planifié s'affiche.
3. Cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Dans le champ **Exécuter**, assurez-vous que l'option **Quotidien** est sélectionnée.
   Par défaut, le script envoie quotidiennement le rapport de synthèse du travail des agents aux gestionnaires.
6. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour mettre à jour le travail planifié, sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour exécuter le script planifié, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats
Tous les gestionnaires et les gestionnaires supplémentaires des équipes reçoivent une notification par e-mail qui résume les performances de leurs agents.

Point d'extension Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts permettant de configurer l'ordre de tri des listes dans Channel Management.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés. Pour en savoir plus sur l'implémentation des points d'extension, consultez Using scripted extension points in server-side scripts .

Points d'extension à configurer

Script d'extension	Description
`sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`	Ajoutez ou modifiez les colonnes et le sens de tri dans la section `vardata` pour configurer le mécanisme de tri des listes All Agents (Tous les agents) et All Queues (Toutes les files d'attente) dans Channel Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension à configurer (suite)

Script d'extension	Description
	Par exemple, la colonne État de présence définie sur le sens de tri **ASC** dans le script d'extension affiche les enregistrements État de présence dans l'ordre croissant dans la liste All Agents (Tous les agents). **Remarque :** Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Toutefois, l'implémentation dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée.
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	Ajoutez ou mettez à jour `getColumns` pour modifier l'implémentation actuelle de manière à configurer les colonnes de la liste All Agents (Tous les agents) dans Channel Management.
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	Ajoutez ou mettez à jour `getColumns` pour configurer les colonnes de la liste All Queues (Toutes les files d'attente) dans Channel Management.

Acheminer des éléments de travail à l'aide de canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés à l'aide de canaux. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat. Passez en revue les performances en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux. Lorsque vous constatez des escalades, vous pouvez aider vos agents à résoudre des problèmes sans que le demandeur en soit conscient.

Surveiller le travail en cours dans les canaux de service et les files d'attente

Surveillez les données entrantes et le travail en cours effectué par vos agents par rapport à chaque canal de service et file d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent de vous et des équipes sur lesquelles vous avez une visibilité. Explorez les données d'un élément de travail, d'un agent spécifique, d'un canal de service, d'une file d'attente ou d'un groupe d'affectation. Filtrez les agents en fonction des files d'attente affectées et des groupes d'affectation. Affectez les éléments de travail ou aidez les agents selon les besoins.

Explorez l'enregistrement spécifique et effectuez les actions suivantes sur chaque canal et file d'attente :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Informations en temps réel sur les incidents, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Travail effectué pendant la journée.
- Éléments de travail en attente qui doivent être affectés.
- Explorez et consultez les informations sur l'agent dans un ou plusieurs groupes d'affectation.
- Informations récapitulatives sur les files d'attente et les agents
- Prendre ou changer la propriété.
- Ajoutez des commentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. À l'aide de l'une des méthodes suivantes, sélectionnez un canal de service :
   - Dans la section **Vue d'ensemble**.
   - À partir de l'onglet **Éléments de travail actifs**.
3. Surveillez le travail en cours auprès des agents.

Gérer les canaux de service et les files d'attente

Gérez le travail en cours de vos agents par rapport à chaque file d'attente. Surveillez les données entrantes des canaux de service et suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent directement de vous et des équipes de gestion supplémentaires, à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les vues d'élément de travail affichent la liste des éléments de travail en attente et mis dans la file d'attente de tous les canaux et files d'attente. Explorez l'enregistrement spécifique pour avoir une idée de la quantité de travail à disposition au sein de l'équipe sur les différents canaux et files d'attente relatifs aux groupes d'affectation. L'élément de travail est alloué à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. En utilisant des canaux et des files d'attente, les gestionnaires peuvent en un coup d'œil obtenir une visibilité sur le travail en cours de l'équipe, la qualité du service et améliorer les performances de l'agent et l'expérience de l'utilisateur final.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
4. Sélectionnez une file d'attente et effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Affectez des éléments de travail à des agents.
   - Prenez ou modifiez la propriété de l'élément de travail.
   - Passez en revue la performance de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aider les agents en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée

Aidez les agents en temps réel en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée et collaborez sur n'importe quel enregistrement en vous connectant instantanément aux bonnes personnes pour obtenir une résolution plus rapide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez les interactions de messagerie instantanée de travail en cours et vérifiez si l'un des agents a défini le marqueur **Aide demandée** sur **Oui**. Ouvrez l'enregistrement d'interaction et affichez tous les messages échangés entre l'utilisateur final et l'agent, obtenez le contexte et choisissez de rejoindre la conversation en envoyant des messages internes ou en rejoignant la conversation en public.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le marqueur **Aide demandée** sur la page de destination.
   - Cliquez sur l'icône **Canaux**, sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur l'onglet **Interactions actives**.
   - Dans **Listes**, cliquez sur **Surveillance des conversations**.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction pour lequel vous souhaitez rejoindre la conversation.
4. Choisissez **Rejoindre la conversation** pour commencer à interagir avec l'agent ou **Envoyer un message privé** pour envoyer un message adressé uniquement à l'agent.
   La conversation de messagerie instantanée est établie.

Allouer des éléments de travail manuellement aux agents

Allouez des éléments de travail en attente aux agents pour terminer le travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager
Assurez-vous que l'agent possède les compétences, la disponibilité et l'accès appropriés à au moins une file d'attente dans le canal de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments de travail actifs restent dans la file d'attente en attente d'allocation manuelle pour l'une des raisons suivantes :

- La capacité maximale de l'agent a été dépassée.
- Les éléments de travail ne peuvent pas être acceptés par les agents disponibles.
- Les agents possédant les compétences requises ne sont pas disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes pour allouer manuellement les éléments de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des agents disponibles s'affiche avec des détails tels que l'état de présence, la capacité et les compétences correspondantes.

4. Sélectionnez l'agent pour affecter l'élément de travail.
   Par exemple, si la capacité est 0/4, cela signifie que la capacité maximale de l'agent est de 4 éléments de travail.

   Remarque :
   Vous pouvez allouer un seul élément de travail à la fois pour l'agent.

5. Cliquez sur **Allouer**.
   L'élément de travail est alloué à l'agent sélectionné. L'agent obtient une alerte sur l'élément de travail affecté.
   - Si l'agent accepte l'élément de travail et que l'état passe de **Acceptation en attente** à **Accepté** . Le champ **Affecté à** est mis à jour avec le nom de l'agent.
   - Si l'agent rejette l'élément de travail et que l'état devient **Mis en file d'attente**.
   - Si l'agent n'accepte pas l'élément de travail pendant une période prolongée, et ce dernier reste à l'état **Acceptation en attente** et que vous devez le réallouer.

Suivre et analyser la performance de l'agent

Affichez le profil et les informations récapitulatives de votre agent dans Agent 360 et passez en revue sa performance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez explorer les données pour un agent spécifique et afficher les détails suivants.

- Informations en temps réel sur les tickets, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Congé à venir.
- Tâches de formations affectées.
- Ensemble de compétences, calendrier et profil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
2. Pour afficher des informations sur l'agent et son travail, cliquez sur l'onglet **Tous les agents**.

Champ	Description
Agent	Nom de l'agent. Cliquez sur le nom de l'agent pour afficher le résumé du profil de l'agent dans Agent 360.
Canal de service	Nom du canal de service.
Capacité totale	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ○ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ○ Incident : la valeur par défaut est 2.
Capacité en cours d'utilisation	Nombre d'éléments de travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'agent en pourcentage.
Groupe d’affectation	Groupe auquel l'élément de travail est affecté.

3. Sélectionnez un agent pour afficher les rapports en temps réel.
   Vous pouvez également consulter l'historique de présence de l'agent, par exemple sa fréquence d'activité ou de pauses un jour donné.

Remplacer la capacité du canal pour un agent

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la capacité de remplacement est valide pendant 12 heures.
L'administrateur peut modifier la durée à l'aide de la propriété système *`sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes`*. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système . La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée. La tâche planifiée *`Reset Temporary Capacity Override`* est exécutée toutes les deux minutes pour vérifier si la capacité remplacée est expirée ou n'est pas valide, et rétablit la valeur précédente.

Remarque :
vous pouvez remplacer la capacité du canal pour un seul agent à la fois. Vérifiez si l'agent pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité du canal doit être associé à Affectation de travail avancée et aux canaux requis.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Accédez au profil d'un agent.
3. Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble**.
4. Dans la section **Canaux**, sélectionnez le canal de service pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité.
5. Cliquez sur **Remplacement de capacité**.
   La page **Remplacement de capacité de l'agent** s'affiche.
6. Dans le champ **Remplacer la capacité**, saisissez la nouvelle capacité.
7. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats
Un message s'affiche indiquant que la mise à jour de capacité est valide pour la durée définie. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée.

Utiliser Fonctions vocales avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Fonctions vocales pour détourner les incidents de vos agents à l'aide de bots. Vous pouvez enregistrer les interactions téléphoniques lorsque les agents résolvent les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

problèmes. En outre, vous pouvez surveiller ces interactions pour évaluer et améliorer la qualité des résolutions d'incidents.

Cette vidéo donne une vue d'ensemble de l'application Fonctions vocales : Vue d'ensemble de Centre d'appel cloud

Avec l'application Fonctions vocales, vous pouvez :

- permettre à vos effectifs d'utiliser le canal vocal et d'obtenir des enregistrements d'appels, des transcriptions d'appels et les rapports d'analyse des sentiments lorsque les agents interagissent avec les appelants ; consulter toutes ces informations au sein de l'application Channels dans Optimisation des effectifs pour ITSM ;
- analyser les transcriptions des appels et les sentiments des utilisateurs à l'issue d'une interaction, afin que vous puissiez effectuer des évaluations, fournir des commentaires et former des agents ;
- synchroniser la présence de l'agent dans la file d'attente.

Remarque :
Vous pouvez intégrer n'importe quel service de téléphonie tiers à l'application ServiceNow Voice Center . Par défaut, vous pouvez intégrer Fonctions vocales à l'application Amazon Connect.

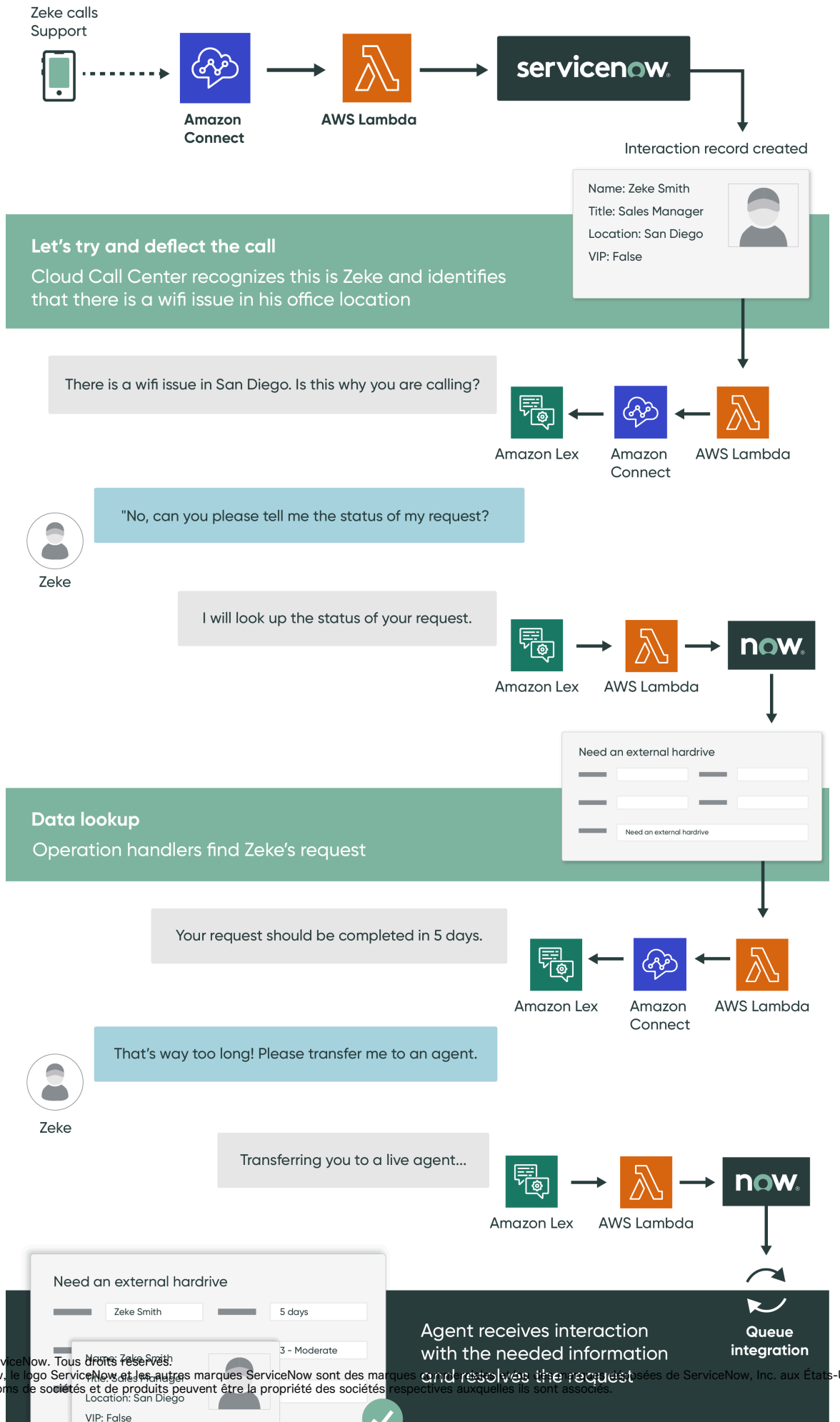
Vous pouvez visualiser les mesures des files d'attente téléphoniques Amazon Connect qui sont acheminées via Fonctions vocales à l'aide de l'application Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM. L'application Fonctions vocales utilise Affectation de travail avancée pour signaler les données des files d'attente Amazon Connect.

Workflow d'intégration de Fonctions vocales Amazon Connect

Voici comment Fonctions vocales s'intègre à Amazon Connect :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques [illegible] déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de l'utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation des effectifs pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- surveiller les appels de vos agents à mesure que ces derniers résolvent les problèmes des clients ;
- afficher les états de présence des agents synchronisés dans l'application Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM ;
- évaluer vos agents en examinant les enregistrements de l'interaction de l'agent et les transcriptions des appels ;
- analyser les sentiments des transcriptions d'appels et utiliser ces informations pour coacher et former vos agents.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- trouver des informations sur l'appelant avant de répondre à un appel entrant ;
- analyser les transcriptions des appels et écouter les enregistrements une fois que vous avez terminé une interaction ;
- placer des appels sortants à l'aide de la numérotation automatique sortante.

Associer les files d'attente Amazon Connect pour ITSM à une instance ServiceNow

Configurez des files d'attente téléphoniques pour Amazon Connect afin de gagner en visibilité dans les files d'attente utilisant Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) pour créer des files d'attente Amazon Connect. Vous devez activer ce module d'extension avant d'activer le module d'extension de base Centre d'appel cloud (sn_cti_core) afin que vous puissiez intégrer correctement les deux applications.

Après avoir installé les applications Centre d'appel cloud, lorsque vous activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa), le canal de service (téléphonique) d'Amazon Connect apparaît dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin ou sn_cti_amzn_cct.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent a terminé un appel, Optimisation des effectifs pour ITSM vous permet de déterminer les éléments suivants :

- Auteur de l'appel et durée de l'attente
- Durée des appels
- Agents disponibles et période
- Nombre d'agents disponibles et leur utilisation actuelle

Vous pouvez consulter les files d'attente suivantes lorsque vous installez les données de démonstration avec l'exemple de flux de contact :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect

Les appels sont acheminés vers cette file d'attente	Quand
File d'attente de base	Une déclaration est générique, par exemple, « Je souhaite parler à un agent ».
File d'attente VIP	Un utilisateur dont le champ VIP est activé appelle l'assistance.
IT Equipment Support (Assistance concernant l'équipement informatique)	Une déclaration inclut l'assistance concernant l'équipement informatique ou des problèmes matériels.
Assistance concernant les applications	Une déclaration inclut l'assistance concernant les applications.

Un profil d'acheminement relie les files d'attente aux agents. Chaque agent doit avoir un profil d'acheminement dans l'instance Amazon Connect qui est intégré à l'instance ServiceNow. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un profil d'acheminement .

Remarque :

- Vous pouvez associer chaque profil à plusieurs files d'attente Amazon Connect.
- Vous devez associer chacune de ces files d'attente dans votre instance Amazon Connect à la file d'attente correspondante dans votre instance ServiceNow à l'aide d'un numéro ARN Amazon Connect. Cette association vous permet de générer des statistiques de file d'attente et des mesures d'appel dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Procédure

1. Créez des files d'attente des espaces réservés pour un canal de service (téléphonique) Amazon Connect si vous avez besoin de files d'attente supplémentaires.
   Pour en savoir plus sur la création d'une file d'attente, reportez-vous à Créer une file d'attente des éléments de travail .

   Remarque :
   n'ajoutez pas de conditions d'acheminement des éléments de travail lorsque vous créez les files d'attente des espaces réservés.

2. Associez l'enregistrement de file d'attente ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) à l'ARN de file d'attente Amazon Web Services (AWS).
   a. Dans l'instance Amazon Connect , accédez à **Acheminement** > **Files d'attente**.
   b. Sélectionner une file d'attente
   c. Copiez l'ARN pour la file d'attente.
   d. Dans l'instance ServiceNow , accédez à **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez la file d'attente correspondante.
   e. Dans le champ **ID source du centre d'appel cloud**, entrez le numéro ARN.
   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   g. Répétez ces étapes pour chaque file d'attente.
3. Ajoutez des groupes d'affectation à une file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez une file d'attente d'éléments de travail.

b. Cliquez sur la liste connexe Priorités de la file d'attente du groupe.

> **Remarque :**
> Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

c. Cliquez sur **Nouveau**.

d. Dans le champ **Groupe**, ajoutez un groupe d'affectation qui inclut les agents capables de gérer cette file d'attente.

e. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre pour le groupe d'affectation qui indique la priorité dans laquelle les appels entrants sont traités.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Écouter un appel d'agent

Surveillez les appels des agents lorsqu'ils résolvent les problèmes des appelants externes à l'aide de Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer

Vous devez avoir une session active avec Amazon Connect et être en mesure de surveiller les conversations en direct. Pour en savoir plus, reportez-vous à Surveiller les conversations en direct .

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'application Amazon Connect répond à un appel à partir d'une source externe, un enregistrement d'interaction est créé.

Procédure

1. Surveillez la file d'attente des appels de votre agent lorsqu'un agent discute avec un appelant externe dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
2. Ouvrez l'enregistrement d'interaction actif lorsque l'appel téléphonique est en cours.
3. Cliquez sur **Surveiller l'appel** et écoutez l'appel dans Amazon Connect.

Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect

Analysez les enregistrements d'appels, les transcriptions et les rapports de sentiment de votre agent. Grâce à ces informations, vous pouvez évaluer la qualité des appels et former vos agents à mieux gérer les appels dans le futur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent interagit avec un appelant externe, l'appel est enregistré et transcrit. L'application balise chaque déclaration au sein d'une transcription avec un score de sentiment. Une fois l'appel terminé, un rapport de sentiment est généré automatiquement.

> **Remarque :**
> le gestionnaire doit avoir une session active avec Amazon Connect pour afficher les transcriptions et les sentiments. Les transcriptions et les sentiments sont générés dans l'application Amazon Connect. Ils sont ensuite affichés dans l'application Channels dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de l'espace de travail pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'interaction pour l'analyse.
3. Cliquez sur **Analyse de l'appel**.
   L'application Amazon Connect génère les interactions et l'analyse des sentiments de ces interactions et les affiche sous forme de rapport dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Analyser les compétences de vos équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez des compétences à des groupes et affichez les affectations de compétences pour vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Sélectionnez une équipe pour laquelle vous souhaitez analyser les compétences.
4. Ajoutez une compétence pour le groupe.

   Remarque :
   Un groupe est synonyme d'équipe.

   a. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.

   Remarque :
   Dans le panneau droit, vous pouvez analyser les 5 principales compétences que votre équipe utilise à tout moment. Sélectionnez une compétence pour analyser les données de compétences telles que le nombre d'utilisateurs utilisant cette compétence ou de tâches affectées qui ont besoin de cette compétence, la couverture globale des compétences et le nombre d'experts dont vous disposez actuellement et qui ont cette compétence.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Dans le champ **Hérité de**, sélectionnez la compétence dont cette compétence est héritée.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM dispose de rôles pour administrer les canaux et les files d'attente, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et de rapports pour analyser les données dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.user]	Accorde un accès en lecture aux rapports de canal, à la vue de canal et aux tables de rapport de file d'attente.	awa_manager
Administrateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des rapports de canal, une vue de canal et des tables de rapport de file d'attente.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Propriétés

Remarque :
pour utiliser les propriétés de gestion des canaux, ils doivent ajouter la table Propriété système [sys_properties]. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Add a system property .

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Attribuez la valeur **false** à cette propriété pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Attribuez la valeur **false** à cette propriété pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données de la liste de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données des indicateurs de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour les cartes situées sur le conteneur de la vue d'ensemble de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Lorsque cette propriété est définie sur **true**, elle affiche le filtre inactif **Groupe d'affectation** dans les canaux. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.template	Remplace la durée définie pour la capacité du canal. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 12 heures

Rapports

Nom du rapport	Description
Éléments de travail d'interaction affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction affectés un jour donné.
Éléments de travail d'interaction abandonnés	Nombre d'éléments de travail d'interaction abandonnés
Éléments de travail d'interaction non affectées	Nombre d'éléments de travail d'interaction non affectés à des agents.
Score CSAT de l'élément de travail moyen	Score de satisfaction des clients pour un élément de travail moyen.
Éléments de travail d'incident non affectés	Nombre d'éléments de travail d'incident non affectés à des agents.
Éléments de travail d'interaction terminés	Nombre d'éléments de travail d'interaction terminés par des agents.
Temps de service d'interaction moyen du jour	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction.
Éléments de travail d'interaction résolus aujourd'hui	Nombre moyen d'éléments de travail d'interaction résolus un jour donné.
Nouveaux éléments de travail d'incident créés aujourd'hui	Nouveaux éléments de travail créés pour des incidents un jour donné.
Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction	Temps moyen nécessaire pour résoudre les éléments de travail d'interaction.
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction	Nombre d'agents disponibles pour travailler sur des éléments de travail d'interaction.
Éléments de travail des incidents de SLA rompus	Nombre d'éléments de travail avec des SLA rompus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du rapport	Description
Ouvrir les éléments de travail de l'incident P1	Nombre d'éléments de travail ouverts pour les incidents P1.
Éléments de travail d'incident résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail résolus un jour donné.
Temps d'attente moyen pour les interactions de visite	Durée moyenne que passe un utilisateur dans la file d'attente avant de commencer une interaction de visite.
Élément de travail d'interaction actuellement en attente	Éléments de travail actuellement dans la file d'attente en attente de traitement.

Filtres interactifs pour les rapports

Nom du filtre interactif	Description	Table de référence
Filtre Agent de Channel Management	Filtre les rapports en fonction d'un agent.	[sys_user]
Filtre Groupe de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des groupes.	[sys_user_group]
Filtre Files d'attente Channel Management	Filtre les rapports en fonction des files d'attente.	[awa_queue]
Filtre Canal de service de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des canaux de service.	[awa_service_channel]

Planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment planifier des changements avec des temps de pause automatiquement échelonnés pour que vos agents gèrent efficacement leur calendrier dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Publiez des calendriers pour la prochaine période de planification afin d'obtenir un instantané de l'agent prévu pour résoudre les problèmes pour cette période.

Planification des équipes

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Utilisez Planification d'astreinte avec Optimisation des effectifs pour ITSM pour avoir des membres d'équipe dédiés afin de résoudre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

L'image fournit une vue d'ensemble approfondie de l'application de planification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

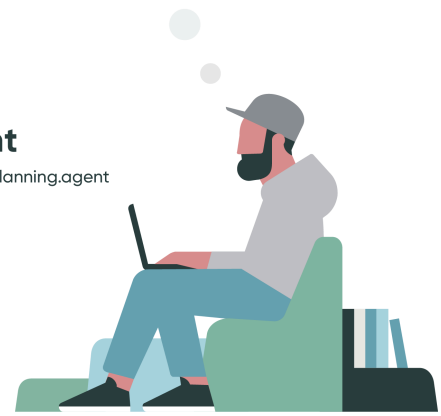
Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

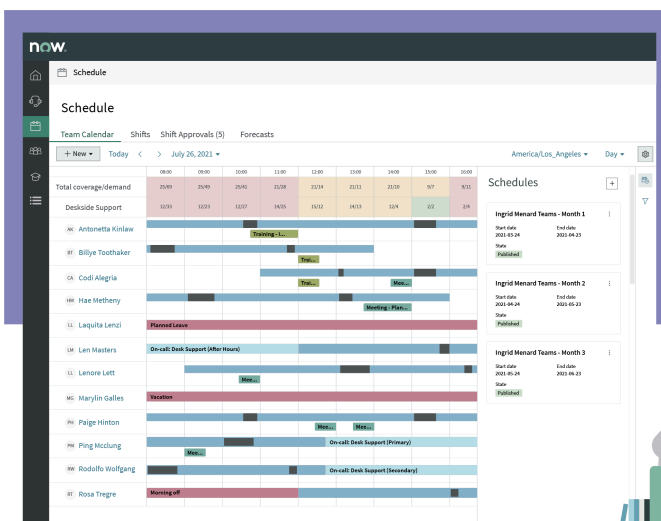
Swap shifts
Trade shifts with your peers

Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent



L'image fournit une vue d'ensemble approfondie des tâches que les planificateurs et les agents peuvent effectuer sur le calendrier.

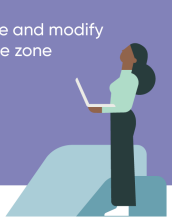


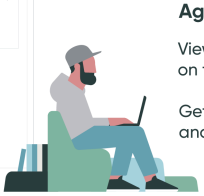
Scheduler

Assess planned coverage and see which agents cover regular and on-call shifts for your groups

Gain visibility into your teams' schedule and modify published schedules in the agents' time zone

See overall coverage and demand for each group you manage





Agent

View your regular and on-call shifts on the calendar and request time off

Get visibility into the schedule of your peers and swap shifts with them

En tant qu'administrateur de la planification des équipes, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer des changements pour garantir la couverture d'équipe pour la durée requise ;
- ajouter des pauses aux changements qui échelonnent automatiquement la disponibilité de l'agent pour ces équipes ;
- prévisualiser la planification et apporter les changements nécessaires avant de la publier pour vos agents ;
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement.

En tant qu'agent de planification des équipes, vous pouvez :

- chercher votre calendrier et demander un congé quand vous en avez besoin ;
- échanger votre place dans une équipe avec l'un de vos pairs.

Prise en main de Planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Ordonnancement

Avantage	Utilisateur	Rechercher des tâches à accomplir dans Planification
Activez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Planification
Consultez les rôles, les propriétés système et autres utilisés dans Planification et Respect du calendrier.	Tout rôle de planification	Comprendre les composants utilisés dans Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez les catégories d'événements, l'accès aux types d'événements, etc.	Administrateur de planification	Configurer Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérez efficacement votre main d'œuvre en planifiant vos équipes et le plans de calendrier. Vous pouvez également planifier et gérer les calendriers et les besoins en personnel de vos équipes à partir d'un seul emplacement.	Gestionnaire de planification	Planifier le travail de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Découvrez comment fonctionne le respect du calendrier.	Tout rôle	Comprendre le respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Déterminez si vos agents respectent leurs calendriers et affinez vos besoins en personnel en conséquence.	Gestionnaire de planification	Suivre le respect du calendrier par vos agents
Prédisez les ressources en fonction des données historiques.	Administrateur de planification	Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'utilisation de la planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment vous configurer et publier des calendriers d'agent et comment vos agents peuvent gérer leur propre calendrier en fonction d'un exemple.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. À un moment donné, il a besoin d'accéder clairement au calendrier de ses équipes. Il doit également être en mesure de créer des équipes et d'approuver ou de rejeter les demandes d'échange ou de congés de ses agents.

En tant que gestionnaire, il peut gérer le calendrier complet de ses équipes à l'aide de la **planification**. L'équipe d'Ingrid peut gérer son propre calendrier de manière efficace en demandant des changements d'équipe ou un congé.

Le gestionnaire et son équipe peuvent gérer les calendriers en effectuant les étapes suivantes à partir d'un emplacement central :

1. Créer un plan d'équipe
2. Créer un plan de calendrier
3. Affecter des agents à des équipes de travail
4. Publier le calendrier
5. Les agents font des demandes de changement du calendrier ou pour prendre des congés

   Pour plus d'informations, référez-vous à Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

6. Approuver les demandes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez créer des plans d'équipe et affecter des agents aux équipes à l'aide du plan de calendrier dans cette vidéo. Créer des plans de calendrier et des équipes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez surveiller les changements et planifier l'ensemble de votre équipe à partir d'un seul emplacement dans cette vidéo.

Optimisation des effectifs pour ITSM Surveiller un calendrier d'équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les agents utilisent l'espace de travail pour gérer leur calendrier.

Optimisation des effectifs pour ITSM Agent Schedule

Pour en savoir plus sur la création et la gestion de calendriers avec Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Planifier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer la planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez des événements à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez créer différents types de catégories d'événement et utiliser des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

Configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation d'équipe

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation des demandes de congés et des demandes d'échange d'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre application se trouve dans le champ d'application de planification des équipes.

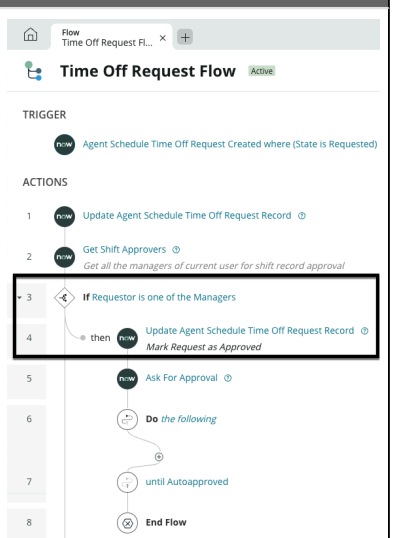
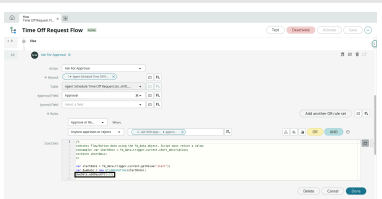
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les flux afin de limiter les utilisateurs autorisés à approuver les demandes. Par exemple, vous pouvez limiter les privilèges d'approbation au gestionnaire du groupe d'affectation primaire de l'agent. Si l'agent envoie la demande d'approbation dans les deux jours avant la date de début du congé de l'agent, la demande d'approbation est rejetée automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   Chaque flux a un workflow de demandeur et d'approbateur.
2. Configurez la logique de date d'échéance pour le flux de demande de congé.

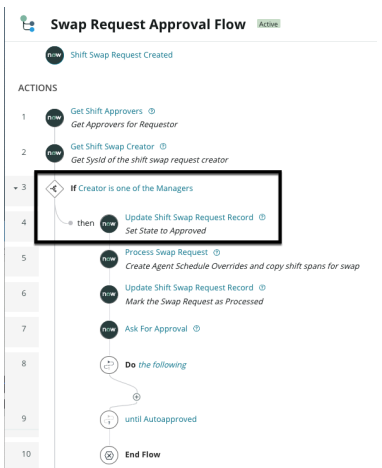
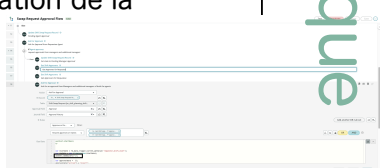
Si	Alors	Image de référence
Le demandeur est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le demandeur est l'agent	Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. **a.** Ouvert **Sinon** > **Demander l'approbation** couler. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	

3. Configurez la date d'échéance pour le flux d'approbation de demande d'échange.

Si	Alors	Image de référence
Le demandeur d'échange d'équipe est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le **demandeur d'échange d'équipe est un agent (destinataire)** et l'**approbateur d'échange d'équipe est le gestionnaire**	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire. **a.** Ouvert **Sinon** > **Demander l'approbation**- Flux Demander l'approbation de l'agent destinataire. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**. Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande.	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire. Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	a. Ouvrez le flux **Demander l'approbation** - Demander une approbation des gestionnaires et des gestionnaires supplémentaires des deux agents. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	

Information associée

Créer votre premier flux dans Flow Designer

Configurer les catégories d'événement pour Espace de travail d'ITSM Manager

Ajoutez une catégorie d'événement. Créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements. Vous pouvez également indiquer si une catégorie d'événement doit être exclue lorsque la couverture d'équipe des agents est calculée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail
- Réunion
- Formation
- Événement personnalisé
- Temps de repos
- Pause

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Ordonnancement** > **Catégories d'événement**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ d'événement**, modifiez la configuration suivante, si nécessaire :

Remarque :

- vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.
- Par défaut, les agents peuvent ajouter des participants aux types d'événements de réunion et de formation.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
 field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
 shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
           "mandatory": true,
           "visible":true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false,
           "label":"Attendees"
           },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
             "description":{            //Add text fields to the form
    "mandatory":false,
    "readOnly":false,
    "label":"Notes"
    },
            "additionalSelectors":[
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
     }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un ordre de chargement d'événements dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher d'abord vos catégories d'événements préférées sur le calendrier.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Planification de l'équipe**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	`sn_shift_planning.event_load_order`
Périmètre de l'application	Planification de l'équipe
Type	Chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur

Valeur	<pre>{
	  "fastLoad":[
	    "07e433f449a11010f877de942e7c1d18"
	]
	}</pre> où `fastLoad` est le tableau des sys_ids pour les catégories d'événements que vous souhaitez charger en premier. Les autres catégories d'événements personnalisées sont chargées une fois que toutes les catégories d'événements avec des catégories `fastLoad` sont chargées et mises à jour sur le calendrier.

Rôles de lecture	sn_shift_planning.agent
Rôles d’écriture	sn_shift_planning.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des types d'événements à ajouter au calendrier de l'équipe ou autoriser l'accès à ceux-ci

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier dans Espace de travail d'ITSM Manager. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d'événements spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Créez un type d'événement.

   a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Ordonnancement** > **Types d'événements**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type d'événement.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée. Par exemple, imaginons que vous assistez à un événement de travail pendant quatre heures sur la même journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps comme étant un type d'événement Congé et Réunion. Si l'ordre de priorité du congé est supérieur, l'application exclut ce type d'événement de la couverture.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser des couleurs personnalisées	Couleur préférée que vous pouvez sélectionner pour afficher l'arrière-plan et la bordure du type d'événement dans le calendrier de l'équipe.
Actif	Option qui, lorsqu'elle est activée, affiche le type d'événement sur le calendrier.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Personnalisé, Réunion, Pause ou Congé.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d'événements spécifiques.
Pour en savoir plus sur l'ajout ou la suppression de l'accès des utilisateurs aux types d'événements, consultez Inclure ou exclure l'accès aux types d'événements.

Que faire ensuite

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Créer des types d'événements personnalisés à l'aide de points d'extension

Lorsque vous créez des points d'extension pour des événements personnalisés, tenez compte des éléments suivants :

- Quels utilisateurs peuvent créer un événement ?
- L'événement doit-il passer par un processus d'approbation ?
- S'agit-il d'un événement de type professionnel ou hors travail ?

Voici quelques exemples qui fournissent des conseils sur certains des points que vous pouvez prendre en compte lorsque vous créez un nouvel événement personnalisé à l'aide de points d'extension :

- Lorsque vous créez un événement pour des réunions d'équipes mensuelles, prenez en compte les éléments suivants :
  - Seuls les gestionnaires peuvent créer ce type d'événement.
  - Il s'agit d'un événement de type hors travail.
  - L'événement n'a pas besoin de passer par un processus d'approbation.
- Lorsque vous créez un événement pour les demandes de congés, prenez en compte les éléments suivants :
  - N'importe quel employé peut créer cet événement.
  - Il s'agit d'un événement de type hors travail.
  - L'événement doit passer par un processus d'approbation du gestionnaire.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_shift_planning.EventManager`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.EventManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Congé	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Synchroniser le calendrier de l'agent dans Optimisation des effectifs pour ITSM avec le calendrier Microsoft Outlook

Rationalisez la façon dont les agents gèrent leur calendrier afin de pouvoir consulter leur calendrier dans un seul emplacement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez synchroniser le calendrier des agents dans Optimisation des effectifs pour ITSM avec leur calendrier Microsoft Outlook.

Lorsque les deux calendriers sont intégrés, les agents disposant du rôle d'Agent de planification d'équipe (sn_shift_planning.agent) peuvent également afficher les informations du calendrier dans leur calendrier Microsoft Outlook en temps réel. Ces informations comprennent les équipes, les calendriers et les événements de l'agent tels que les réunions, les formations et les congés.

Remarque :
Lorsque vous créez des événements de type **personnalisé**, vous devez utiliser des points d'extension pour synchroniser les événements personnalisés dans les deux calendriers.

Configurer l'intégration du calendrier de l'agent Optimisation des effectifs pour ITSM à son calendrier Microsoft Outlook

Affichez également les calendriers, les équipes et les événements du calendrier de l'agent dans son calendrier Microsoft Outlook lorsque vous synchronisez les deux calendriers

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez Spoke Microsoft Exchange Online .

> **Remarque :**
> Vérifiez que les autorisations Microsoft Graph suivantes sont correctement définies dans le portail Microsoft Azure :

Autorisation	Type	Description
Calendars.ReadWrite	Délégué	Accès complet aux calendriers de l'utilisateur
Calendars.ReadWrite.Shared	Délégué	Accès en lecture et en écriture au calendrier de l'utilisateur et aux calendriers partagés
Calendars.ReadWrite	Application	Accès en lecture et en écriture aux calendriers dans toutes les boîtes de réception

2. Définissez la propriété système *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* sur **true**.
   Pour plus d'informations, consultez Composants de planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
3. Ajoutez les ID d'e-mail des utilisateurs que vous souhaitez synchroniser à la table Utilisateur [sys_user].
   Le calendrier Optimisation des effectifs pour ITSM de vos agents est maintenant synchronisé avec leur calendrier Microsoft Outlook.

> **Important :**
> Si les équipes échangées n'apparaissent pas dans le calendrier Microsoft Outlook, vérifiez que vous avez suivi toutes les étapes de cette procédure pour vous assurer que le calendrier des équipes a été synchronisé avec Microsoft Outlook.

Planifier le travail de vos équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez efficacement vos effectifs en planifiant des équipes pour chaque jour et en affectant des utilisateurs aux équipes. Avec la planification, vous pouvez utiliser efficacement vos ressources en planifiant et en gérant les calendriers et les besoins en personnel parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à Planification d'astreinte, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Vous pouvez ajouter une réunion, une formation, une demande de congé ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation, de leur plan de calendrier, des membres de leur équipe ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent.

> **Important :**
> Vous devez indexer de nouvelles tables pour les afficher dans la planification du travail. Pour en savoir plus sur l'indexation des tables, reportez-vous à Configure a table for indexing and searching .

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'onglet **Équipes**, vous pouvez afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte dans des onglets distincts. Les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives, puis inactives, dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes**. Vous pouvez parcourir les équipes à l'aide de la pagination.

Remarque :
Votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de la pagination afin d'afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte. Pour en savoir plus, consultez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
   - **Rechercher des plans d'équipe :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Équipe de travail ou Équipe d'astreinte pour accéder facilement aux plans d'équipe connexes.
   - **Filtrer les plans d'équipe :** utilisez l'icône de filtre ( ) pour afficher les équipes en fonction de leur état, à savoir Brouillon ou Publié.
     - Pour filtrer les équipes de travail, dans l'onglet **Équipe de travail**, cliquez sur l'icône de filtre ( ) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher à l'aide du champ **État**. Utilisez le filtre **Jours de la semaine** pour réduire l'affichage des équipes en fonction des jours souhaités d'une semaine.
     - Pour filtrer les équipes d'astreinte, dans l'onglet **Équipe d'astreinte**, cliquez sur l'icône de filtre (filtre) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher.
4. Cliquez sur l'icône (+).
5. Créez une équipe.

Information associée
Planification d'astreinte

Créer un plan de calendrier
Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de la *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous effectuez l'une des opérations suivantes :

- Importation des calendriers des agents à l'aide de l'importation de tables
- Désactivation des règles métier et utilisation d'un script pour charger les données

vous devez exécuter manuellement le *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`* travail planifié pour effacer le cache.

Remarque :
votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de pagination afin d'afficher les plans de calendrier. Pour en savoir plus, consultez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Créez un plan de calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

      Remarque :
      vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.
   c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur l'icône +.

      Conseil :

      - **Rechercher des calendriers :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Calendriers pour accéder facilement aux plans de calendrier connexes.
      - **Filtrer les calendriers :** sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis sélectionnez les états de calendrier souhaités à l'aide du filtre **État des plans de calendrier**, ainsi que les dates de début et de fin souhaitées à l'aide du filtre **Dates des plans de calendrier** pour affiner l'affichage des calendriers dans le calendrier de l'équipe.

      Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. La date de début devient le lendemain de la date actuelle et la date de fin devient 30 jours à compter de la date actuelle.

   d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.
   e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   g. Dans la section **Groupes d'affectation**, affectez le plan de calendrier à vos groupes.
      - Pour l'affecter à tous les groupes que vous gérez, sélectionnez **Groupes que je gère**.
      - Pour l'affecter à des groupes spécifiques, sélectionnez **Groupes spécifiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.

h. Cliquez sur **Save schedule** (Enregistrer le calendrier).

.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

> **Remarque :**
> Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

a. Cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

c. Dans le champ **Type d'événement**, sélectionnez l'événement de travail qui classe l'équipe de travail.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Affecter des agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes. Pour en savoir plus sur la publication d'un plan de calendrier, consultez Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe.

Permettre à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail

Permettez à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail en fonction de leurs disponibilités et de leurs préférences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un plan de calendrier est activé pour l'inscription, vous pouvez recevoir des notifications. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

> **Important :**
> Votre administrateur doit définir la valeur de la propriété `glide.ui_notification.max_recipients` sur le nombre maximal d'agents pour lesquels vous souhaitez envoyer les notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**

2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).

3. Ajoutez une plan de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

Conseil :

Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis l'état d'inscription et les dates d'inscription souhaités pour affiner les plans de calendrier activés pour l'inscription.

Dans les filtres, pour ajouter l'élément souhaité	Procéder comme suit
État d'inscription	**i.** Double-cliquez sur un ou plusieurs états d'inscription dans la colonne **Disponible** pour les déplacer vers la colonne **Appliqué**. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.
Dates d'inscription	**i.** Sélectionnez une option prédéfinie telle que **7 derniers jours** ou sélectionnez la date de début et de fin pour laquelle vous souhaitez afficher les plans de calendrier activés pour l'inscription. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.

c. Dans le panneau Calendriers, sélectionnez l'icône +.

Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. Après avoir dupliqué un calendrier pour lequel l'inscription d'équipe est activée, vous pouvez mettre à jour la date de début, la date de fin et la date à laquelle les agents doivent s'inscrire au calendrier.

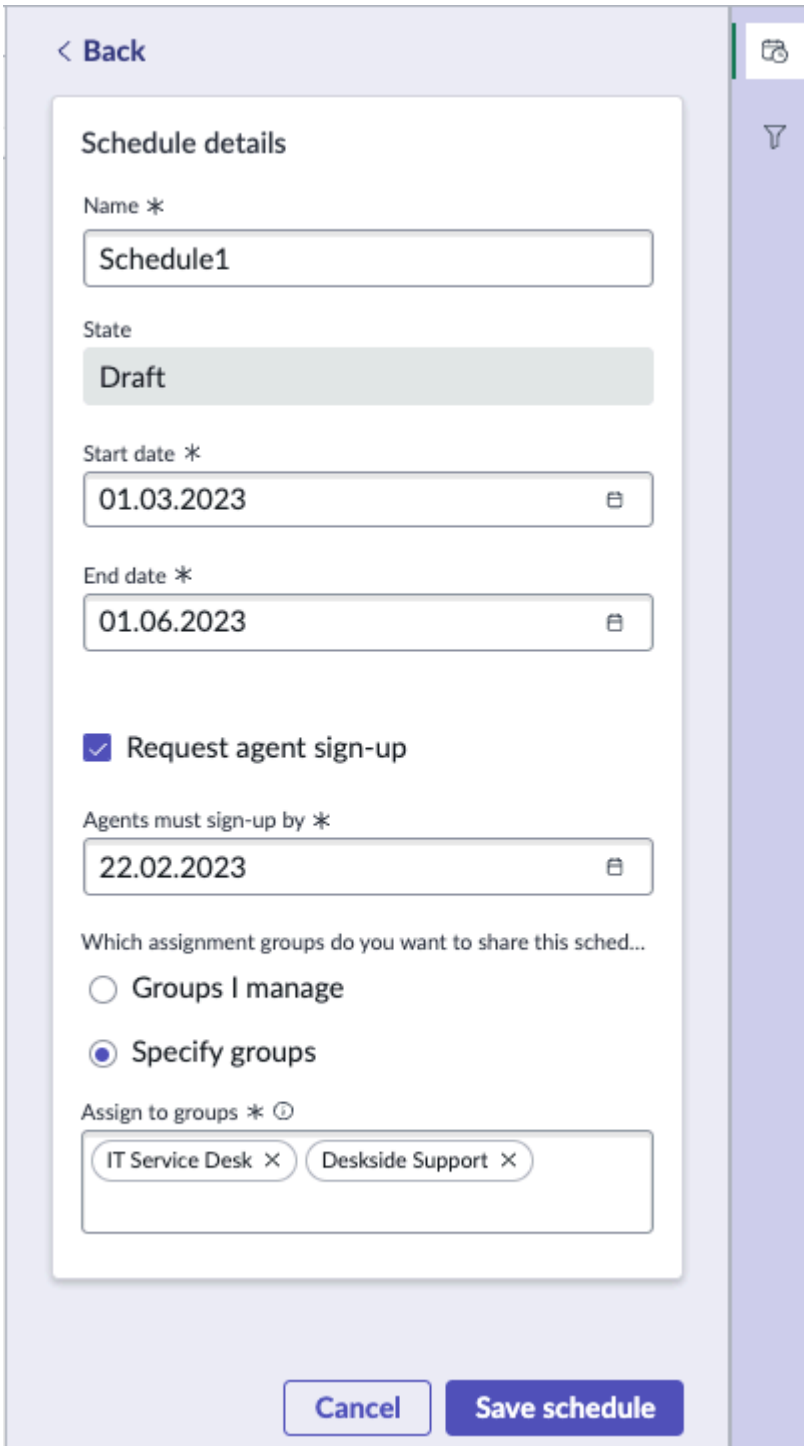
Remarque :

Si aucun agent n'est associé au calendrier, les équipes associées à celui-ci ne sont pas dupliquées.

d. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
L'image ci-dessous est un exemple de formulaire Calendrier renseigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Pour permettre à vos agents de s'inscrire à des équipes de travail, procédez comme suit :

i. Cochez la case **Demander l'inscription de l'agent**.

ii. Dans le champ **Les agents doivent s'inscrire avant**, entrez la date à laquelle ils doivent s'inscrire aux équipes de ce calendrier.

Conseil :
Si vos agents se sont inscrits pour faire partie de leurs équipes préférées, le champ **Affecté à** est automatiquement renseigné en conséquence.

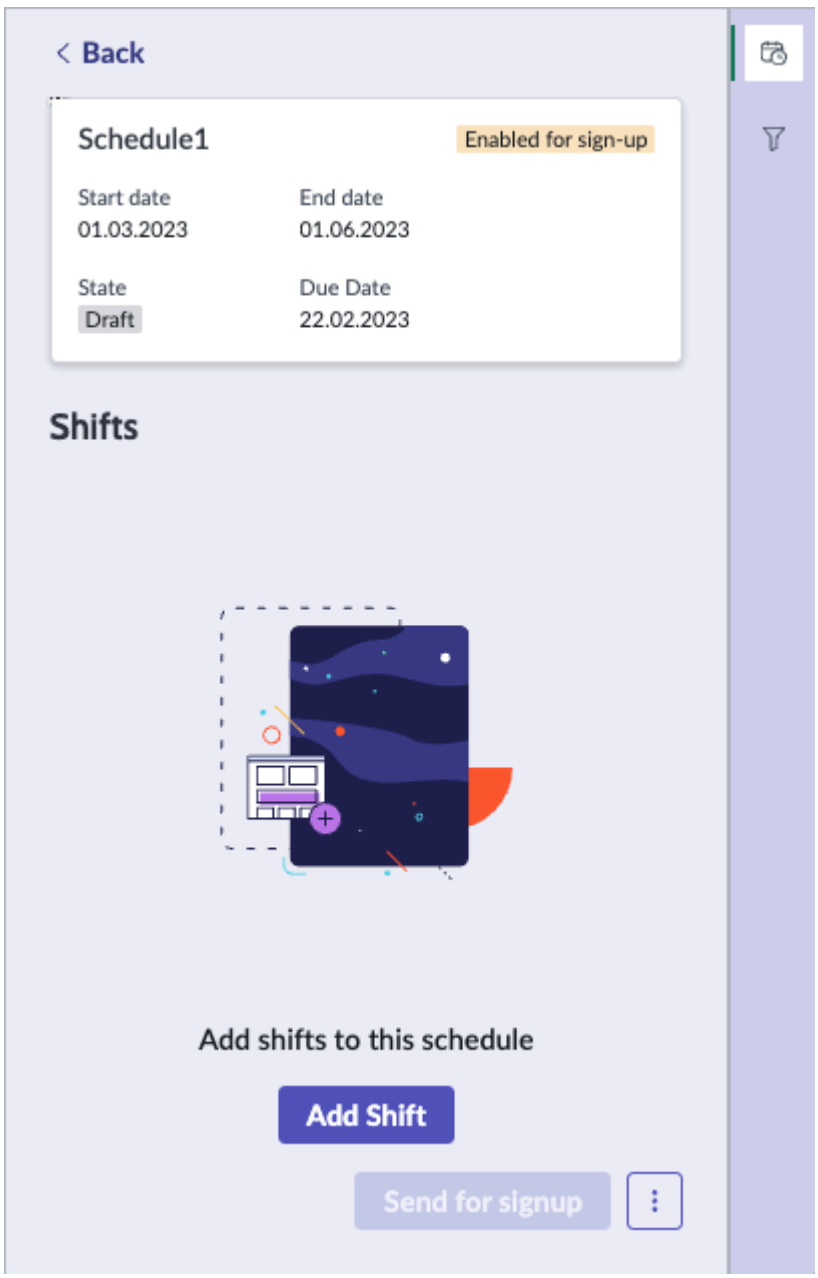
f. Sélectionnez **Enregistrer le calendrier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

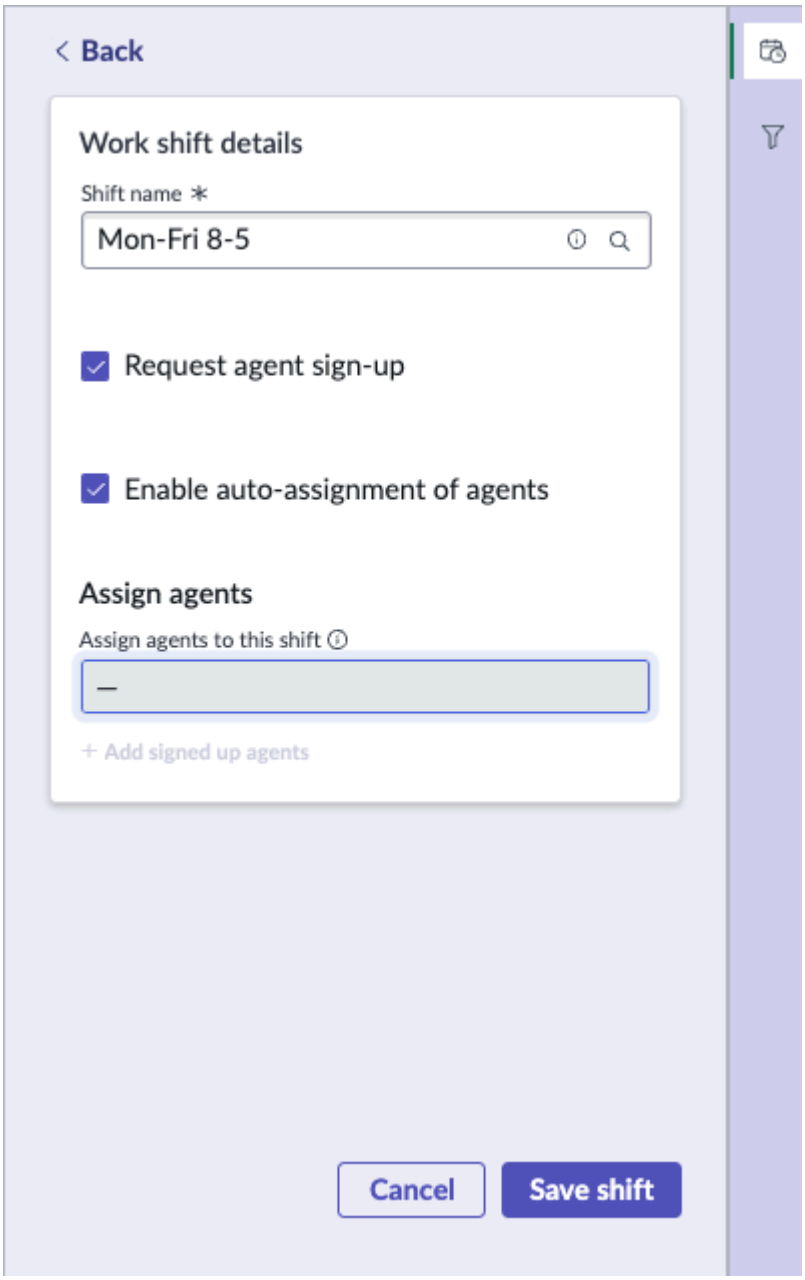
   a. Sélectionnez le plan de calendrier que vous avez créé.
   L'image ci-dessous affiche le plan de calendrier créé.



   b. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   L'image ci-dessous fournit un exemple de formulaire permettant d'entrer les détails d'une équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

Remarque :
Si le plan de calendrier a été activé pour permettre aux agents de s'inscrire à des équipes, les champs suivants sont automatiquement activés :

- **Demander l'inscription de l'agent**
- **Activer l'affectation automatique d'agents**

Si vous souhaitez affecter des agents manuellement, vous pouvez décocher ces cases à tout moment.

d. Si les équipes sont activées pour l'inscription, vous pouvez sélectionner **Envoyer pour inscription**. Toutes les équipes activées pour l'inscription sont envoyées aux agents pour leur permettre de s'y inscrire. Vous pouvez sélectionner **Fermer l'inscription** pour fermer l'inscription des agents à une équipe avant la date limite et affecter manuellement les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'étiquette **Activé pour l'inscription** en surbrillance est remplacée par **Fermé pour l'inscription**.
- Le système ferme automatiquement les inscriptions après la date limite d'inscription.

5. Ajoutez des agents aux équipes de travail.

6. Sélectionnez **Enregistrer l'équipe**.
   L'état du plan de calendrier devient **Génération d'un aperçu**.

7. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

La table décrit les différents états d'inscription d'équipe dans le plan de calendrier.

État d'inscription dans le plan de calendrier	Description
Inscription non activée	Le plan de calendrier n'est pas activé pour l'inscription.
Activé pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription, mais n'est pas encore prêt pour que les agents s'inscrivent aux équipes. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié lorsqu'il est activé pour l'inscription.
Ouvert pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription et prêt pour que les agents s'inscrivent. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié ou supprimé lorsqu'il est ouvert pour l'inscription. ○ Ouvert pour l'inscription : ▪ La date limite d'inscription ne peut pas être modifiée. ▪ Les détails de l'équipe de travail ne peuvent pas être modifiés. ▪ Il est impossible d'ajouter de nouvelles équipes. ▪ Si l'affectation automatique est activée, l'affectation d'un agent dans une équipe ne peut pas être modifiée.
Fermé pour l'inscription	Le plan de calendrier est fermé pour que les agents s'inscrivent.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.

Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

Lorsque vous annulez la publication d'un calendrier :

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, l'application définit l'état du calendrier sur **Brouillon**.
- Si vous supprimez un ou plusieurs groupes d'un plan de calendrier, tous les agents qui font partie des groupes supprimés sont supprimés des équipes du calendrier. Une fois les groupes supprimés, le calendrier passe à l'état Brouillon, et le calendrier de l'équipe est actualisé avec les données mises à jour.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Générez un aperçu d'un calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
   b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers ( ) pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.

   Le calendrier de l'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.
4. Publiez un calendrier.
   a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.
   b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe.

Remarque :
vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les calendriers de vos agents.

Suivre et gérer le calendrier de vos équipes

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du calendrier de l'équipe, vous pouvez accéder à la liste de tous vos agents par groupe d'affectation. Lorsque vous sélectionnez une équipe pour un agent, vous pouvez voir le calendrier de travail de l'agent, y compris l'heure de pause. Vous pouvez également afficher le nombre d'agents qui sont planifiés à chaque intervalle de temps pour chaque groupe.

Procédure

1. Modifiez l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.
   a. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
   b. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
   c. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.
   d. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier ( ).
   e. Modifiez l'équipe de l'agent comme vous le souhaitez.

      Remarque :
      Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

   Remarque :
   vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Dans le cas contraire, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour en savoir plus, consultez **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe** dans Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans l'espace de travail configurable.

   a. Cliquez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande. Vous pouvez utiliser le champ **Composer** pour communiquer avec l'agent.
   b. Sélectionnez une demande que vous souhaitez approuver ou rejeter, puis effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier de l'équipe en fonction des approbations.

Analyser l'alignement de votre personnel à l'aide de Demand Forecast

Utilisez Demand Forecast pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement de votre personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement de votre personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

Procédure

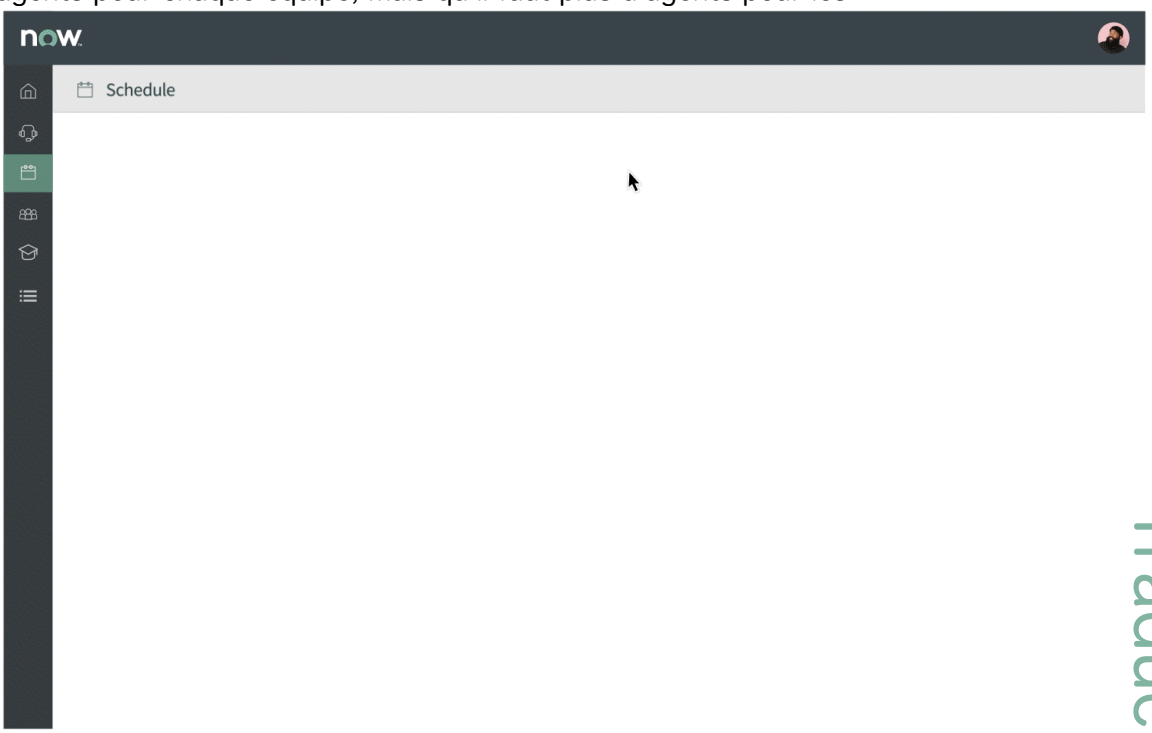
1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Analysez l'alignement de votre personnel pour chaque équipe.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.

   L'image suivante montre un exemple d'alignement des effectifs dans une vue Semaine. L'indicateur de dotation mal aligné dans la fenêtre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contextuelle montre que le gestionnaire de prévision a programmé quatre agents pour chaque équipe, mais qu'il faut plus d'agents pour les couvrir.



Comprendre les critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez l'accès des utilisateurs pour tout type d'événement, notamment les demandes de réunion, de formation et de congé dans le calendrier de l'équipe.

Vous pouvez inclure ou exclure des droits Créer, Lire, Écrire ou Mettre à jour et Supprimer (CRUD) pour les types d'événements à l'aide de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion. Vous pouvez effectuer les opérations CRUD pour les utilisateurs, les groupes ou les rôles.

Remarque :
Par défaut :

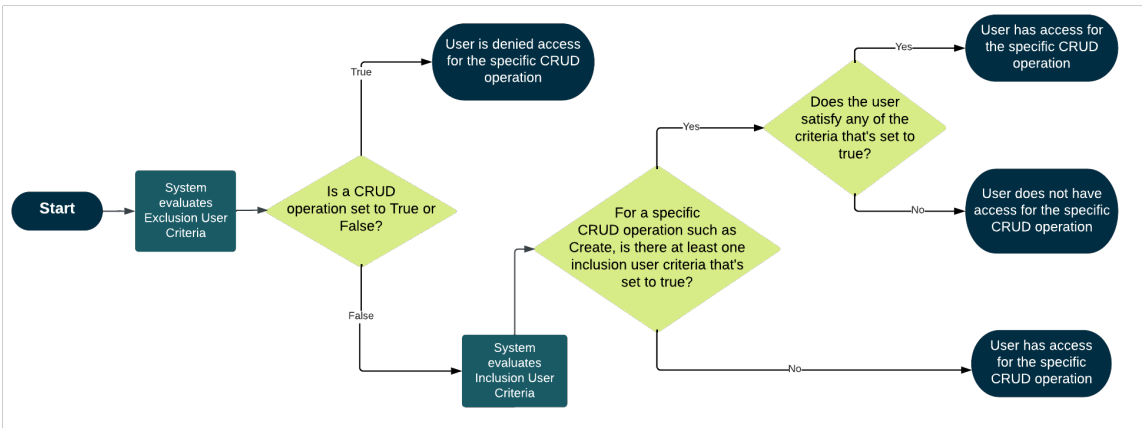
- Les utilisateurs disposent d'un accès basé sur les rôles pour gérer les types d'événements.
- Les membres de l'équipe n'ont pas d'accès en lecture aux événements de type **Travail réel**.

Pour plus de flexibilité dans la gestion de l'accès CRUD, vous pouvez définir les critères d'utilisateur pour chaque type d'événement. Par exemple, si les membres de l'équipe n'ont pas accès à la modification de leurs équipes de travail à l'aide de leur accès basé sur les rôles, vous pouvez définir cet accès à l'aide de critères d'utilisateur. Vous pouvez définir cet accès pour des membres spécifiques de l'équipe ou pour l'ensemble du groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme de flux présente la logique de fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion pour les types d'événements.



Fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion

Les règles de critères d'utilisateur sont évaluées dans l'ordre suivant :

1. Le système évalue d'abord l'accès d'exclusion pour chaque critère.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **true**, le système évalue les critères d'utilisateur.
     a. Si l'utilisateur ne dispose pas d'un accès en fonction de son rôle, l'accès à l'opération CRUD spécifique lui est refusé.
     b. Si l'accès n'est pas refusé à l'utilisateur, le système évalue les critères d'inclusion.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **false**, le système évalue les critères d'inclusion.
2. En ce qui concerne l'accès d'inclusion, pour une opération CRUD spécifique telle que Créer, le système vérifie si au moins l'un des critères d'utilisateur d'inclusion est défini sur **true**. Si tel est le cas, le système évalue les critères d'utilisateur en fonction de l'accès du rôle de l'utilisateur.
   - Si l'utilisateur :
     - Dispose d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut effectuer cette action. Par exemple, si le type d'événement est une formation et que l'opération CRUD est **Créer**, l'utilisateur peut créer les types d'événements de formation.
     - Ne dispose pas d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur ne peut pas effectuer cette action.
   - Si au moins un des critères d'inclusion n'est pas défini sur **true**, l'utilisateur n'a pas accès à l'opération CRUD spécifique. Dans cet exemple, l'utilisateur ne peut pas créer les types d'événements de formation.

Remarque :
L'accès d'exclusion a toujours priorité sur l'accès d'inclusion. Si aucun accès d'inclusion ou d'exclusion n'est défini, l'accès basé sur les rôles est utilisé pour gérer les types d'événements.

Créer des critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour déterminer les utilisateurs, rôles et groupes pouvant accéder aux types d'événements dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Critères d'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique des critères d'utilisateur
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux types d'événements.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux types d'événements.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux types d'événements lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Actif	Activez la case à cocher pour que les critères d'utilisateur soient disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux types d'événements.
Emplacement	Emplacements pouvant accéder aux types d'événements.
Départements	Départements pouvant accéder aux types d'événements.
Respecter tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Create a user criteria record for Service Portal

Inclure ou exclure l'accès des utilisateurs aux types d'événements

Accordez ou révoquez l'accès des utilisateurs à un type d'événement afin qu'ils puissent visualiser des types d'événements qui ne sont pertinents que pour eux.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Ordonnancement** > **Types d'événements**.
2. Sélectionnez un événement.
3. Excluez ou incluez un accès CRUD spécifique des utilisateurs aux événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vérifier les critères d'accès d'un groupe ou d'un membre de l'équipe dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Vérifiez les droits de création, de lecture, de mise à jour et de suppression d'événements dont disposent vos groupes ou les membres de votre équipe afin de vous assurer qu'ils disposent des autorisations appropriées dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Dans le module Listes, accédez à **Ordonnancement** > **Type d'événement**.
3. Sélectionnez un événement pour lequel vous souhaitez vérifier l'accès des utilisateurs.
4. Sélectionnez l'onglet **Accès utilisateur**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   L'écran indique que les colonnes Créer, Lire, Écrire et Supprimer sont définies sur **true** pour chaque membre de l'équipe ayant accès au type spécifique d'accès à l'événement sélectionné.

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé, un événement personnalisé ou une équipe de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des types d'événements personnalisés et ajouter ou supprimer les champs souhaités. Pour en savoir plus, consultez Configurer les types d'événements pour ITSM Manager Workspace.

Remarque :
Dans le calendrier de l'équipe, lorsque vous sélectionnez un événement pour un membre de l'équipe et que vous le supprimez, cet événement est également supprimé pour les autres participants à l'événement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Sélectionnez **+Nouveau**.
5. Créez un événement.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe ( ).
5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de l'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Composants de planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM dispose de rôles pour administrer les équipes et les calendriers des agents, et de propriétés pour configurer le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier. Les agents peuvent demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Propriétés

Propriété	Description
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements passés de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre -1 et -31.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** -31
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_future	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements futurs de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre 1 et 90. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	Permet aux agents de modifier l'heure de début et de fin de leur temps de pause au sein d'une équipe. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	Permet aux agents d'ajouter ou de supprimer leur temps de pause au sein d'une équipe. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	Nombre d'équipes préférées d'un plan de calendrier qui seront affectées automatiquement. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	Nombre maximal d'équipes pour lesquelles les agents peuvent s'inscrire dans un plan de calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	Permet aux agents de s'inscrire à leurs propres équipes. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :**true
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	Active ou désactive le lien dans la section À venir de la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services où les agents peuvent voir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	les équipes auxquelles ils sont affectés le jour même et le lendemain. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	Le nombre de jours avant la date d'échéance de l'inscription d'équipe lorsque les agents et les gestionnaires sont informés. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 2
sn_shift_planning.display_shift_name	Définissez cette propriété sur vrai pour afficher le nom de l'équipe. Si la valeur est définie sur faux, le type d'événement s'affiche. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** vrai **Remarque :** Il faudra 24 heures pour que toute modification apportée à la valeur de la propriété prenne effet. Pour afficher les changements immédiatement, exécutez le travail planifié *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`*.
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	Désactive la fermeture de la liste de suggestion automatique **Affecter des agents à cette équipe** chaque fois qu'un agent est sélectionné. Dans le navigateur d'application, saisissez sys_ux_page_property.LIST et appuyez sur **Entrée**. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	Définissez cette propriété sur **vrai** pour activer la synchronisation entre le calendrier de l'agent et le calendrier Microsoft Outlook. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés

Tâche planifiée

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability. • S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.

Préférences utilisateur

Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et ajoutez les préférences répertoriées dans le tableau ci-dessous.

Remarque :
Pour définir une préférence utilisateur à l'échelle du système, cochez la case **Système**.

Pour en savoir plus sur la définition des préférences utilisateur, consultez Préférences utilisateur .

Préférence d'utilisateur	Description
workspace.onCallShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes d'astreinte à afficher par page dans l'onglet **Équipes d'astreinte** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.onCallShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes d'astreinte que vous souhaitez afficher par page.
workspace.workShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes de travail à afficher par page dans l'onglet **Équipes de travail** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.workShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes de travail que vous souhaitez afficher par page.
workspace.schedulePlanPageSize	Définissez le nombre maximal de plans de calendrier à afficher par page dans le panneau latéral Calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférence d'utilisateur	Description
	• **Nom :** workspace.schedulePlanPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré de calendriers que vous souhaitez afficher par page.

Respect du calendrier dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Analysez la façon dont vos agents respectent leurs activités planifiées. Vous pouvez également analyser s'ils effectuent le temps total de travail qui leur a été planifié. Utilisez ces mesures pour aligner vos besoins en personnel et prévoir la demande d'agents plus efficacement.

Le respect mesure la façon dont vos agents respectent leur calendrier afin d'effectuer les tâches qui leur ont été affectées. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.

Utilisez le respect du calendrier pour :

- obtenir un aperçu de la façon dont les ressources d'agent ont été utilisées par le passé et planifier vos besoins en matière de personnel en fonction de ces données,
- mesurer si l'effort consacré à la prévision de la demande de l'agent et à la planification des membres de l'équipe est mené de manière optimale,
- découvrir des opportunités de coaching pour vos agents en cas de problèmes de respect. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Coaching.

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- découvrir si votre équipe respect les calendriers publiés,
- augmenter les performances de votre équipe en fixant des objectifs en matière de respect,
- consulter la présence de vos agents via des détails tels que les heures de pointage à l'entrée et à la sortie,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,
- modifier les heures de pointage à l'entrée et à la sortie de vos agents.

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir les pourcentages de seuil et modifier les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité.

En tant qu'agent, vous pouvez pointer à l'entrée et à la sortie de votre période de travail. Pour plus d'informations, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

Voici un workflow typique de respect du calendrier et de conformité :

1. L'administrateur définit la règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* comme active pour enregistrer les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents de Optimisation des effectifs pour ITSM.
2. Un agent travaille pour l'équipe ITSM et dépend d'un gestionnaire. Supposons que ce scénario est une journée de travail classique :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. L'agent se connecte à Espace de travail d'agent pour ITSM.

b. L'agent passe l'état de présence à **Disponible** et commence à travailler. L'événement de pointage à l'entrée est généré.

c. L'agent passe l'état de présence à **Pause** et va déjeuner. L'événement de pointage à la sortie est généré.

d. Lorsque l'agent revient du déjeuner et répond à un appel téléphonique, l'état de présence passe à **Occupé** et l'événement de pointage à l'entrée est généré.

e. L'agent se déconnecte ensuite de CSM Espace de travail d'agent ou passe l'état de présence à **Hors ligne**. L'événement de pointage à la sortie est généré.

f. À la fin de la journée, le récapitulatif du temps de travail de l'agent est généré avec des indicateurs clés de performance (KPI), tels que l'heure de début, l'heure de fin, le travail planifié, le temps non travaillé, le temps non planifié disponible, le temps de travail et le pourcentage de respect et de conformité.

3. Le gestionnaire de l'agent se connecte à Manager Workspace pour afficher le temps de travail de l'agent dans le calendrier **Calendrier de l'équipe**. Le gestionnaire peut également afficher le temps de travail réel et le modèle de travail de l'agent pour tous les jours historiques. Si nécessaire, le gestionnaire peut coacher l'agent vers une performance souhaitée qui correspond à la culture d'équipe.

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Évaluez si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Recherchez les domaines pour lesquels les activités d'agent dont la valeur ajoutée est faible peuvent être réduites ou supprimées, et affinez vos exigences de niveau de dotation en personnel en fonction de leur respect.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et résolvent les éléments de travail lorsque cela est attendu. Un taux de respect faible indique que vous devriez analyser les processus ou les décisions et les modifier afin de gérer efficacement le calendrier de vos équipes. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules permettant de calculer le respect du calendrier et la conformité, ainsi que sur les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut personnaliser les points d'extension du respect du calendrier pour configurer les formules selon les besoins.

  Composants et formules utilisés pour le respect du calendrier :

  - La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent. Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions.
  - Formules :

Traduction automatique

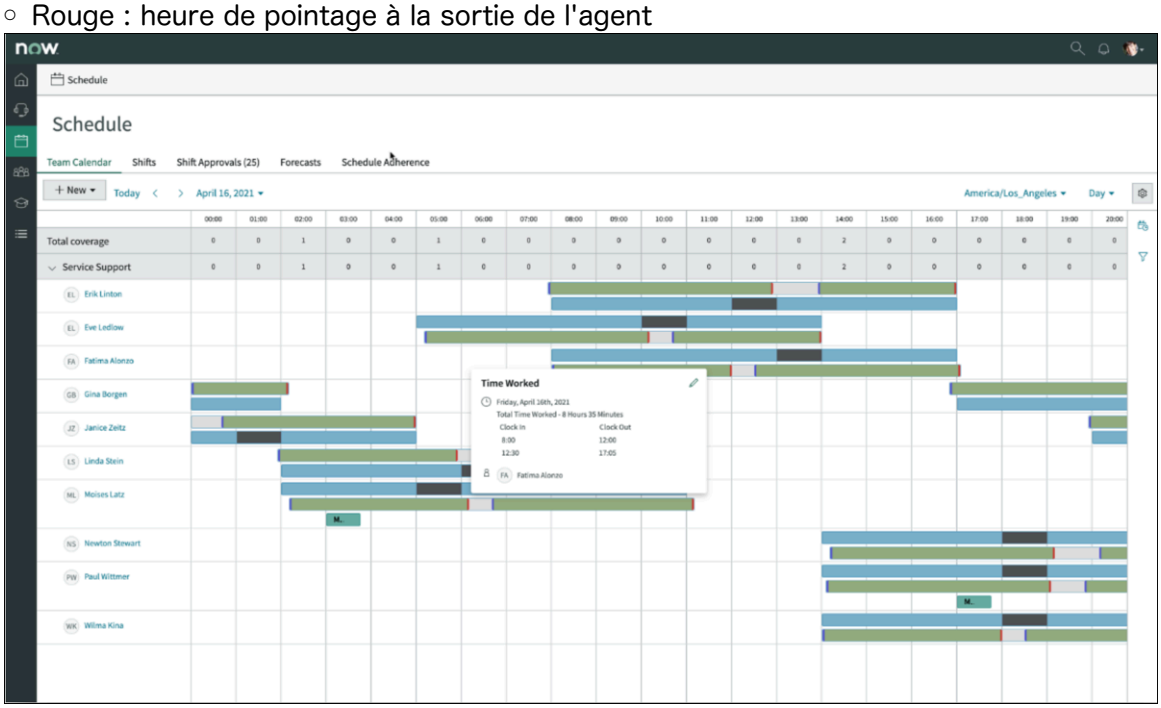
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le respect du calendrier est calculé comme suit : (Minutes de travail dans l'équipe/Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires).
- La conformité est calculée comme suit : (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

   L'image ci-dessous montre un exemple de la façon dont les membres de l'équipe respectent leurs calendriers de travail. Les couleurs des barres sont représentées comme suit :
   - Bleu : équipe de travail planifiée
   - Gris : agent non disponible
   - Vert : l'agent est disponible
   - Violet : heure de pointage à l'arrivée de l'agent
   - Rouge : heure de pointage à la sortie de l'agent



Utiliser le récapitulatif du temps de travail pour analyser le respect du calendrier de l'agent et la conformité

Analysez si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Utilisez l'historique du respect pour déterminer le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Le respect de l'historique fournit des rapports du respect en temps réel.
- Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents. Votre administrateur peut modifier les configurations pour le respect du calendrier et la conformité. Pour en savoir plus, consultez Référence du respect du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la catégorie **Respect du calendrier**, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour analyser le récapitulatif du temps de travail de vos agents, sélectionnez **Récapitulatif du temps de travail**.
   - Pour analyser le temps de présence de vos agents, sélectionnez **Temps de présence**.

Remarque :
le champ **Durée non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13 h 00 à 14 h 00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme heure de pointage à l'entrée. Par conséquent, la durée de formation de 13 h 00 à 14 h 00 est spécifiée comme durée non planifiée disponible.

Example:

Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, prenons l'exemple d'un jour de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8h et se termine à 16h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 16h.
- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes
- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque :
Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Planifier des points d'extension du respect du calendrier dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez les points d'extension du respect du calendrier pour appeler des scripts personnalisés pour le respect du calendrier de l'agent et la conformité.

Pour accéder aux points d'extension, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension pour le respect du calendrier

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExt`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique du respect du calendrier et de la conformité.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification de l'équipe** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	Heure à définir pour un enregistrement anticipé. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'horaire d'une équipe de travail d'un agent est de 8h à 17h et que l'agent pointe à 7h, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage à définir pour un seuil de respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.
Seuil supérieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil supérieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment utiliser Demand Forecast pour prédire les ressources en fonction des données historiques.

La vidéo ci-dessous montre une vue d'ensemble de l'application Demand Forecast.

Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Demand Forecast utilise MetricBase pour prévoir la demande des équipes.

Lorsque vous créez des configurations de prévision de demande, l'application crée des mesures :

- pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour les interactions ;
- pour résoudre les incidents tout au long d'une journée donnée.

Remarque :
vous pouvez créer des configurations de prévision pour toutes les tables.

Analyser la prédiction de ressources Demand Forecast

Regardez cette vidéo pour découvrir comment modéliser les scénarios de demande et afficher la demande mise à jour sur le calendrier.

Prévision de la demande - Scénarios de demande de modèle

En tant que gestionnaire ayant le rôle d'administrateur de la prévision, vous pouvez créer des paramètres de prévision dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace. Modifiez les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision et prévisualiser les données des séries chronologiques avant de les publier. Vous pouvez créer n'importe quel nombre de prévisions pour prévisualiser les données des séries chronologiques en temps réel.

Vous pouvez également effectuer des ajustements manuels pour modifier la prévision et analyser le modèle de prévision. Vous pouvez superposer les ajustements manuels sur les données de prévision visualisées et afficher les données des séries chronologiques pour analyser le modèle de prévision. Par exemple, si vous avez un modèle spécifique pour la semaine à venir, mais que vous savez qu'un jour férié tombe au milieu de la semaine où vous avez besoin de plus d'agents, car vous vous attendez à une augmentation des ventes, vous pouvez modifier manuellement la prévision pour l'augmenter de 10 % et analyser ces données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prévision de la demande

L'application Demand Forecast comprend les quatre modules suivants :

Modules de l'application Demand Forecast

Nom du module	Description
Définitions des collectes de données	Configurez des conditions pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou une table.
Paramètres de formule	Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre de ressources par heure dans une journée.
Formule de conversion de ressource	Ajoutez des formules pour convertir la prévision en ressources.
Configuration des prévisions de groupe	Associez la formule configurée pour la conversion des ressources en groupes.

En tant qu'administrateur de la prévision (sn_agent_forecast.admin), vous pouvez prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour une équipe.

Pour prévoir la demande :

1. Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données
2. Créez des paramètres de prévision.
3. Créez des formules pour convertir le nombre d'incidents prévu en nombre de ressources nécessaires pour répondre à ces incidents.
4. Associez les formules à des groupes d'affectation.
5. Affichez la demande prévue sur le calendrier.

Remarque :
Consultez Demand Forecast dans l'espace de travail configurable Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour en savoir plus sur les composants et les configurations par défaut installés avec Demand Forecast.

Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données

Utilisez l'application **Data Collection Definitions** pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les agents de prévision.

- Utilisez la tâche planifiée *`Collect daily data for automated forecast configurations`* pour collecter des données pour les mesures définies dans les définitions de collecte des données. La tâche planifiée récupère les enregistrements du jour précédent pour chaque heure de chaque groupe d'affectation. Elle stocke ces données dans MetricBase.

  Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande list de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group]. Pour en savoir plus sur l'accès aux données de MetricBase, consultez Accéder aux données de MetricBase à l'aide de la commande list .

- Utilisez la tâche sur demande *`Collect historical data for automated forecast configurations`* pour collecter les données historiques horaires. Cette tâche collecte les données des trois dernières années.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez la tâche planifiée **Prévoir des ressources pour l'avenir** pour prévoir les ressources en fonction des données collectées. La tâche prévue stocke les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase. Consultez Propriétés de prévision pour définir la fréquence de collecte, comme le nombre de jours où vous devez collecter les données. Vous pouvez utiliser ces informations pour calculer la prévision ou la période pendant laquelle vous souhaitez stocker les données.

Remarque :
les mesures de séries chronologiques créées pour les définitions de collecte des données utilisent la politique de rétention **Prévision WFO**. Cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Créer des paramètres de formule

Utilisez des valeurs numériques ou un script pour définir les paramètres à utiliser dans la formule pour la prévision. Consultez Configurations de prévision des ressources pour prendre connaissance des formules de prévision des ressources configurées disponibles par défaut.

Associer des formules à des groupes d'affectation

Pour convertir le nombre d'incidents en agents, associez des groupes d'affectation à la formule de conversion des ressources.

Afficher la demande prévue sur le calendrier

Les données collectées par la mesure Agent Forecast dans MetricBase sont utilisées pour prévoir les agents dont vous avez besoin pour chaque heure de la journée. Ces données sont affichées sur le calendrier de l'équipe. La vue hebdomadaire du calendrier affiche les niveaux de dotation en personnel d'une semaine donnée.

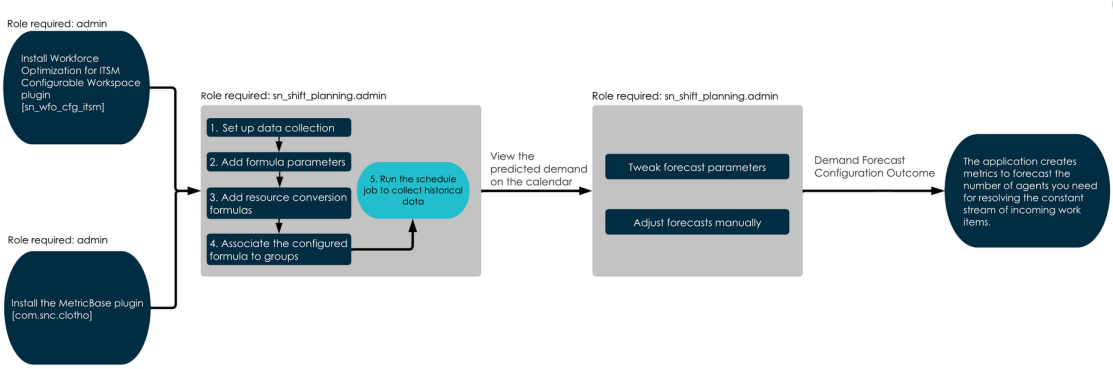
Information associée

Configurer Demand Forecast

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Configurez les données à collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

L'image montre le flux de bout en bout de la configuration de Prévision de la demande.



Configurer Demand Forecast

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous devez avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase .
- Vous devez être dans le Global scope .

Rôle requis : sn_agent_forecast.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Prévision de la demande**
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Consultez les tables de configuration de la prévision de la demande pour obtenir la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur Nouveau.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de prévision de collecte.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Table	Table utilisée pour la collecte des données. Dans la liste, effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour collecter des données permettant de prévoir les incidents, sélectionnez **Incidents**. ▪ Pour collecter des données pour les interactions de prévision, sélectionnez **Interactions**.
Condition	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Un paramètre de prévision à l'état **Publié** est automatiquement créé.

   e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour en savoir plus sur la création d'un index de table, consultez Create a table index .

3. Ajoutez des paramètres pour la formule afin de calculer le nombre d'agents dont vous avez besoin par heure et par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Paramètres de formule**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez la valeur dans le champ **Valeur**.
- Pour utiliser l'API de la carte de score Analyse des performances ou une API personnalisée, cliquez sur **Avancé** et ajoutez le script.

Les paramètres de prévision Durée moyenne de messagerie instantanée et Durée moyenne de visite fournis par défaut sont des exemples d'utilisation des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir la liste des paramètres fournis par défaut, consultez les paramètres de prévision de la demande.

Remarque :
Une formule de conversion de ressource utilise plusieurs définitions de collecte de données pour calculer la conversion de ressource. Dans une définition de collecte de données, si les paramètres de prévision définis pour chacune des configurations de prévision varient, la formule de conversion de ressource utilise les valeurs de paramètre les plus basses définies pour une configuration de prévision.

Par exemple, imaginons les scénarios suivants :

- La configuration de prévision Incidents P1 créés est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 2. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 14 prochains jours.
- La configuration de prévision Interactions de messagerie instantanée créées est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 4. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 28 prochains jours.

Lorsque vous ajoutez ces deux configurations de prévision à la formule de conversion de ressource, celle-ci tient compte uniquement de la valeur inférieure des deux valeurs de configuration de prévision (14 jours) pour calculer la conversion de ressource.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ▪ Cliquez sur le lien connexe **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource.
Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

a. Cliquez sur **Configurations de prévision des groupes**.

b. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

- Dans le champ **Groupe d'affectation**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
- Dans le champ **Configuration des prévisions**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Que faire ensuite

Exécutez la tâche planifiée *`Collect historical data for automated forecast configurations`*. Pour en savoir plus, consultez Travaux planifiés pour la prévision de la demande.

Information associée

Utiliser Demand Forecast

Définir le nombre minimal et maximal d'agents pour prévoir la demande

Définissez le nombre minimal ou maximal d'agents requis par heure afin de toujours avoir la dotation en personnel souhaitée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_agent_forecast_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous calculez le nombre d'agents pour vos besoins en personnel, vous pouvez définir le nombre minimal ou maximal d'agents par défaut dont vous avez besoin par heure, à l'aide des fonctions Math.min et Math.max.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Prévision de la demande** > **Paramètres de formule**.
2. Créez un paramètre de formule pour définir le nombre minimal ou maximal d'agents dont vous avez besoin par heure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le paramètre.

c. Dans le champ **Valeur**, saisissez le nombre d'agents requis lors de la conversion des ressources.

- Pour définir le nombre minimal d'agents, saisissez le plus petit nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.
- Pour définir le nombre maximal d'agents, saisissez le plus grand nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Créez une formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour la formule de conversion de ressource.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

e. Dans le champ **Formule**, effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.max`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre minimal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

  Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus élevée des deux valeurs est utilisée comme limite inférieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

  Par exemple, supposons que vous avez besoin de deux agents au minimum par heure et que vous utilisez la formule suivante : `Math.max(([FP : nombre minimal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]))`, pour laquelle :

  - vous avez défini la valeur `[FP : nombre minimal d'agents]` sur 2 ;
  - la valeur de sortie pour la formule `([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]` est de 0.

  Bien que la configuration de prévision indique qu'aucun agent n'est requis, car vous avez fixé le nombre minimal d'agents à deux, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.min`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre maximal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus basse des deux valeurs est utilisée comme limite supérieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

Par exemple, supposons que vous avez besoin de huit agents au maximum par heure et que vous utilisez la formule suivante : Math.min(([FP : nombre maximal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour])), pour laquelle :

- vous avez défini la valeur [FP : nombre maximal d'agents] sur 8 ;
- la valeur de sortie pour la formule ([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour] est de 10.

Bien que la configuration de prévision indique que 10 agents sont requis, car vous avez fixé le nombre maximal d'agents à huit, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez visualiser les données de prévision. La date de début d'une configuration de prévision est basée sur le nombre de jours historiques que vous souhaitez prendre en compte pour la visualisation des données. La valeur est définie à l'aide de la *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* propriété.

La date de début par défaut est fixée à 90 jours plus tôt à compter de la veille du jour actuel. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision représentées en jours. Par exemple, si la période est de 7 jours et que les périodes de prévision sont de 5 jours, alors la date de fin est de 35 jours (incluant le jour actuel).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier .
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône Engrenage .
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.

b. Dans le champ **Durée de la période**, entrez la durée d'une saison de prévision.

c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.

d. Dans le champ **Algorithme**, sélectionnez un algorithme que vous souhaitez utiliser pour calculer la prévision.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.

8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.

9. Publier les paramètres de prévision.

a. Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.

b. Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

Lorsque le paramètre de prévision est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier de l'équipe.
- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Que faire ensuite

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_cfg_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.
5. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique de l'ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Valeurs disponibles : ▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre d'incidents par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 incidents par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Un jour donné, si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.
   a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.
   b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.

Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.

La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Composants de prévision des demandes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM installe des rôles pour administrer Espace de travail d'ITSM Manager Demand Forecast, des propriétés pour configurer le comportement par défaut, des travaux planifiés afin de collecter des données pour les configurations, des tables pour stocker les données, des configurations de prévision pour collecter les données relatives aux incidents et aux interactions, ainsi qu'une politique de rétention pour stocker les données de mesure.

Configurations des prévisions

Nom	Description
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.
Non P1 Incidents Created (Incidents non P1 créés)	Collecte les données de tous les incidents qui ne sont pas balisés comme étant de priorité 1.
P1 Incidents Created (Incidents P1 créés)	Collecte les données des incidents de priorité 1.
Walkup Interactions Created (Interactions de visite créées)	Collecte les données des interactions de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique de rétention des mesures

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Formules à utiliser pour créer des configurations de prévision des ressources

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Chat Interactions to Agent Conversion (Interactions de messagerie instantanée dans conversion d'agent)	([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]
Incident and Interaction Resources (Ressources d'incident et d'interaction)	[FC:Incidents Created to Agent Conversion] + [FC:Chat Interactions to Agent Conversion] + [FC:Walkup Interactions to Agent Conversion]
Incidents Created to Agent Conversion (Conversion des incidents créés en agent)	(([FC:P1 Incidents Created] * [FP:Average P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]) + (([FC:Non P1 Incidents Created] * [FP:Average Non P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day])
Walkup Interactions to Agent Conversion (Conversion des interactions de visite en agent)	([FC:Walkup Interactions Created] * [FP:Average Walkup Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]

Paramètres de prévision

Nom	Description
Average Agent Work Time Per Day (Temps de travail moyen de l'agent par jour)	Temps de travail moyen d'un agent un jour donné.
Durée moyenne d'un chat	Durée moyenne d'un chat d'agent pour chaque incident ou interaction.
Average Non P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident non P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents qui ne sont pas classés en priorité 1.
Average P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents classés en priorité 1.
Durée moyenne de visite	Durée moyenne qu'un agent consacre à une interaction de visite.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour en savoir plus sur la configuration des paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la prévision

Nom	Description	Exemple
sn_agent_forecast.historical_data_points	Points de données historiques horaires à utiliser pour la prévision. Les points de données maximum autorisés sont 26280. La valeur par défaut est 8760 et représente les points de données horaires pour une période d'un an (24 heures x 365 jours x 1 an).	Par exemple : 24 heures x 365 jours x 3 ans = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	Fréquence saisonnière d'un modèle répété. La valeur par défaut est 168.	Par exemple : • Modèle de données quotidiennes = 1 * 24 = 24 • Modèle de données hebdomadaires = 7 * 24 = 168 • Modèle de données mensuelles = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	Nombre de périodes/saisons à prévoir. Une période est la durée d'une saison. La valeur par défaut est 5.	Par exemple : • Si la durée d'une saison est quotidienne, ce qui équivaut à 24 heures (1 jour) et que la période de prévision est de 30, le nombre de périodes à prévoir est égal à 24 * 30 = 720 heures. • Si la durée d'une saison est hebdomadaire, ce qui équivaut à 168 heures (1 semaine) et que la période de prévision est de 5, le nombre de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Exemple
		périodes à prévoir est égal à 168 * 5 = 840 heures.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques dans Manager Workspace.	Par exemple, si le nombre est défini sur 90, le nombre de jours est compté à partir du jour même à 90 jours plus tôt.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Configurations de prévisions disponibles par défaut

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support en bureautique
- Centre de services IT
- Assistance concernant les applications
- Assistance technique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier des tâches pour Demand Forecast

Nom	Description
Collect historical data for automated forecast configurations	• Tâche sur demande pour collecter les données historiques • Collecte les données historiques quotidiennement pour toutes les heures des trois dernières années
Collect daily data for automated forecast configurations	• S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin • Pour chaque table définie dans la configuration des définitions des collectes de données, elle extrait les enregistrements du jour précédent pour chaque heure et chaque groupe, et le stocke dans MetricBase • Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande list de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group] • Applique la politique de conservation des prévisions WFO pour la conservation des données
Forecast resources for future	Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données collectées. • S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin • Collecte les données horaires tous les jours pour la configuration de prévision des formules • Stocke les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase • Utilise des propriétés de prévision pour définir la fréquence ou la période de collecte de données pour stocker les données. Les propriétés de prévision ne seront pas utilisées si un paramètre de prévision publié existe pour une définition de collecte de données.

Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

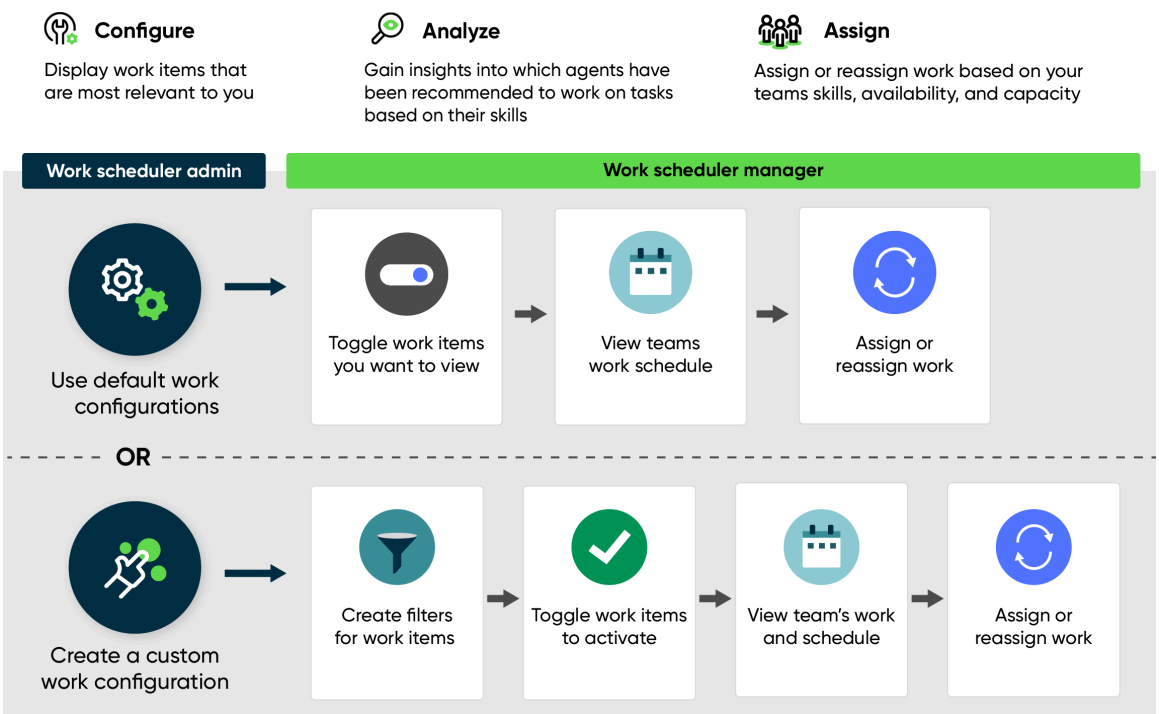
Gérez le travail de toutes vos équipes à partir d'un emplacement central. Vous pouvez obtenir une visibilité sur la charge de travail de toutes vos équipes. Vous pouvez évaluer le niveau de complexité des tâches de vos équipes, leur capacité à effectuer le travail, et affecter ou réaffecter des tâches au sein d'une interface de calendrier.

Voici une vue d'ensemble du Planificateur de travail. Planificateur de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'image fournit une vue d'ensemble du Planificateur de travail.



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Créer des configurations de travail que les gestionnaires peuvent afficher dans leur file d'attente de travail. Pour plus d'informations sur la définition des configurations de travail, consultez la rubrique Configurer une configuration de travail.
- Créer des cartes de planificateur de travail et les configurer en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une carte de planificateur de travail à l'aide du générateur d'IU Next Experience.
- Associer les cartes de planificateur de travail à des configurations de travail. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Créer des filtres prédéfinis personnalisés pour classer vos éléments de travail par ordre de priorité en fonction de ce qui est important pour vous.
  - Vous pouvez définir les filtres en fonction du type de tâche. Par exemple, vous pouvez définir des filtres pour les incidents de Priorité 1 et de Priorité 2.
  - Vous pouvez également définir des filtres en fonction des cas d'utilisation. Par exemple, si vous souhaitez donner la priorité aux tâches du catalogue d'une unité business VIP par rapport à d'autres unités, vous pouvez définir ces conditions pour le filtre.
- Configurer votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.
- Affecter des éléments de travail en fonction de la recommandation de compétences.
- Affecter des éléments de travail en fonction des quarts de travail de vos équipes.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas avec le planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Planificateur de travail

Avantage	Rôles	Rechercher des tâches à accomplir dans le planificateur de travail
Activez Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM.	administrateur	Activer le planificateur de travail
Reportez-vous aux composants tels que les propriétés système utilisées dans Planificateur de travail.	Tout rôle de planificateur de travail	Comprendre les composants utilisés dans le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez Planificateur de travail pour les gestionnaires afin qu'ils puissent affecter des éléments de travail en fonction des compétences, de la disponibilité et de la capacité de leurs équipes.	Administrateur de planificateur de travail	Configurer le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.	Gestionnaire de planificateur de travail	Utiliser le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurer Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Personnalisez une carte de planificateur de travail existante en fonction de vos besoins. Vous pouvez également créer votre propre carte de configuration de travail et votre propre carte de planificateur de travail et les associer afin que les gestionnaires puissent afficher les cartes dans leur file d'attente de travail.

Personnaliser une carte Planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Personnalisez les composants de carte Planificateur de travail, par exemple en ajoutant un champ supplémentaire ou en modifiant la couleur ou l'ordre d'un champ, afin de les afficher dans la file d'attente Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez dupliquer une variante d'élément de travail existante telle qu'un incident, un problème ou une demande de changement et la personnaliser en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu** et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) en regard d'une carte, par exemple **Incident par défaut**, que vous souhaitez configurer.
9. Pour dupliquer la variante sélectionnée, dans la section **Variantes** du volet gauche, placez le pointeur de la souris sur la variante que vous souhaitez dupliquer, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Dupliquer**.
10. Placez le pointeur de la souris sur la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
11. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre sur la valeur la plus faible afin que cette variante s'affiche dans Manager Workspace.

    Conseil :
    vous ne pouvez afficher qu'une seule variante pour un type d'élément de travail.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Personnalisez la variante que vous avez créée à l'aide de l'une des tâches ou étapes répertoriées dans Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU.

Example:

Si vous souhaitez effectuer cette configuration dans la carte Planificateur de travail	Consultez
Ajouter des champs	Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail et reportez-vous aux étapes de script de la page **Transformer l'élément de travail en cardProps**.
Ajouter un avatar	Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Configurer une configuration de travail

Créez une configuration de travail pour un élément de travail. Ajoutez des filtres qui affichent les informations clés que le gestionnaire souhaite analyser. Cette configuration de travail détermine le mode d'affichage des éléments de travail sur le calendrier Planificateur de travail dans Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Configurations de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de travail.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer la configuration de travail. Les tables suivantes sont disponibles par défaut pour créer des configurations de travail : ○ Tâche du catalogue ○ Demande de changement ○ Tâche de changement ○ Incident ○ Interaction ○ Problème ○ Demande ○ Élément demandé
Champ de description	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour décrire l'élément de travail.
Champ affecté à	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un agent à l'élément de travail.
Champ Groupe d'affectation	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un groupe à l'élément de travail.
Champ de date de début	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de début de l'élément de travail.
Champ de date de fin	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de fin de l'élément de travail.
Couleur par défaut	Couleur préférée pour afficher la carte d'élément de travail dans Manager Workspace.
Chemin de l'application UX	Chemin où la mise en page de la carte est définie pour ce type d'élément de travail. Le chemin s'affiche dans la liste des expériences Générateur d'IU. Ce chemin d'application UX détermine la mise en page de la carte d'élément de travail. Par défaut, il est défini sur **Carte par défaut**, qui affiche les champs suivants : ○ Champ Description ○ Champ Affecté à ○ Champ Groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Champ de date de début ○ Champ de date de fin Si vous avez besoin de champs supplémentaires, vous devez les ajouter dans le champ **Champs supplémentaires**. Pour en savoir plus sur la définition d'une mise en page de carte, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU.
Ordre	Ordre d'affichage de l'élément de travail.
Champs supplémentaires	**Important :** si vous avez besoin de champs supplémentaires dans la table sélectionnée que vous souhaitez afficher dans la carte d'élément de travail de Manager Workspace, vous devez les ajouter dans ce champ.
Règle de correspondance	Sélectionnez une règle de correspondance pour la configuration de travail.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un filtre de configuration de travail.
   a. Dans la liste connexe **Filtres de configuration de travail**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom unique au filtre.
   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire pour ajouter la table sélectionnée.
   d. Ajoutez les conditions souhaitées pour le filtre de configuration de travail.
   Pour en savoir plus sur l'ajout de conditions, consultez Créateur de conditions .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU

Créez une carte de planificateur de travail et ajoutez les composants que vous souhaitez afficher en fonction de vos besoins dans l'application Planificateur de travail de Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu** et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez **+Ajouter** et donnez un nom à la carte.
   Le champ **Chemin** est automatiquement renseigné.
9. Sélectionnez **Créer**.
   Une nouvelle carte est créée.

> **Important :**
> après avoir créé la carte de planificateur de travail, vous devez sélectionner le nom de cette carte dans le champ **Chemin de l'application UX** dans la configuration de travail que vous avez créée. Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail.

10. Sélectionnez **Terminé**.
    Suivez les étapes répertoriées dans chacune des rubriques ci-dessous dans la séquence donnée pour personnaliser le Planificateur de travail.

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Créer un paramètre d'état de client pour Planificateur de travail

Ajoutez des valeurs de paramètre d'état de client personnalisées pour ajouter des propriétés aux composants de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône État du client ( ).
2. Dans la section Paramètres de l'état du client, cliquez sur **+Ajouter**.
3. Créez le paramètre d'état de client.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez `cardProps`.
   b. Dans le menu **Type**, sélectionnez `JSON`.
   c. Dans le champ **Valeur initiale**, sélectionnez **Modifier**.
   d. Dans l'écran contextuel **Valeur initiale**, saisissez le code suivant :

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "aria": {}
}
```

e. Sélectionnez **Appliquer**.

Voici une démonstration sur la façon de créer des paramètres d'état de client. Créer des paramètres d'état de client

Que faire ensuite

Créer des scripts de page pour le planificateur de travail

Information associée

Créer et lier un paramètre d'état de client à un composant

Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail

Ajoutez des scripts de page personnalisés pour le Planificateur de travail afin de mettre à jour l'état du client via des événements ou de mettre à jour l'objet de transformation workItem en propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les scripts de page *`Handle card clicked`* et *`Handle card action clicked`* pour gérer les événements générés lorsque vous cliquez sur la carte et ses actions.

Ajoutez le script de page *`Transform workItem to cardProps`* pour transformer l'objet *`workItem`* dans la file d'attente de travail en propriétés pour les composants de carte.

Remarque :
Si vous avez personnalisé une carte de planificateur de travail, vous pouvez procéder comme suit pour ajouter des scripts clients.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Scripts clients ( ).

2. Créez le script de page *`Handle card clicked`*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card clicked`*.

c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Créez le script de page *`Handle card action clicked`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card action clicked`*.

c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Créez le script de page **Transform workItem to cardProps** (Transformer l'élément de travail en cardProps) et joignez l'include de script *`WorkSchedulerUIBCardUtils`*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Transform workItem to cardProp`*.

c. Dans l'éditeur de script, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  }];
  // Create cardProps
  const cardProps = {};
  cardProps.tagline = {
    label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
  };
  cardProps.heading = {
    label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
  };
  cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
    ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
    : [];
  cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Pour personnaliser l'affichage des champs, consultez la rubrique https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment créer des scripts de page pour le Planificateur de travail. Créer des scripts de page

Que faire ensuite

Définir la propriété workItem dans la configuration de page du planificateur de travail

Information associée

Définir des scripts clients et les lier aux composants

Définir la propriété workItem dans la configuration de la configuration de page Planificateur de travail

Ajoutez la propriété *workItem* à la configuration de page Planificateur de travail pour recevoir l'objet *workItem* fourni par la file d'attente de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Config.**.
2. Dans la section **Propriétés**, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier les propriétés**, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans le champ **Nom de la propriété**, saisissez *workItem*.
5. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La propriété *workItem* est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Placez le pointeur de la souris sur la propriété *workItem* et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques ( ).
9. Dans le champ *workItem*, saisissez *@state.workItem*.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment définir la propriété workItem dans la configuration de page Planificateur de travail. Définir la propriété de l'élément de travail dans la configuration de page du planificateur de travail

Que faire ensuite

Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail

Ajoutez les mappages d'événements requis pour les interactions de carte et pour la transformation des propriétés de carte aux configurations de page dans le Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Événements**.
2. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
4. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Les propriétés de la page ont changé**.
   a. Dans le menu **Les propriétés de la page ont changé**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Joignez les événements *CARD_CLICKED* et *CARD_CLICKED (Work item cards)*.
   L'écran contextuel **Créer un événement** s'affiche.

Cette démonstration explique comment définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail. Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Information associée

Événements dans Générateur d'IU

Configurer les composants de conteneur pour le Planificateur de travail

Présentez des informations dans un format intuitif à l'aide du composant Conteneur de base de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur de base de la carte**.
3. Dans l'onglet **Config.**, définissez les propriétés Interaction et ARIA.
   - Dans le menu **Interaction**, sélectionnez `Click`.
   - Dans la section Accessibilité, sélectionnez l'icône de liaison des données dynamiques .
   - Dans la liste **Propriétés ARIA**, sélectionnez `@state.cardProps.aria`.
4. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
5. Dans le menu **Carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   L'écran contextuel Aperçu du gestionnaire d'événements s'affiche.
6. Dans la section **Scripts**, sélectionnez `Handle card clicked`.
7. Sélectionnez **Ajouter**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer des composants de conteneur dans Planificateur de travail. Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Configurer un composant d'en-tête de carte Planificateur de travail

Personnalisez le composant d'en-tête Planificateur de travail pour afficher le titre en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **En-tête de base de carte**.
   Le conteneur sélectionné s'affiche dans le volet droit.
3. Configurez le composant d'en-tête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Config.**, placez le pointeur de la souris sur la section **Listes déroulantes** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques.

b. Dans le menu **Listes déroulantes**, sélectionnez `@state.cardProps.dropdowns`.

c. Placez le pointeur de la souris sur la section **En-tête** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques.

d. Dans le menu **En-tête**, sélectionnez `@state.cardProps.heading`.

e. Placez le pointeur de la souris sur la section **Ligne de base** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques.

4. Ajoutez **Action des actions de carte sélectionnée** à l'événement **Action d'en-tête de carte sélectionnée**.

a. Sélectionnez l'onglet **Événements**.

b. Dans la section **Action d'en-tête de carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.

c. Dans le menu **Ligne de base**, sélectionnez `@state.cardProps.tagline`.

d. Dans l'écran contextuel **Aperçu du gestionnaire d'événements**, dans la section **Scripts**, sélectionnez **Gérer l'action de carte sélectionnée**.

e. Cliquez sur **Ajouter**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un en-tête de carte Planificateur de travail.
Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail

Ajoutez les champs d'élément de travail d'affichage `Label value stacked` dans la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, sélectionnez **Valeur d'étiquette empilée**.
5. Dans le volet droit, sélectionnez l'onglet **Config.** et configurez la taille, l'alignement et les éléments.

a. Dans le menu Alignement, sélectionnez `Horizontal-equal`.

b. Dans le menu Taille, sélectionnez **Petite**.

c. Placez le curseur de la souris sur **Éléments** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le menu **Éléments**, saisissez `@state.cardProps.content`.

e. Dans le champ **Largeur minimale de l'élément**, saisissez 75 px.

f. Activez les options **Renvoyer à la ligne automatiquement** et **Tronqué**.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail. Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Information associée

Configure UI Builder workspace experiences

Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Utilisez le composant *Container* pour ajouter un avatar et le nom d'utilisateur du délégataire de l'élément de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Valeur d'étiquette empilée** et sélectionnez **Ajouter un composant après**.
5. Configurez le composant.

   a. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur**.

   b. Dans l'onglet **Config.**, procédez comme suit :

      i. Sélectionnez l'icône Modifier la visibilité du composant ( ).

      ii. Placez le pointeur de la souris sur le champ **Masquer le composant** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

      iii. Dans le champ **Masquer le composant**, saisissez !@state.cardProps.assignedTo.

      iv. Dans le menu **Direction**, sélectionnez **Ligne**.

      v. Dans l'onglet **Styles**, dans le champ **Aligner les éléments**, sélectionnez l'icône centre.

      vi. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Pour ajouter le composant Avatar, sélectionnez **Conteneur (Flex)** > **+Ajouter un composant**.
7. Sélectionnez **+Ajouter un composant**.
   L'écran contextuel Composants s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail

Associez la carte de planificateur de travail que vous avez créée à la configuration de travail pour afficher la carte dans la barre latérale Planificateur de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Configuration du travail**.
2. Sélectionnez la configuration de travail à laquelle vous souhaitez associer la carte du planificateur de travail.
3. Dans le champ **Chemin de l'application UX**, sélectionnez le nom de la carte du planificateur de travail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La carte de configuration de travail s'affiche dans Planificateur de travail dans Manager Workspace.

   Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail.

   Pour en savoir plus sur la création d'une carte Planificateur de travail, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU.

Créer des points d'extension pour le Planificateur de travail

Créez des points d'extension pour personnaliser votre implémentation dans le Planificateur de travail. Par exemple, si vous souhaitez que les membres de votre équipe travaillent sur une tâche sur site, vous pouvez configurer l'emplacement des membres de votre équipe selon les éléments de travail qui leur sont affectés afin qu'ils puissent accéder rapidement aux tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous devez définir le périmètre de l'application sur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le point d'extension `WorkItemSkillsRecommendationManager` est disponible par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Ouvrez le point d'extension `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
4. Définissez les fonctions selon vos besoins pour personnaliser votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter des tâches à l'aide du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.

Obtenez des informations sur les agents qui ont été recommandés pour travailler sur une tâche en fonction des compétences obligatoires et facultatives qu'ils possèdent.

Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail, notamment des incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des interactions, en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur capacité. Affichez les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes, et affectez ou réaffectez les éléments de travail à partir d'un emplacement central.

Avant de commencer

Remarque :
L'administrateur doit ajouter des ID système pour les catégories d'événements que vous souhaitez afficher dans le calendrier à la propriété système `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories`. Pour plus d'informations, consultez Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les tâches auxquelles vos agents sont affectés et leurs plans d'équipe réels. Si l'agent ne travaille pas pendant la durée d'exécution de la tâche, vous pouvez réaffecter la tâche en fonction de la disponibilité des agents.

Remarque :

- Chaque type de tâche s'affiche dans la couleur définie dans la configuration de file d'attente.
- Vous pouvez saisir des mots-clés dans le champ **Rechercher** de la barre latérale pour rechercher une carte.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de travail**.
   - Vous pouvez afficher les équipes de travail de tous vos agents pour toutes les équipes que vous gérez. Lorsque vous sélectionnez l'équipe, la fenêtre contextuelle affiche les détails de l'équipe, tels que l'intervalle de temps de l'équipe et les heures de pause des agents.
   - Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Filtre ( ), puis sélectionnez un filtre, ajoutez les critères souhaités et sélectionnez **Appliquer** pour restreindre l'affichage des membres de l'équipe dans le calendrier. Vous pouvez filtrer en fonction du groupe d'affectation, des compétences, de l'emplacement, du plan de calendrier ou du plan d'équipe de votre équipe.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas de configurations de file d'attente dans le Planificateur de travail, sélectionnez l'icône des paramètres de file d'attente ( ), puis activez jusqu'à cinq types d'éléments de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application crée une configuration de file d'attente et les filtres correspondants pour chaque type d'élément de travail activé.

4. **Facultatif :** Créez une configuration de file d'attente.

   a. Sélectionnez **Configurations de file d'attente**.

   b. Dans la liste **Mes configurations de file d'attente**, sélectionnez **Nouvelle**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Nom	Donnez un nom à la configuration de file d'attente.
Configuration de travail	Type de configuration de travail que vous souhaitez utiliser pour la configuration de file d'attente.
Couleur	Couleur de l'élément de travail qui s'affiche dans le calendrier.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez afficher la configuration de file d'attente dans Planificateur de travail.
Règle de correspondance	Règle de correspondance pour le type d'élément de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Analysez le travail et le calendrier de vos équipes.

   a. Dans le menu **File d'attente**, sélectionnez un élément de travail pour afficher les tâches connexes.

      Par exemple, si vous sélectionnez **Incidents non affectés**, vous pouvez afficher toutes les tâches associées à la file d'attente Incident non affecté.

      Vous pouvez sélectionner un fuseau horaire pour afficher le calendrier de l'agent dans ce fuseau horaire.

   b. Analysez les tâches et les équipes de travail pour chaque agent du calendrier.
   Vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les équipes de travail.

6. Affectez un élément de travail à un agent.

   a. Sélectionnez une tâche que vous souhaitez affecter à un agent.

      Lorsque vous activez l'option **Afficher les suggestions uniquement**, vous pouvez, par défaut, choisir d'afficher les membres de l'équipe en fonction de leurs disponibilités, de leurs compétences ou de leur fuseau horaire. Le classement des membres de l'équipe est basé sur des règles d'affectation de correspondance définies pour chaque critère. Planificateur de travail utilise la console d'affectation pour évaluer les agents qui travaillent sur les tâches.

      Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs de ces critères ; le classement des membres de l'équipe est basé sur les critères sélectionnés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **WFO – Disponibilité** : nombre d'heures pendant lesquelles le membre de l'équipe est disponible.
- **WFO - Compétences obligatoires** : si des compétences obligatoires et facultatives sont associées à la tâche, le planificateur de travail affiche en premier lieu les agents disposant de toutes les compétences obligatoires, puis les agents disposant des compétences facultatives.
- **WFO - Compétences facultatives** : si seules des compétences facultatives sont associées à la tâche, la liste contient les agents disposant de compétences facultatives.
- **WFO - Chevauchement de fuseau horaire** : différentiel entre le fuseau horaire de la tâche et le fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur se trouve dans le fuseau horaire du Pacifique et si l'emplacement de la tâche se trouve dans le fuseau horaire de l'Est, le fuseau horaire s'affiche comme suit : **+3** ; si l'emplacement de la tâche est Hawaii, il s'affiche comme suit : **-3**.

Pour ajouter votre propre règle de correspondance, consultez la rubrique Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail.

Tous ces critères sont basés sur la méthode de classement **Priorité aux valeurs supérieures**, où une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, lorsque le critère WFO - Compétences obligatoires est activé, les membres de l'équipe qui disposent d'un plus grande nombre de compétences obligatoires pour travailler sur l'élément de travail sont mieux classés.

Pour chaque critère, en cas de correspondance à 100 %, les valeurs s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, les valeurs s'affichent en jaune. Si tous les critères offrent une correspondance à 100 %, les détails correspondants s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, ils s'affichent en jaune.

b. Sélectionnez un agent dans le calendrier du planificateur de travail auquel vous souhaitez affecter la tâche.

c. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris sur le calendrier afin de définir l'intervalle de temps au cours duquel vous souhaitez que l'agent travaille sur la tâche.
La tâche est affectée à cet agent. Vous pouvez par ailleurs modifier la durée de l'intervalle de temps ou faire glisser l'intervalle de temps et réaffecter la tâche à un autre agent.

Remarque :
Dans la file d'attente de travail, lorsque vous sélectionnez une tâche qui a été affectée à un agent, l'application fait automatiquement défiler l'écran vers la page qui affiche l'intervalle de temps pour la tâche et affiche le calendrier de l'agent.

7. Facultatif : Mettez à jour un élément de travail à partir du calendrier.

a. Sélectionnez la tâche souhaitée sur le calendrier que vous souhaitez mettre à jour.

b. Sélectionnez l'icône Modifier pour accéder à un enregistrement d'élément de travail.

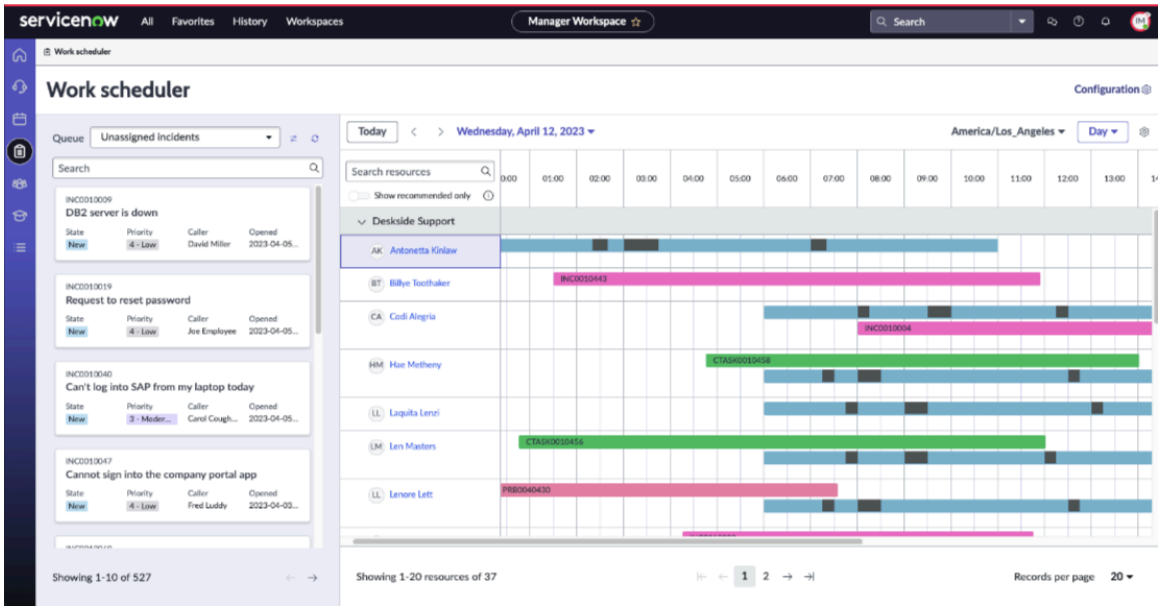
c. Sur le formulaire, effectuez les mises à jour nécessaires.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) L'image ci-dessous est une représentation de l'écran Planificateur de travail.



Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail

Ajoutez un critère pour une règle de correspondance afin d'activer l'affectation d'éléments de travail aux membres de l'équipe en fonction de la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de correspondance suivantes, disponibles par défaut, sont basées sur le type de correspondance des critères de sélection :

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Règle de correspondance des incidents	Incidents	Incident [incident]	Incident
Règle de correspondance des problèmes	Problèmes	Problème [problem]	Problème
Règle de correspondance des éléments demandés	Éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]	Élément demandé
Règle de correspondance des demandes	Demandes	Demande [sc_request]	Demande
Règle de correspondance des tâches du catalogue	Tâche du catalogue	Tâche de catalogue [sc_task]	Tâche du catalogue
Règle de correspondance des demandes de changement	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	Demandes de changement
Règle de correspondance des tâches de changement	Tâche de changement	Tâche de changement [change_task]	Tâche de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des critères de correspondance, consultez Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail.

Les quatre critères suivants sont disponibles par défaut :

- WFO - Compétences obligatoires
- WFO - Disponibilité
- WFO - Compétences facultatives
- WFO - Chevauchement de fuseau horaire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Règles de correspondance**.
2. Dans la liste Règles de correspondance, sélectionnez une règle de correspondance (par exemple, la **règle de correspondance des incidents**).
3. Dans la liste connexe Sélectionner des critères, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la création d'un nouveau critère de correspondance, consultez Create assignment workbench matching criteria .
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour l'incident. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Ce calcul est réalisé en filtrant tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux Configuring Mandatory Skills identifiées pour un incident.

- **Incidents affectés** : nombre d'incidents déjà affectés à cet agent. Plus les incidents affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour assurer une affectation des tâches équilibrée, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

- Plus, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux affecter moins d'incidents pour déterminer le classement des agents.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, le critère de correspondance se voit affecter une pondération de 10. Vous pouvez attribuer une pondération plus élevée aux critères qui sont plus importants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Incidents affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Incidents affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM possède des propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.

Propriétés

Entrez *sys_properties.list* dans le navigateur de filtre d'espace de travail et recherchez les propriétés du planificateur de travail énumérées ci-dessous.

Propriétés

Propriété	Description
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	Définit la liste des tables qu'un administrateur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched.admin) peut utiliser pour créer des configurations pour les affectations de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :** incident,problem,change_request,change_task,sc_task,sc_reques
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	ID système séparés par des virgules pour les catégories d'événements qui s'affichent dans le calendrier du Planificateur de travail de Manager Workspace. **Type** : chaîne
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Active l'affichage des parcours d'équipe dans le Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Définit le nombre de critères de correspondance qui peuvent être créés pour chaque règle de correspondance dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées. • **Type :**nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Définit les utilisateurs affichés dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées et que le pourcentage des critères de correspondance est supérieur à la valeur indiquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 0

Équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment organiser chacune de vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ensuite définir un ensemble d'indicateurs clés de performances (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein de cette équipe. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'un incident au sein de cette équipe, le tout à partir d'un emplacement central.

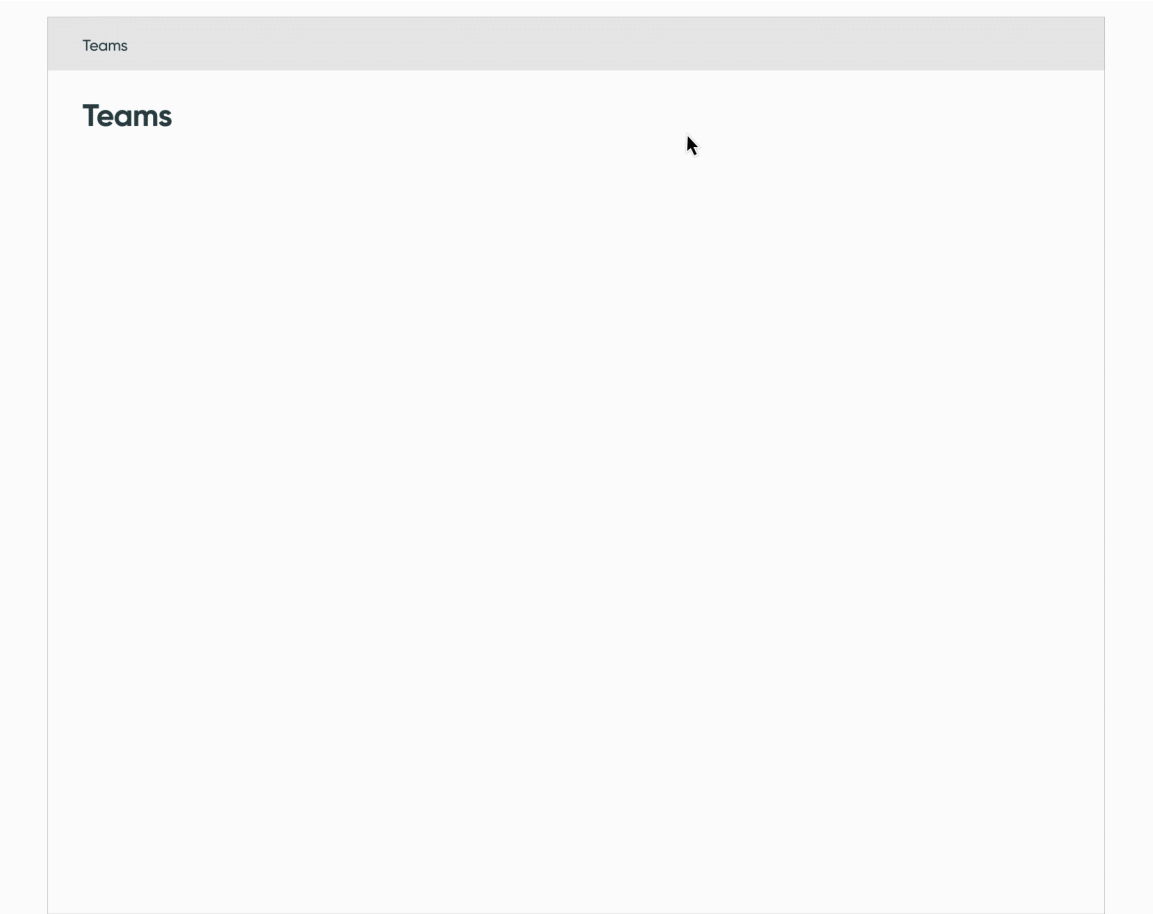
Visionnez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont vous configurez vos équipes en groupes d'affectation et ajoutez des KPI pour mesurer les performances.
Organiser vos équipes en groupes d'affectation

L'image montre une représentation visuelle de la façon dont vous pouvez organiser vos équipes en groupes.

Explorez vos rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant qu'administrateur pour les **équipes**, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de vos équipes.

  Remarque :
  Vos équipes sont appelées des groupes d'affectation au sein de l'application **Teams**.

- Ajoutez les KPI au groupe de KPI.
- Ajoutez des groupes d'affectation au groupe de KPI.

  Remarque :
  Assurez-vous d'avoir ajouté un gestionnaire à chaque groupe d'affectation. Le gestionnaire gère directement le groupe d'affectation ou a besoin de visibilité sur le groupe d'affectation.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- analyser les tendances de performances pour vos équipes ;
- explorer les performances des équipes, des agents ou des incidents.

Premiers pas avec Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Sélectionnez une tâche que vous souhaitez effectuer pour accéder à la rubrique et obtenir des instructions détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipes

Avantage	Utilisateurs	Rechercher des tâches à accomplir dans Teams
Activez Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM.	administrateur	Activer Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles, tables et autres composants utilisés dans Teams.	Tout rôle Teams	Composants Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Organisez les équipes en groupes d'affectation pour les gestionnaires et leur permettre d'analyser les performances des équipes.	administrateur	Configurer des Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Intégrer à Exploration de processus	administrateur	Configurer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM
Analysez les performance de vos équipes.	Administrateur des performances des équipes	Analyser les performances de l'équipe avec Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Identifiez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus.	Analyste Exploration de processus	Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Exploration de processus avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Exemple d'utilisation de Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment gérer vos équipes à partir d'un seul emplacement à l'aide d'un exemple.

Le gestionnaire du centre de services IT gère directement 3 équipes. Il gère également d'autres équipes sur lesquelles il a une certaine visibilité, bien que ces équipes ne dépendent pas directement de lui.

Pour analyser les performances de l'équipe, le gestionnaire :

1. Organise les équipes en groupes appelés groupes d'affectation. Les équipes dépendent directement du gestionnaire ou le gestionnaire peut avoir une visibilité sur leurs performances.
2. Crée un groupe de KPI avec un ensemble d'indicateurs cruciaux pour mesurer les performances de ses groupes d'affectation.
3. Ajoute tous les groupes d'affectation qui utilisent l'ensemble KPI dans le groupe de KPI.

Avec cette configuration, le gestionnaire peut analyser efficacement les performances des équipes rassemblées par groupes de KPI.

Le gestionnaire peut configurer et utiliser des équipes en effectuant les étapes suivantes :

1. Créer un groupe de KPI
2. Ajouter des KPI à ce groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajouter des gestionnaires aux groupes d'affectation
4. Ajouter des groupes d'affectation au groupe de KPI
5. Associez plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation.
6. Explorer un KPI, un agent ou un incident pour analyser les performances

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez analyser les performances de l'équipe dans cette vidéo. Utiliser Teams pour suivre les performances

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Teams, consultez Teams.

Configurer des Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

Configurer des équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Important :
si vous avez activé le module d'extension Team Performance (sn_team_perf) à partir du ServiceNow Store, vous devez avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version de stockage pour la version de famille Tokyo :

- Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).

Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Ajouter une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans l'application Optimisation des effectifs pour ITSM configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Teams utilise la propriété sn_optimize.default_date_range dans l'application Optimisation des effectifs pour ITSM configurable pour définir la plage de dates par défaut dans le sélecteur de plage de dates afin d'afficher la performance de votre équipe pour cette période.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Nom	sn_optimize.default_date_range
Type	Entier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Valeur	Nombre préféré de jours en fonction desquels les dates de début et de fin sont définies dans le sélecteur de plage de dates du module Teams.
Rôles de lecture	sn_team_perf.team_performance_user
Rôles d'écriture	sn_team_perf.team_performance_admin

Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les indicateurs clés de performance associés à vos groupes d'affectation de KPI sont planifiés pour collecter quotidiennement des données. Les indicateurs des KPI doivent être répartis comme suit :

- Groupes d'affectation
- Affecté à

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   d. Dans le menu Type, sélectionnez **Équipes**.

      Remarque :
      Si vous sélectionnez un type qui n'est pas pris en charge dans Performance de l'équipe, tel que le type Canaux, la liste connexe du groupe de KPI affiche la liste par défaut à partir de la table sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.

   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

      Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI. Pour en savoir plus sur les KPI et sur le calcul des agrégats, consultez la vidéo de présentation dans la section Teams example (Exemple d'équipe).

2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

Remarque :

- Vous pouvez associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation.
- Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
- Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.

b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Lorsque vous ouvrez un groupe de KPI, le formulaire Groupes de KPI affiche par défaut le type de groupe de KPI correspondant à l'application que vous avez sélectionnée.

Copier un groupe de KPI

Copiez un groupe de KPI existant. Dans le groupe de KPI copié, tout est copié, y compris le seuil de KPI, à l'exception du mappage de groupe d'affectation. Vous pouvez modifier le groupe de KPI copié en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes KPI**.
2. Ouvrez le groupe de KPI que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.

Le groupe de KPI copié s'ouvre. Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui que vous avez copié avec Copie de devant le nom.

Vous pouvez modifier le nom, la description et l'ordre en fonction de vos besoins. Vous pouvez également modifier les KPI de support.

Créer un seuil pour chacun des KPI d'un groupe de KPI

Créez un seuil pour chacun des KPI d'un groupe de KPI afin de surveiller l'état de l'indicateur et d'analyser les performances de votre équipe. Définissez le seuil avec des valeurs limites supérieure et inférieure afin d'évaluer les performances de l'équipe pour chaque indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes KPI**.
2. Ouvrez le groupe de KPI pour lequel vous souhaitez créer un seuil de KPI, par exemple, Service informatique.
3. Ouvrez un KPI, par exemple, Incidents fermés.
4. Sélectionnez l'onglet **Seuils de KPI**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Seuil de KPI

Champ	Description
KPI	Nom du KPI que vous avez sélectionné. Ce champ est renseigné automatiquement.
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour ce KPI.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour ce KPI.
Statut	État du seuil défini (Critique, Positif ou Avertissement). **Remarque :** L'icône correspondant à chaque état apparaît dans l'espace de travail Optimisation des effectifs lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée pour l'état. Cette option est activée par défaut pour l'état Critique.
Ordre	Numéro correspondant aux limites de seuil définies. Ce numéro doit être unique pour chaque ensemble de limites.
Afficher l'icône	Icône correspondant à chaque état. Les icônes n'apparaissent que sur Manager Workspace lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée. Le KPI parent lié au groupe de KPI affiche les icônes en fonction d'un seuil dans le composant de grille, le cas échéant. Les utilisateurs peuvent voir les icônes suivantes dans l'espace de travail Optimisation des effectifs en fonction du seuil. ◦ Icône Critique ( ) ◦ Icône Positif ( ) ◦ Icône Avertissement ( ) Les icônes apparaissent sur toutes les pages où les KPI parents sont liés au groupe de KPI en fonction des valeurs que vous avez définies pour les seuils inférieur et supérieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
Dans Manager Workspace, lorsque les utilisateurs explorent un KPI, le composant de tableau de résultats unique affiche un avertissement de seuil pour les seuils critiques approchant ou dépassant la limite. Voici des exemples de messages affichés dans le tableau de résultats :

- Approche du seuil de 95 %
- Dépassement du seuil de 170

Le tableau de résultats affiche les avertissements correspondant aux conditions suivantes :

Pour les KPI de type maximaliste

- Valeur < Seuil inférieur (Critique) : Dépassement du seuil de <valeur de seuil inférieur>
- Seuil inférieur (Critique) < Valeur < Seuil supérieur (Critique) : Approche du seuil de <valeur de seuil inférieur>

Pour les KPI de type minimaliste

- Valeur > Seuil supérieur (Critique) : Dépassement du seuil de <valeur de seuil supérieur>
- Seuil inférieur (Critique) < Valeur < Seuil supérieur (Critique) : Approche du seuil de <valeur de seuil supérieur>

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Affectez un ou plusieurs gestionnaires à chaque groupe d'affectation de KPI afin qu'ils aient une visibilité sur le groupe et qu'ils surveillent la performance de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d'affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l'enregistrement utilisateur .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Analyser les tendances de performance de vos équipes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser les performances de l'équipe avec Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres. Avec Teams, vous pouvez identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents.

Organisez vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes.

Par exemple, supposons que vous gérez l'unité Centre de services IT. L'unité contient plusieurs équipes, telles que Matériel et Assistance réseau. Vous pouvez créer un groupe de KPI pour l'unité Centre de services IT, puis ajouter Matériel et Assistance réseau comme groupes d'affectation à ce groupe de KPI. Ensuite, vous ajoutez un ensemble de KPI au groupe de KPI. Avec ces données, vous pouvez mesurer les tendances de performance sur les équipes Matériel et Assistance réseau.

En outre, un administrateur peut associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation. Par exemple, supposons qu'il existe deux groupes de KPI :

- Services informatiques
- Opérations

Le groupe de KPI Services informatiques comprend deux groupes d'affectation :

- Centre de services IT
- Support en bureautique

Ainsi, un administrateur peut ajouter un ou plusieurs groupes d'affectation déjà disponibles dans le groupe de KPI Services informatiques au groupe de KPI Opérations. Par exemple, Support en bureautique.

Dans la mesure où le groupe d'affectation Support en bureautique fait partie des deux groupes de KPI, un ou plusieurs groupes de KPI peuvent être associés à un ou plusieurs groupes d'affectation.

Ajouter des cibles de KPI pour les agents

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance que vous souhaitez que vos agents atteignent afin qu'ils améliorent la qualité de la résolution des incidents. Vous pouvez également définir des objectifs pour surveiller et améliorer une mesure de base de référence existante.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_target_admin et sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une cible de KPI globale pour un agent ou une équipe que vous gérez. Vous pouvez créer la cible de n'importe quel indicateur dans le groupe de KPI associé au groupe d'affectation de KPI que vous gérez. Lorsque vous définissez la cible globale, elle est visible par tout le monde au sein du groupe d'affectation et s'affiche également sur le widget des séries chronologiques.

Lorsque vous définissez une cible personnelle, elle n'est visible que par vous-même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Équipes.
3. Sélectionnez une équipe.
4. Sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez définir des cibles de KPI.
5. Cliquez sur l'icône Cible.
   - Pour créer une cible, cliquez sur le signe plus (+).
   - Pour modifier une cible existante, sélectionnez la cible que vous souhaitez modifier.
6. Sélectionnez le type de cible.
   - Pour définir une cible globale, cliquez sur **Globale**.
   - Pour définir une cible personnelle, cliquez sur **Personnelle**.
7. Définissez la cible de KPI.
8. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez démarrer le suivi de l'objectif de la cible, puis cliquez sur **OK**.
9. Dans le champ **Date de révision**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez réviser l'objectif défini, puis cliquez sur **OK**.
10. Définissez la cible.
    - Si vous créez une cible, cliquez sur **Enregistrer**.
    - Si vous mettez à jour une cible existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

    Vous pouvez analyser la tendance cible dans la mesure des séries chronologiques de l'indicateur.

Information associée

Cibles Analyse des performances

Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analysez les tendances pour surveiller la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Dans la liste **Groupe de KPI**, sélectionnez le groupe de KPI pour analyser les performances.

   Vous pouvez afficher les données pour les KPI de niveau supérieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

La page Équipes affiche la liste des groupes d'affectation associés au groupe de KPI sélectionné.

4. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de votre équipe pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la *sn_optimize.default_date_range* propriété système.
   Toutes les équipes que vous gérez sont identifiées avec un point fort **Mon équipe** dans l'en-tête du groupe.
   Vous pouvez également voir l'équipe sur laquelle vous avez une visibilité.
5. Explorez les données de l'équipe.

Pour	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	Cliquez sur l'onglet **Performance** pour suivre et analyser la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe. **a.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur un indicateur. Vous pouvez ensuite sélectionner un emplacement sur la visualisation des séries chronologiques ou sur un nombre d'incidents dans la table pour l'explorer plus en détail. **b.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les incidents	Cliquez sur l'onglet **Incidents** et analysez tous les incidents associés à l'équipe. ○ Pour afficher les détails de l'incident, sélectionnez un incident. ○ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe dans la colonne **Affecté à**.
Analyser les compétences de votre équipe	Cliquez sur l'onglet **Performances** pour analyser les compétences de chaque agent de votre équipe. **a.** Sélectionnez un agent pour lequel vous souhaitez analyser les compétences en fonction du type de niveau de compétence. **b.** Effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour analyser toutes les compétences de l'agent, cliquez sur l'onglet **Compétences**. ▪ Pour analyser les compétences en fonction des types de niveaux de compétences associés à l'agent, cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble** et, dans la section **Compétences**, sélectionnez un score pour le type de niveau de compétence.

Vous pouvez également passer en revue les incidents, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir un aperçu des performances de votre équipe

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous obtenez les aperçus de processus et l'analyse des variations pour un KPI parent ou enfant. Vous pouvez également afficher les mesures et les enregistrements pour un KPI parent ou enfant.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams ( ).
   La page Équipes s'ouvre.

   Remarque :
   La page Équipes affiche les groupes d'affectation et les détails correspondants, par exemple, Durée de gestion moyenne, Incidents fermés ou Résolution de l'appel final. Pour plus de détails, cliquez sur les valeurs du groupe d'affectation connexe. Par exemple, si vous cliquez sur une valeur pour Durée de gestion moyenne, la nouvelle page affiche la page détaillée des mesures de durée de gestion moyenne du centre de services IT du groupe.

3. Sélectionnez le groupe d'affectation, par exemple Centre de services IT, dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.

   La page Équipes affiche les KPI mappés à un groupe d'affectation et les groupes de KPI que vous avez sélectionnés dans la liste des groupes de KPI. Vous pouvez modifier le groupe de KPI à l'aide de cette liste. Vous voyez les KPI appartenant au groupe de KPI pour le même groupe d'affectation. Cependant, si un seul groupe de KPI est associé au groupe d'affectation sélectionné, la liste de **groupes de KPI** s'affiche comme inactive.

   Si vous explorez dans le détail un utilisateur spécifique dans un groupe d'affectation, la page détaillée de l'utilisateur affiche le groupe d'affectation auquel il appartient et le groupe de KPI auquel le groupe d'affectation appartient.

4. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Incidents fermés.

   Remarque :
   Si vous souhaitez afficher les aperçus d'un KPI parent, cliquez sur l'onglet **Analyse du processus**. Cliquez sur l'onglet **Mesures** pour afficher les détails des mesures, par exemple, les détails des incidents fermés. Pour afficher le nombre d'enregistrements des incidents fermés, cliquez sur l'onglet **Enregistrements**.

5. Explorez dans le détail un KPI pour un agent, par exemple, Incidents P1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.
   Vous pouvez analyser les aperçus de processus correspondant à la plage de dates pour laquelle vous avez extrait les données. Pour en savoir plus sur les aperçus d'entreprise, consultez Afficher les aperçus d'entreprise .

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Afficher les données de performance de votre équipe correspondant à une date spécifique

Vous pouvez afficher les données de performance de votre équipe correspondant à une date spécifique à l'aide d'un graphique de séries chronologiques.

Avant de commencer

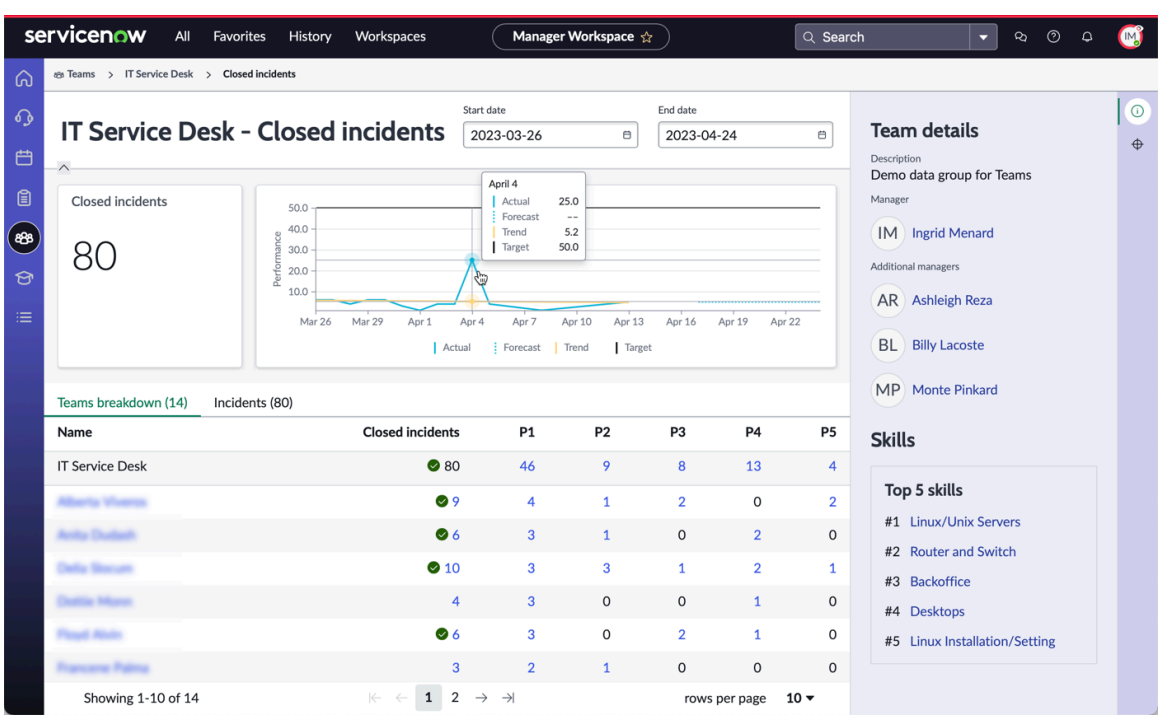
Rôles requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager et sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de l'équipe.
3. Sélectionnez une équipe et accédez à un KPI, par exemple Incidents fermés.
4. Pointez sur le graphique de séries chronologiques.

   Ce graphique affiche les données de performance correspondant à la plage de dates sélectionnée. Le graphique de séries chronologiques indique la date spécifique. Vous pouvez afficher les données pour n'importe quelle date disponible.

5. Sélectionnez le graphique correspondant à la date.

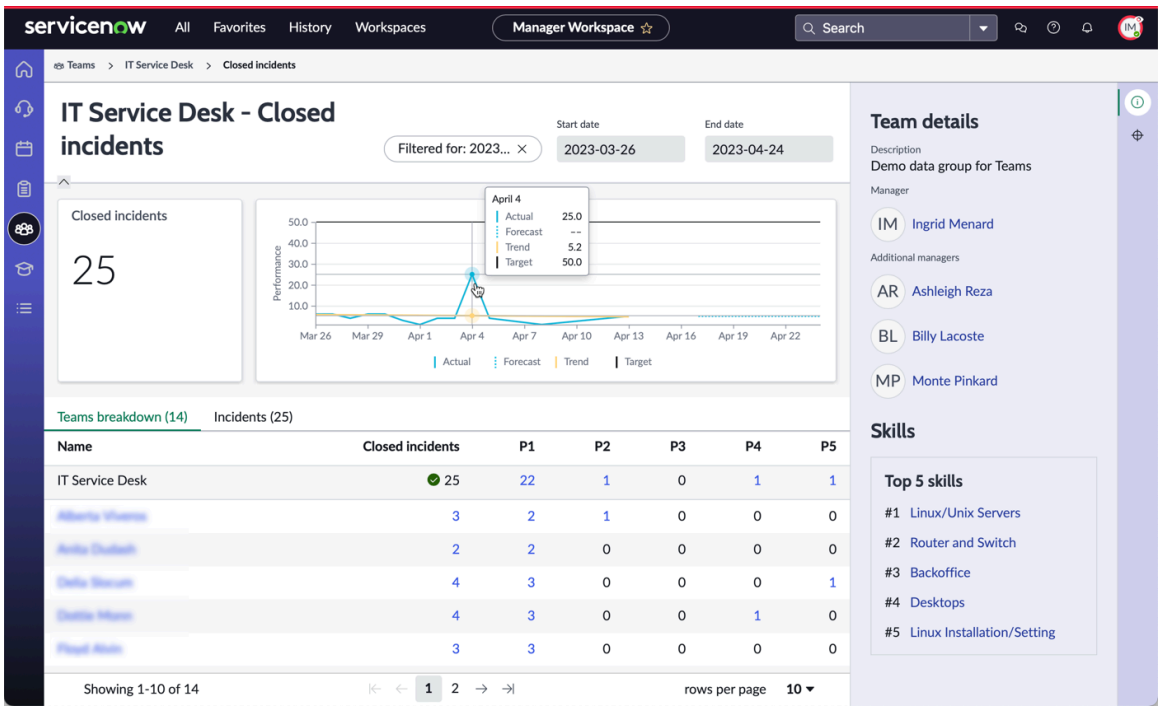


Le format de la date sélectionnée (filtre de date) dans la page des détails des KPI est identique à celui de la date dans les champs de plage de dates. Par exemple, Filtré pour : 15-04-2023. Cette page affiche également les données filtrées pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cette date sélectionnée. L'image suivante montre la date sélectionnée et les données correspondantes.



6. Explorez dans le détail un KPI, par exemple P1.

   La page de détails affiche les données correspondant à la date sélectionnée.

   Remarque :

   Lorsque vous sélectionnez une date sur le graphique de séries chronologiques, les champs de plage de dates deviennent inactifs. Vous pouvez fermer le filtre de date à tout moment pour revenir aux données filtrées par plage de dates.

   Vous pouvez fermer le filtre de pastille de date pour revenir aux données que vous souhaitez afficher pour la plage de dates sélectionnée.

Composants Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM utilise des rôles pour administrer les équipes et des propriétés pour modifier le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
Gestionnaire de Teams [sn_team_perf.team_performance_manager]	Accorde l'accès au module Performances de l'équipe dans Manager Espace de travail.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**15
sn_optimize.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**30

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
Incidents fermés	Nombre d'incidents fermés.
Satisfaction des clients	Satisfaction moyenne des clients pour les incidents basée sur les résultats de l'enquête CSAT. Cet indicateur est associé à des répartitions d'agents et de groupes d'affectation. Il fournit les résultats de l'enquête de satisfaction des clients pour chaque agent et l'équipe de l'agent.
Qualité	Fournit un calcul du score du commentaire sur l'évaluation.
Durée de gestion moyenne (MTTR)	Temps moyen nécessaire pour résoudre un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de l'indicateur	Description
Résolution du premier appel	Pourcentage d'incidents résolus lors du premier appel.
Trainee Quality Rating (Évaluation de la qualité du stagiaire)	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.
Incidents triés par VA	Nombre d'incidents créés automatiquement par le Agent virtuel pour votre équipe lorsque les tâches sont déviées. Vous devez avoir installé Agent virtuel ITSM Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) sur votre système pour analyser ce KPI.

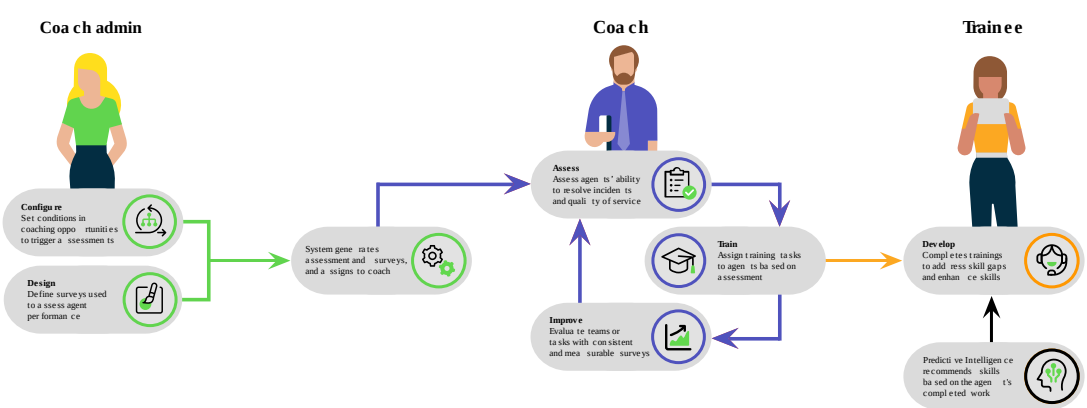
Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment examiner et évaluer la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. Vous pouvez améliorer les compétences de vos équipes en affectant une formation basée sur ces évaluations. Vous pouvez également ajouter des compétences aux profils de vos équipes une fois qu'elles sont formées.

Lancez un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences et approuvent ou rejettent les compétences. Une fois approuvées, les compétences sont automatiquement ajoutées à l'ensemble de compétences du membre de l'équipe.

Vue d'ensemble de Coaching

L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coaching et la façon dont les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.



Voici un exemple de la façon dont Optimisation des effectifs pour ITSM utilise Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents :

Étape	Description	Exemple
1.	Intelligence prédictive associe les incidents qui ont été fermés à l'aide de compétences similaires, puis regroupe les tâches par les agents qui les ont résolues.	Predictive Intelligence examine la similarité entre les tâches qui ont été résolues à l'aide du pare-feu de compétences.
2.	Lorsque les agents résolvent les incidents, l'application Recommandation de compétences	L'agent A termine une tâche qui nécessite le pare-feu de compétences mais cette

Traduction automatique

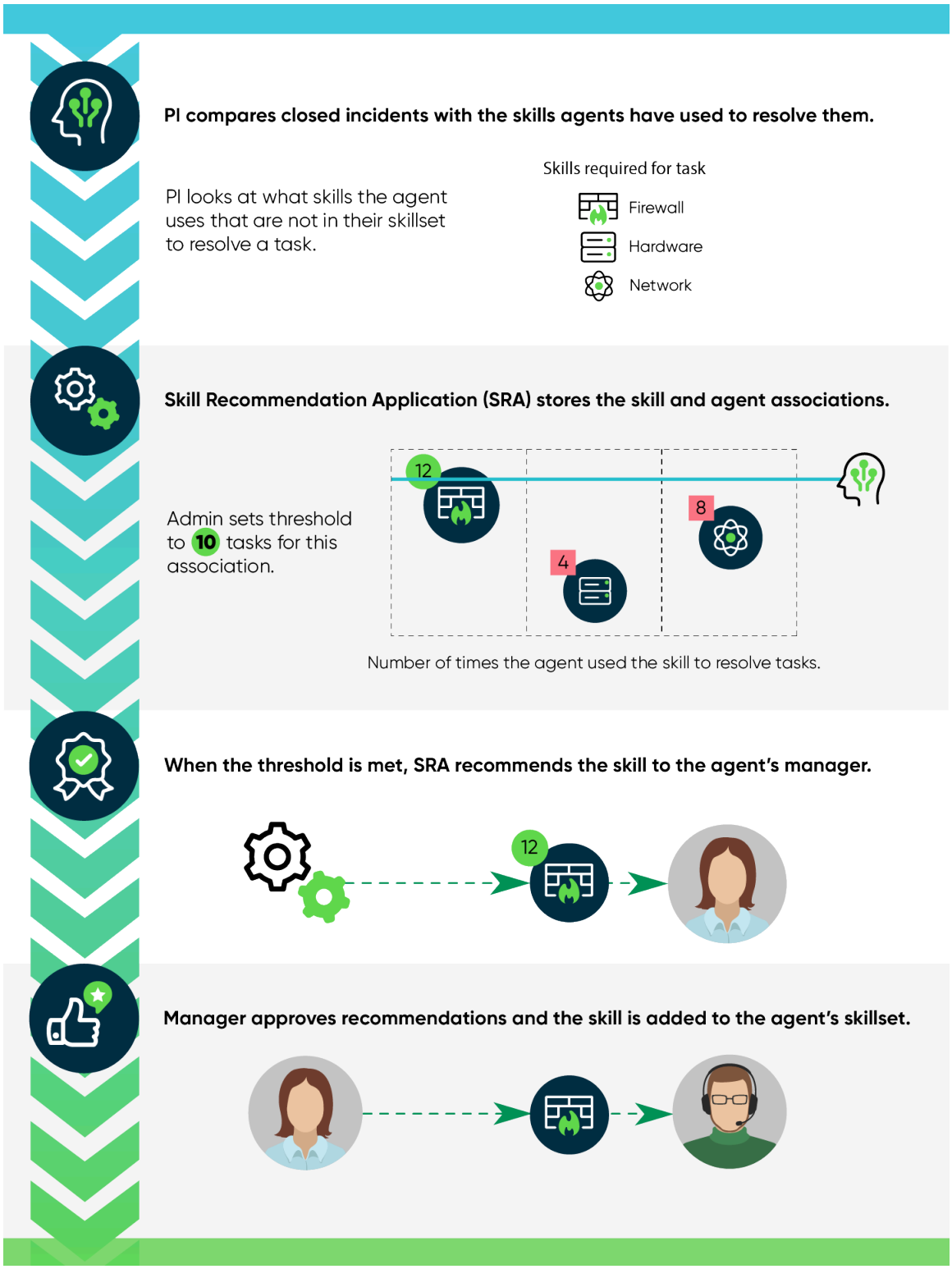
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Exemple
	stocke les associations de compétences et d'agents.	compétence n'est pas encore dans le profil d'utilisateur de l'agent.
3.	Les administrateurs système définissent le seuil pour les associations de compétences et d'agents. Lorsque le seuil est atteint, l'application Recommandation de compétences recommande au gestionnaire de l'agent que la compétence soit ajoutée au profil de l'agent.	L'administrateur système définit le seuil à 10. Cela signifie que les agents doivent avoir la même compétence et terminer 10 tâches similaires. L'agent A termine 10 tâches à l'aide du pare-feu de compétences. L'application Recommandation de compétences recommande le pare-feu de compétences pour l'agent A au gestionnaire de l'agent.
4.	Le gestionnaire approuve et ajoute la compétence au profil de l'agent.	Le gestionnaire de l'agent A approuve le pare-feu de compétences et ajoute cette compétence au profil de l'agent A.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) utilise les nouvelles compétences qui ont été ajoutées au profil de l'agent, recherche les tâches qui requièrent ces compétences et assigne les agents pour effectuer ces tâches.	Lorsqu'une tâche nécessite le pare-feu de compétences, l'agent A est automatiquement pris en compte pour cette affectation de tâche.
6.	Au fil du temps, les algorithmes d'apprentissage machine Intelligence prédictive apprennent quelles compétences ont été affectées aux agents pour résoudre les incidents.	

L'infographie montre comment vous utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Terminologie Coaching

Terminologie	Description
Évaluation Coaching	Les évaluations vous permettent d'évaluer un agent, puis de lui affecter une formation et des compétences en conséquence. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching en fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologie	Description
	des conditions définies dans l'opportunité. Une évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de coaching	Moment critique d'un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.
Formateur virtuel	Enregistrement pouvant être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Enquête associée à une évaluation de coaching permettant aux coachs de fournir des commentaires sur le travail réalisé par les agents. Elle permet également aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée. Elle est ensuite automatiquement affectée au coach pour que le stagiaire évalue le contexte dans lequel l'évaluation a été déclenchée. Supposons, par exemple, qu'un employé ne rédige pas de notes de travail claires lors de l'escalade d'un incident. Vous pouvez définir des conditions pour ce scénario dans l'opportunité de coaching afin de créer une évaluation de coaching. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Attribuer des compétences
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque :
Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois l'évaluation terminée, le coach peut attribuer les compétences liées à cette évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction de ces évaluations. À la fin de la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, supposons que l'agent a résolu une escalade impliquant des compétences en matière de routeur. Si l'agent ne possède pas cette compétence, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation portant sur ces compétences. Au terme de cette formation, la compétence en matière de routeur est ajoutée à l'ensemble de compétences de l'agent. Ainsi, la prochaine fois qu'un incident impliquant des compétences en matière de routeur est affecté à l'agent, il sera en mesure de le résoudre.

Configuration d'enquêtes de coaching : des enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches terminées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- L'**enquête pour le coach** est réalisée par le coach et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- L'**enquête pour le stagiaire** est réalisée par l'agent et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de coaching

Une opportunité de coaching est un moment critique d'un processus au cours duquel des évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche. Ces enregistrements peuvent inclure une tâche telle qu'un incident, un problème, une demande de changement ou un élément de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions afin de déclencher une opportunité de coaching en cas de réaffectation ou d'escalade d'un incident. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Dans un enregistrement d'opportunité de coaching, vous pouvez effectuer ce qui suit :

- Définir des conditions de déclenchement.
- Associer des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définir un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Des compétences et des tâches d'apprentissage associées à l'évaluation sont automatiquement attribuées au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité sont également affectées au coach ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais un enregistrement de coach virtuel n'est pas associé à toutes les opportunités de coaching.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour en savoir plus sur le coach virtuel, consultez Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Un coach virtuel étant associé à l'opportunité de coaching, il

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
		effectue automatiquement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Un coach virtuel n'étant pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Traduction automatique

Vous pouvez utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches comme Gestion des changements, Gestion du service client ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également utiliser Coaching pour une table source d'un type autre que tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

En tant que coach, vous pouvez :

- utiliser les enquêtes pour évaluer les performances de vos équipes ;
- identifier les opportunités d'amélioration et affectez des tâches de formation ;
- évaluer la capacité des stagiaires à résoudre les incidents ;
- affecter une formation basée sur les évaluations ;
- ajouter des compétences à l'ensemble de compétences d'un stagiaire basé sur une recommandation de Intelligence prédictive ;

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- lancer un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences ;
- approuver ou rejeter une compétence évaluée par les membres de votre équipe.

En tant que stagiaire, vous pouvez :

- suivre une formation pour combler vos lacunes en matière de compétences ;
- évaluer le niveau d'une compétence existante ou ajouter une nouvelle compétence à votre ensemble de compétences ;
- demander l'approbation de votre gestionnaire pour ajouter les compétences évaluées à votre ensemble de compétences.

Premiers pas avec Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Coaching.

Coaching avec Apprentissage

Avantage	Rôles	Rechercher des tâches à accomplir dans Coaching
Activer Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.	administrateur	Activer Coaching
Reportez-vous aux rôles, tables et autres composants utilisés dans Coaching.	Tout rôle de coaching	Comprendre les composants utilisés dans Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurer Coaching.	Administrateur	Configurer Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Former vos équipes à l'aide de Coaching avec Apprentissage.	Coach	Former vos équipes à l’aide de Coaching avec Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Gérer les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central	Administrateur de compétences	Gérer les compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Exemple d'utilisation de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment évaluer les performances de vos agents, identifier les lacunes de compétences et les former pour améliorer leurs ensembles de compétences avec Coaching.

Un gestionnaire informatique gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune des équipes du gestionnaire comporte 20 à 50 agents. Ce gestionnaire est également ajouté en tant que gestionnaire d'autres équipes sur lesquelles il a besoin de visibilité.

Le gestionnaire veut utiliser un seul emplacement pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- surveiller les compétences que les équipes utilisent le plus pour résoudre les problèmes ;
- analyser les mesures et surveiller les évaluations et la formation des entraîneurs en attente pour les équipes ;
- ajouter les compétences utilisées pour résoudre les problèmes ou quand Console Intelligence prédictive vous les recommande.

Le gestionnaire peut gérer toutes ces actions en procédant comme suit :

1. Définir des conditions qui déclenchent des opportunités de coaching.
2. Évaluer les compétences des agents et affecter la formation.
3. Ajouter des compétences au profil de l'agent une fois qu'il a terminé la formation ou en utilisant des recommandations de Intelligence prédictive.

Obtenir un aperçu du coaching, de la création d'évaluations, de la réponse à des enquêtes, de l'affectation de la formation et de l'ajout de compétences.

Optimisation des effectifs pour ITSM Vue d'ensemble de Coaching

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez ajouter des compétences manuellement ou celles recommandées à l'aide de Intelligence prédictive et de l'application Recommandations de compétences.

Optimisation des effectifs pour ITSM Recommandation de compétences

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration et l'utilisation de Coaching pour Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Coaching.

Configurer Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Pour identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel, reportez-vous à Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Important :
si vous avez activé le module d'extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible :

- Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).
- Optimisation des effectifs Common (sn_wfo_common).

Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Périmètre de l'application	Coaching
Type	Chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <name> correspond au nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching et <sys id> correspond à l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateur. Exemple : ○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

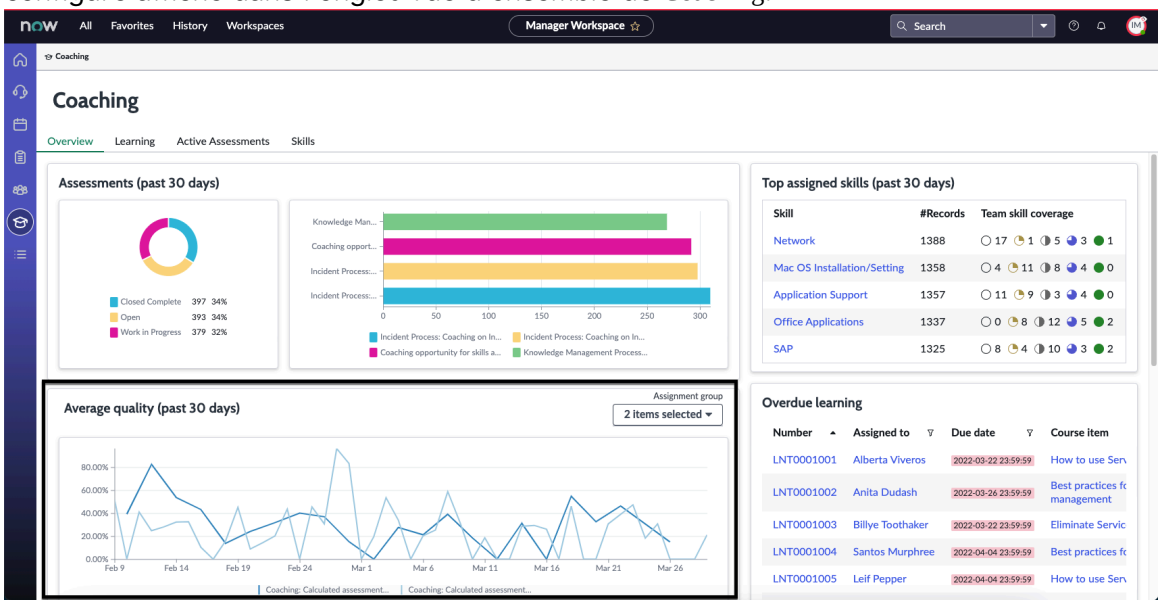
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

L'image ci-dessous montre un exemple d'indicateur configuré affiché dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching.



Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système permettant d'ajouter ou de modifier le menu Liste pour Coaching avec Apprentissage dans l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour l'espace de travail configurable.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Apprentissage**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	learning_list_menu_props
Nom	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
Application	Coaching avec Apprentissage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type	Chaîne

Valeur	<pre>[{
	“children”: [{
	“conditions”: “<filter condition on table>“,
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<unique identifier for the selection path>“,
	“selectionPath”: [
	“<list parent name>“,
	“<unique identifier for the selection path>”
	],
	“table”: “<table name>”
	}
	],
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<list parent name>“,
	“isExpanded”: true,
	“selectionPath”: [“<list parent name>“]
	}]</pre> où :
	○ <children> est un tableau d'objets permettant de créer la liste
	○ <conditions> est la condition définie sur la table sélectionnée
	○ <label> est le nom de la liste.
	○ <id> est l'identificateur unique pour le chemin de sélection
	○ <selectionPath> est le chemin d'accès permettant d'établir une relation parent-enfant dans le menu
	○ <table> est le nom de la table pour l'élément de menu

Rôles de lecture	sn_wfo_cfg_ws.user
Rôles d’écriture	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste configurée s'affiche dans l'onglet Apprentissage dans Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace.

Que faire ensuite

Vous pouvez copier le code ci-dessous dans le champ Valeur de la propriété système et le modifier au besoin.

```
[{
   “children”: [{
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15”,
         “label”: “All Tasks”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true”,
         “label”: “Active Tasks”,
         “id”: “active”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “active”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:gs.beginnin
gOfToday()^state!=3”,
         “label”: “Overdue Tasks”,
         “id”: “overdue”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “overdue”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
         “label”: “Completed Tasks”,
         “id”: “complete”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “complete”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      }
   ],
   “label”: “Learning Tasks”,
   “id”: “learning_tasks”,
   “isExpanded”: true,
   “selectionPath”: [“learning_tasks”]
}, {
   “children”: [{
         “conditions”: “”,
         “label”: “All Catalogs”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_catalog”
      },
      {
         “conditions”: “sys_created_by=javascript: gs.getUserName()“,
         “label”: “My Catalogs”,
         “id”: “my”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “my”
         ],
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "table": "sn_lc_catalog"
        }
    ],
    "label": "Learning Catalogs",
    "id": "learning_catalogs",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_catalogs"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "active=true",
            "label": "All Courses",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_course_item"
        },
        {
            "conditions": "authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true",
            "label": "Internal Courses",
            "id": "internal",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "internal"
            ],
            "table": "sn_lc_content"
        },
        {
            "conditions": "active=true",
            "label": "External Courses",
            "id": "external",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "external"
            ],
            "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```

Traduction automatique

Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

Avant de commencer

Important :
L'application Coaching avec Apprentissage est disponible depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation des effectifs pour ITSM.

Rôle requis : learning_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Applications permettant d'intégrer des sites d'apprentissage tiers

L'activation du module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) active les applications suivantes à partir de ServiceNow Store :

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise
- Spoke Cornerstone
- Spoke Pluralsight
- Spoke Udemy
- Spoke ServiceNow University. Pour en savoir plus sur le spoke ServiceNow University, consultez ServiceNow University Spoke .

Pour en savoir plus sur l'intégration à des sources d'apprentissage tierces, consultez Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Procédure

1. Créez la source d'intégration pour chacun de vos systèmes tiers.

   Remarque :
   Les intégrations Cornerstone, Pluralsight, Udemy et ServiceNow University sont disponibles par défaut.

   a. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Source**
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Dans la liste connexe Services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
   f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Intégrez votre instance ServiceNow à vos comptes sources d'apprentissage tiers.
Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'appel d'API. Pour réussir cet appel d'API, procédez comme suit :
   a. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
   b. Pour chacune des propriétés suivantes, définissez la valeur sur **1638400** :
      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Pour en savoir plus sur ces propriétés système, consultez Propriétés système de Coaching avec Apprentissage.
3. Activez les flux de planification pour intégrer du contenu d'apprentissage tiers.
   a. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**
   b. Dans la section **Flux**, sélectionnez chacun des flux suivants et cliquez sur **Activer** :
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy
      - Déclencher la synchronisation ServiceNow University
   c. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**
   d. Sélectionnez chacune des sources d'apprentissage tierces et définissez le champ **Actif** sur **true**.

   Les flux de planification s'exécutent automatiquement sur une base planifiée afin de synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.
4. Une fois que vous avez configuré les sources d'intégration tierces, vous pouvez actualiser l'ensemble du contenu tiers ou synchroniser les services nouveaux et mis à jour dans votre instance ServiceNow.
   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *`full_pull`* sur **true**.

     Remarque : Nous vous recommandons d'actualiser régulièrement l'ensemble du contenu.
   - Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la propriété *`full_pull`* sur **false**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

b. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table ci-dessous.

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	○ Cours ○ Activité utilisateur
Cornerstone	○ Utilisateurs ○ Cours ○ Activité utilisateur
Pluralsight	○ Cours ○ Progression du cours, par exemple en pourcentage
ServiceNow ServiceNow University	○ Cours ○ Activité utilisateur

Sources d'intégration de contenu externe

Lorsque vous intégrez Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy et ServiceNow University est automatiquement créé dans le Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand (suite)

Champ	Description
	• **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • **pull_offset_hours** : durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour l'exécution de la synchronisation suivante. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Cornerstone Ondemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone Ondemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight (suite)

Champ	Description
	False, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy (suite)

Champ	Description
	• **Pull Courses (Transférer les cours) :** transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers la plateforme ServiceNow. • **Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) :** transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers la plateforme ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour ServiceNow University

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : ServiceNow University
Propriétés	La propriété **full_pull** est prédéfinie pour le système ServiceNow University. • Lorsqu'elle est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow. • Lorsqu'elle est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application ServiceNow University pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Pull Courses (Transférer les cours) :** transfère les cours d'apprentissage d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow. • **Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) :** transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow.

Traduction automatique

Former vos équipes à l'aide de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM afin d'évaluer les capacités de vos équipes à résoudre efficacement les incidents en examinant leur travail à des moments de service critiques.

Avec le coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

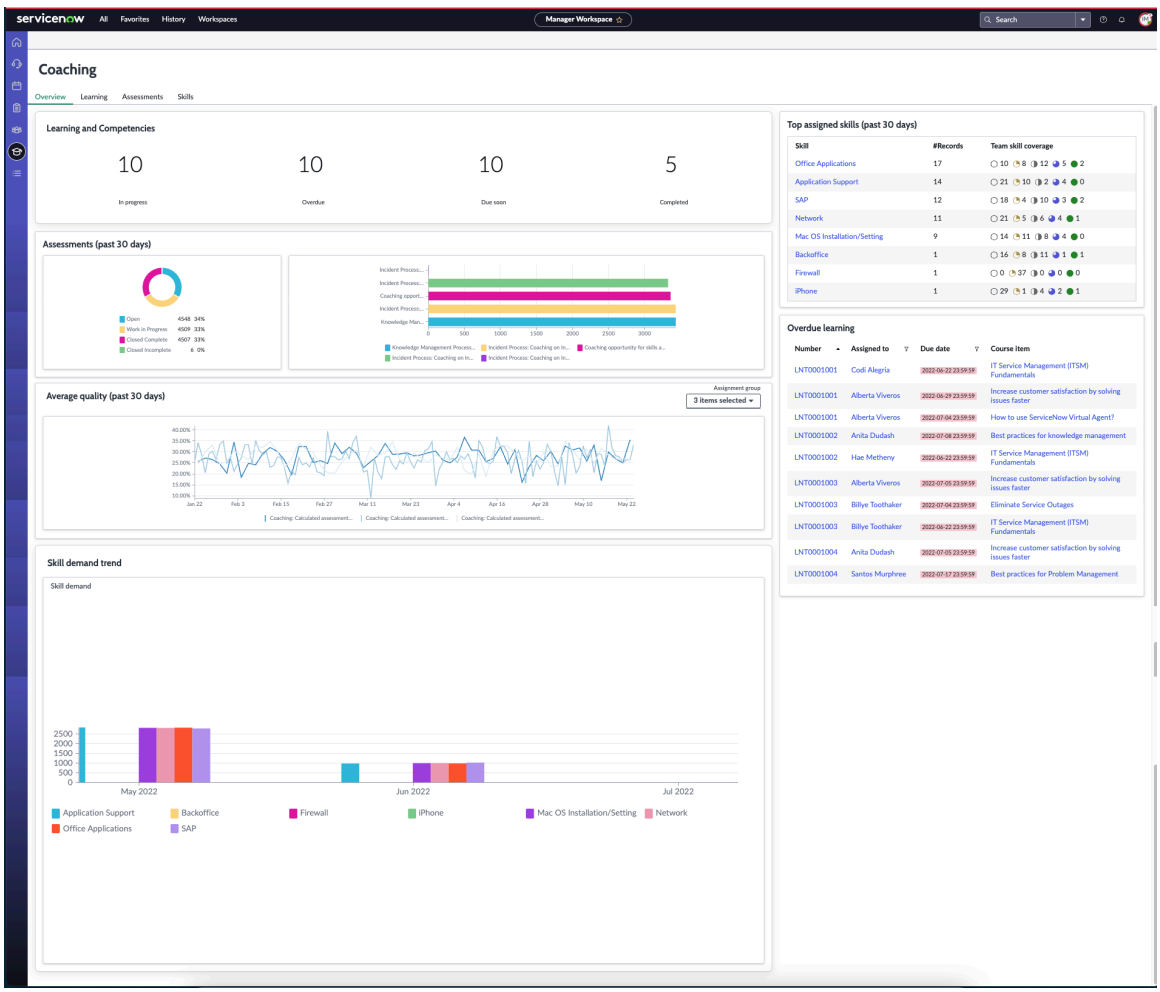
- Offrez à vos agents une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables entre les équipes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des opportunités d'amélioration à l'aide de l'application Coaching.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Page Vue d'ensemble de Coaching

Surveillez la progression des évaluations et suivez les tâches d'apprentissage en retard. Vous pouvez également ajouter un indicateur de qualité de coaching pour surveiller les tendances. Analysez les compétences récemment affectées à votre équipe et identifiez les compétences les plus demandées.



Accéder à la page Vue d'ensemble de Coaching

Pour ouvrir le tableau de bord :

- Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
- Sélectionnez l'icône Coaching .
- Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**.

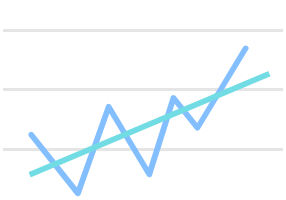
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

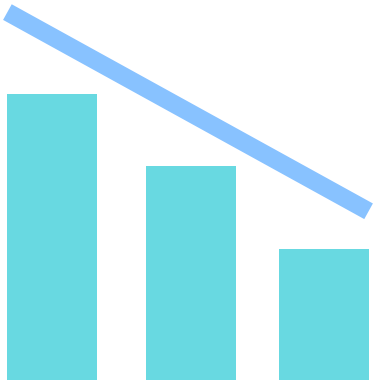
Utilisateur final et objectifs	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser : • l'état des évaluations des 30 derniers jours ; • les tâches d'apprentissage ayant dépassé la date d'échéance d'achèvement ; • les compétences que vous avez affectées le plus à vos équipes au cours des 30 derniers jours ; • la tendance des cinq compétences les plus demandées.	sn_coaching.coach

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Apprentissage et compétences	Score unique	Nombre de tâches d'apprentissage en cours, en retard, qui doivent être terminées au cours des 5 prochains jours ou qui ont été terminées durant les 30 derniers jours.
Évaluations	Graphique en anneau	État des évaluations au cours des 30 derniers jours.
Qualité moyenne	Graphique linéaire 	Tendance de la qualité moyenne de l'évaluation de coaching au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Tendance de la demande de compétences	Histogramme 	Tendance des cinq compétences les plus demandées.

Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage à vos agents et effectuez-en le suivi. Créez des parcours d'apprentissage qui incluent une collecte de cours sur une rubrique spécifique associée à un ensemble de compétences.

Important :
Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour ITSM .

Coaching avec Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créer un catalogue de cours dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Créez des catalogues de cours et spécifiez des critères d'utilisateur pour définir l'accès des utilisateurs aux éléments de cours et aux parcours d'apprentissage qui lui sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Catalogues de cours d'apprentissage** > **Tous les catalogues de cours**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Créez un catalogue de cours.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de cours .

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Bibliothèques d'apprentissage**, puis **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   la bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des cours d'apprentissage aux bibliothèques d'apprentissage.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contenu**.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque :
   pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours, puis sélectionnez **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur l'onglet **Groupes applicables**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez **Cours de formation**, puis **Cours internes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.

4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**. L'écran **Contenu d'apprentissage interne** s'affiche.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre ▪ Questionnaire
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Accéder aux cours externes à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Vous devez intégrer Coaching avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, consultez Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours de formation** > **Cours externes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Information associée

Integrating Learning Core with third-party learning management systems

Affecter un élément de cours aux agents

Affectez un élément de cours à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le cours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez analyser les éléments de cours les plus suivis par les membres de votre équipe. Vous pouvez également savoir quels cours ont été créés au cours des cinq derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionner **Cours de formation** > **Tous les cours**.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
   - Dans les cartes d'éléments de cours, vous pouvez afficher les détails de chaque cours, par exemple :
     - Durée du cours.
     - Type d'élément de cours, par exemple, une URL ou un article de la base de connaissances.
     - Élément de cours interne ou externe.
     - Compétences associées au cours. Si un cours compte plusieurs compétences, vous pouvez sélectionner le nombre en regard d'une compétence et afficher toutes les compétences. Pour supprimer une compétence, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement et en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.
5. Sélectionnez l'icône Affecter ( ) en regard de l'élément de cours que vous souhaitez affecter aux agents.
6. Dans l'écran **Affecter un cours d'apprentissage**, affectez le cours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.

   a. Si les agents doivent achever l'élément de cours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.

   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent le terminer.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

   Remarque :
   - Le cours le plus suivi par vos agents est identifié avec le surlignage **Le plus suivi**.
   - Le cours qui a été créé moins de cinq jours avant la date actuelle est identifié avec le surlignage **Nouveau**.

Créer un parcours d'apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Créez un parcours d'apprentissage, ajoutez-y des compétences et des éléments de cours pertinents, puis publiez-le. Lorsque vos agents terminent le parcours, toutes les compétences associées sont automatiquement ajoutées à leur profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Cette vidéo vous guide tout au long des étapes de création d'un parcours d'apprentissage.
Créer un parcours d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à la **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.
   - Vous pouvez rechercher un parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un parcours d'apprentissage pour en afficher les détails. Vous pouvez analyser l'objectif du parcours, les compétences associées aux éléments de cours, le nombre total de cours contenus dans le parcours et le temps nécessaire pour les suivre.
   - Vous pouvez sélectionner le lien qui affiche les compétences et visualiser toutes les compétences associées au parcours d'apprentissage. La liste des compétences s'affiche si plus de 5 compétences sont associées au parcours d'apprentissage.
5. Sélectionnez **Créer un nouveau parcours**.
   L'écran **Nouveau parcours d'apprentissage** s'affiche.
6. Créez un parcours d'apprentissage.
   a. Dans le champ **Nom du parcours**, saisissez un nom unique pour le parcours d'apprentissage.
   b. Dans le champ **Catalogue de cours**, sélectionnez le catalogue à associer au parcours d'apprentissage.

   > **Important :**
   > vous pouvez personnaliser le flux de publication de tout catalogue autre que le **catalogue par défaut**. Pour en savoir plus sur le flux de publication, consultez Créer un catalogue de cours et Formulaire Catalogue de cours .

   c. Sélectionnez **Suivant**.
   Le parcours d'apprentissage créé est à l'état **Brouillon**. Vous pouvez choisir de le suivre ultérieurement.
7. Ajoutez ou supprimez des éléments de cours.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un cours et afficher un aperçu de ses détails.

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez ajouter un questionnaire en tant qu'élément de cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Activez ou désactivez la case à cocher en regard des éléments de cours que vous souhaitez ajouter ou supprimer du parcours d'apprentissage.

b. Sélectionnez **Ajouter des éléments**.
L'écran **Examiner** s'affiche. Un parcours d'apprentissage consiste en une liste de cours qu'un stagiaire suit dans un ordre donné. Vous pouvez faire glisser les cours dans la liste pour définir l'ordre dans lequel le stagiaire doit suivre le parcours. Dans la liste **Items in the learning path** (Éléments du parcours d'apprentissage), les éléments de cours ajoutés s'affichent dans l'ordre dans lequel vous les avez sélectionnés. Vous pouvez faire glisser ces éléments et les réorganiser.

8. Passez en revue le parcours d'apprentissage.
Les compétences associées aux cours sélectionnés sont automatiquement renseignées dans le champ **Compétences du cours**.

a. Examinez et modifiez les détails requis.
Vous pouvez également ajouter des compétences supplémentaires au parcours d'apprentissage.

b. **Facultatif :** Pour supprimer les éléments que vous ne souhaitez plus associer au parcours d'apprentissage, sélectionnez-les, puis choisissez **Supprimer les éléments sélectionnés**.

c. Sélectionnez **Suivant**.
L'écran **Publier** s'ouvre.

- La vue de l'agent du parcours d'apprentissage s'affiche.
- La section **Programmes** affiche les éléments de cours dans l'ordre que vous avez sélectionné sur l'écran **Examiner**.
- Si vous ne souhaitez pas publier le parcours d'apprentissage, vous pouvez sélectionner **Enregistrer** pour y revenir ultérieurement.

9. Sélectionnez **Envoyer** pour publier le parcours d'apprentissage.
Le parcours d'apprentissage est publié en fonction du flux de publication.

Affecter un parcours d'apprentissage aux agents

Affectez un parcours d'apprentissage à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionner **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez rechercher des parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
- Chaque parcours comporte un surlignage qui indique s'il est à l'état Brouillon ou Publié. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Brouillon** et le terminer. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Publié** et en afficher les détails.

5. Sélectionnez l'icône Affecter ( ) en regard du parcours que vous souhaitez affecter aux agents.
   L'icône Affecter n'est disponible que lorsque le parcours est à l'état **Publié**.
6. Dans l'écran **Affecter le parcours d'apprentissage**, affectez le parcours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.
   a. Si les agents doivent terminer le parcours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.
   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent terminer le parcours.
   c. Sélectionnez **Affecter**.
   Vous pouvez afficher les progrès réalisés par vos agents à mesure qu'ils travaillent sur un parcours.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Pour en savoir plus, consultez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM - Référence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching .
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Tâches d'apprentissage** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
5. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Bibliothèque d'apprentissage qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Pour les tâches d'apprentissage affectées ou en cours, le champ Date d'échéance est mis en évidence comme suit : ▪ Vert : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche devait être effectuée avant le jour actuel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Analyser les détails du questionnaire dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Accédez à un questionnaire pour analyser les détails.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours d'apprentissage** > **Cours internes**.
5. Sélectionnez un questionnaire.
6. Sélectionnez **Afficher les détails du questionnaire**.
   La page des détails du questionnaire s'affiche.

Enquêtes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Évaluez la qualité des tâches effectuées par vos équipes. Utilisez les enquêtes pour obtenir des commentaires de votre équipe.

Remarque :
Pour obtenir des informations détaillées sur la manière de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, consultez la rubrique Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

Évaluer la qualité des tâches effectuées par votre agent

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les incidents ou la qualité de leurs tâches effectuées.

Avant de commencer

Vous pouvez créer une évaluation à partir d'une interaction ou de n'importe quel type de tâche. Lorsque vous créez manuellement une évaluation, vous pouvez y ajouter une enquête. Les évaluations de coaching sont également créées et affectées au coach en fonction des conditions de déclenchement définies dans les opportunités de coaching.
Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'opportunité de coaching inclut une enquête, vous pouvez choisir de participer à l'enquête et à l'évaluation. Lorsque vous utilisez une enquête pour évaluer un stagiaire, le score de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enquête est automatiquement calculé lorsque vous avez terminé l'enquête. La notation d'évaluation est ensuite mise à jour en fonction de ce score.

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez des évaluations ad hoc ou utilisez celles déclenchées par des opportunités de coaching.
3. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

Formulaire d'évaluation

Champ	Description
Opportunité	Opportunité de coaching associée à l'évaluation du coaching.
État	État de l'évaluation. ○ **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. ○ **Travail en cours** : coaching en cours du stagiaire. ○ **Résolu** : des programmes de coaching et des modules de formation sont affectés au stagiaire. ○ **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. ○ **Fermé incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'est pas terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Évaluation	Comment l'agent a-t-il résolu l'incident ? L'application de coaching remplit automatiquement ce champ lorsqu'un coach effectue une enquête pour le stagiaire.
Suivi	Indique si le coach doit prendre des mesures supplémentaires pour améliorer la performance du stagiaire.
Commentaires	Remarques, le cas échéant, à ajouter à propos de l'évaluation.
Enquête effectuée par le coach	Enquête pour le stagiaire réalisée par le coach. Vous pouvez ajouter une enquête pour une évaluation lorsque vous créez l'évaluation manuellement ou lorsque l'opportunité de coaching déclenche une évaluation qui n'a pas d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsqu'une opportunité de coaching déclenche une évaluation et contient une enquête, l'enquête est automatiquement ajoutée à l'évaluation et ne peut pas être modifiée par le coach.
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête pour le coach réalisée par le stagiaire.
Ajouter des compétences	Compétences à ajouter au profil de stagiaire lorsque l'évaluation est terminée. Lorsque vous cliquez sur ce champ, toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil de stagiaire sont affichés.
Ajouter une formation	Formation à affecter au stagiaire. Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours.

4. Effectuez les actions suivantes :
   - Pour terminer l'évaluation ad hoc, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour terminer les évaluations en créant des opportunités de coaching, cliquez sur **Terminer l'évaluation**.

Créer une enquête dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Créez des enquêtes et publiez-les. Vous pouvez affecter des enquêtes publiées à un agent ou à un groupe. Vous pouvez également partager une enquête avec d'autres équipes en ajoutant les gestionnaires de ces équipes en tant que propriétaires de l'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionner **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
5. Ajoutez une enquête.

   Remarque :
   Pour obtenir des informations détaillées sur la manière de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, consultez la rubrique Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

6. Configurez l'enquête en fonction de vos besoins.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, consultez Configurer une enquête à l'aide du concepteur d'enquête .

   Remarque :
   pour partager l'enquête avec d'autres gestionnaires d'équipe, vous devez ajouter ces gestionnaires en tant que propriétaires de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une enquête à des agents ou à des groupes

Affectez une enquête publiée à des agents ou à des groupes afin qu'ils puissent participer à l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Affectez une enquête à un agent ou à un groupe.

   Remarque :
   vous ne pouvez affecter que des enquêtes à l'état **Publié**.

   a. Sélectionnez **Affecter l'enquête**.
   La fenêtre contextuelle **Affecter une nouvelle enquête** s'affiche.

   b. Affectez l'enquête à un agent ou à un groupe.
   - Pour affecter l'enquête à un groupe, dans le champ **Affecter au niveau du groupe**, ajoutez les groupes auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.
   - Pour affecter l'enquête à des agents, dans le champ **Affecter à des membres d'équipe spécifiques**, ajoutez les membres individuels de l'équipe auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.

   c. Sélectionnez **Affecter**.
   L'enquête est affectée à l'agent. Lorsque les agents terminent l'enquête, vous pouvez sélectionner **Afficher le tableau de résultats** et analyser les rapports de l'enquête.

Les agents reçoivent une notification lorsqu'une enquête leur est affectée.

Composants de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM installe les rôles et les tables lorsque vous activez le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Opportunités de coaching

Cette opportunité de coaching	Se déclenche quand
Coaching on Incident SLA Breach (Coaching sur la violation du SLA d'incident)	Un SLA est rompu.
Coaching sur le temps d'appel long de l'interaction	Un appel téléphonique dure plus de 10 minutes.
Coaching on interaction long call time (Coaching sur le temps de messagerie instantanée long de l'interaction)	Une interaction de messagerie instantanée dure plus de 30 minutes.
Coaching on interaction long walk-up time (Coaching sur le temps de visite long de l'interaction)	Une interaction de visite dure plus de 60 minutes.

Enquêtes de coaching

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Coaching avec Apprentissage

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôles dans Coaching avec Apprentissage

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrateur de catalogues de cours d'apprentissage [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues de cours d'apprentissage.	
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables dans Coaching avec Apprentissage

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche d'apprentissage [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Propriétés dans Coaching avec Apprentissage

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activities	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_items	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété pour exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_prop	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Vous devez Ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
com.snc.process_flow.reporting.serialized_var_size_limit	Spécifie le nombre d'octets autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
sn_coach_lrn.learningpath_detail_view_regis	Nombre d'enregistrements d'éléments de cours sur la page du parcours d'apprentissage qui s'afficheront dans Espace de travail pour l'exploitation des services. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	Active l'onglet **Détecter** dans l'application d'apprentissage Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** Oui|Non • **Valeur par défaut :** Oui
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommendations	Activer les recommandations du parcours d'apprentissage dans l'application d'apprentissage Espace de travail pour l'exploitation des services. • **Type :** Oui|Non • **Valeur par défaut :** Oui

Enquêtes dans Coaching avec Apprentissage

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction de visite.

Groupes de recommandations

Les groupes de recommandations répertoriés dans le tableau ci-dessous sont disponibles par défaut pour les groupes d'affectation primaires de l'utilisateur connecté.

Remarque :
Vous pouvez désactiver les recommandations pour les groupes de recommandations fournis par défaut, mais vous ne pouvez pas les supprimer. Pour désactiver les recommandations, dans la liste connexe Recommandations du formulaire Contexte, remplacez la valeur du champ **Actif** par **false**.

Vous pouvez créer des recommandations et des groupes de recommandations supplémentaires et les associer à des contextes de recommandation. Pour en savoir plus, consultez Application Actions recommandées .

Nom du groupe de recommandations	Recommandation fournie sur la base de ces critères
Basé sur vos éléments de travail	Le travail que vous avez fait dans le passé.
Basé sur l'activité de votre équipe	Les activités des équipes auxquelles vous appartenez.
Basé sur vos cours précédents	Cours que vous avez suivis dans le passé.
Plus populaire dans votre équipe	Cours considérés comme les plus populaires par votre équipe.
Nouveau dans votre bibliothèque	Cours de votre bibliothèque d'apprentissage.
Plus populaire dans votre organisation	Cours les plus populaires au sein de votre organisation.
Nouveau à partir de vos catalogues	Nouveaux cours au sein de votre catalogue de cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer des enregistrements d'activités de cours

Les enregistrements d'activités de cours sont utilisés pour les recommandations d'apprentissage et sont conservés par défaut pendant 365 jours. Procédez comme suit pour modifier le nombre de jours, représenté par l'Âge en secondes, pendant lequel vous souhaitez conserver l'enregistrement.

1. Dans le navigateur de filtre d'application, saisissez `sys_auto_flush.LIST` et appuyez sur **Entrée**. La liste **Purges automatiques** s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom de la table**, sélectionnez la table Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage [sn_lc_user_course_activity].
3. Dans le champ **Âge en secondes**, modifiez la valeur pour qu'elle corresponde à la durée pendant laquelle vous souhaitez conserver les enregistrements.

Gestion des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central. Analysez les données de compétences et évaluez les compétences dont vous avez besoin pour votre organisation. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour votre équipe.

Remarque :
En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter des exemples de données pour commencer à créer votre taxonomie des compétences à l'aide du module d'extension Skills Library Data for Gestion des compétences (com.snc.skills_management.seed_data). Le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) doit être installé. Pour plus d'informations sur le téléchargement des exemples de données de compétences, reportez-vous à la section Create skill categories using sample data .

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution d'incidents. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des incidents ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des incidents et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_sre.admin

Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Exécutez la tâche planifiée `Start skill prediction` tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1:00 h sur tous les incidents résolus le jour précédent. La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

Avant de commencer

Le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe **Implémentations**, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter des compétences à l'ensemble de compétences des agents dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Analysez toutes les compétences et les niveaux de chaque compétence de vos agents à partir d'un seul emplacement.

Recommandation de compétence

La matrice de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM dans l'application Coaching affiche toutes les compétences de toutes les équipes que vous gérez ou gérez en plus.

À l'aide de la matrice de compétences, vous pouvez :

- Afficher la liste de toutes les compétences et le niveau de compétence pour chaque agent de chaque groupe d'affectation.
- Consulter la couverture globale des compétences pour chaque groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrer la matrice de compétences en fonction des utilisateurs, des groupes, du type de compétence, du niveau de compétence ou de la catégorie de compétences.

Remarque :
Réinitialisez le filtre si vous souhaitez afficher les compétences de tous les utilisateurs. Lorsque vous réinitialisez les filtres, tous les filtres autres que le filtre Compétence sont réinitialisés. Le filtre Compétence conserve les sélections de compétences que vous avez appliquées pour les afficher dans la matrice de compétences.

À tout moment, vous pouvez afficher jusqu'à 50 compétences. Pour en savoir plus sur les compétences et les niveaux de compétences, consultez Gestion des compétences .

Lorsque vos agents acquièrent de nouvelles compétences, vous pouvez les ajouter manuellement ou utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences que les agents ont utilisées et qui n'ont pas encore été ajoutées à leur ensemble de compétences. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de l'intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents, consulter Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Ajouter ou mettre à jour des compétences à l'aide de Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez des compétences ou mettez à jour les niveaux de compétence d'un agent afin qu'elles soient ajoutées à son ensemble de compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Ajoutez une compétence ou mettez à jour un niveau de compétence.

Approuver ou rejeter les compétences recommandées dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Approuvez les compétences prévues si les compétences sont nécessaires pour que l'agent termine les tâches affectées. Si la compétence ne s'applique pas à l'agent, vous pouvez la rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Intelligence prédictive pour les compétences affiche les compétences recommandées sur le profil de chaque agent. L'application utilise des exemples d'incidents sur lesquels l'agent a travaillé pour recommander des compétences pour un agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Approuvez ou rejetez une compétence recommandée par Intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la matrice de compétences, sélectionnez **Recommandé** pour approuver et recommander une compétence pour l'utilisateur.

b. Dans l'onglet **Détails**, passez en revue la demande d'approbation des compétences, les exemples de résolutions d'incidents qui ont été utilisés pour prédire la compétence et le flux d'activité.

- Pour approuver une compétence, sélectionnez **Approuver**. La compétence est ajoutée à l'agent et le niveau le plus bas pour la compétence est automatiquement associé à la compétence ajoutée. L'état de la demande devient **Approuvé** et la compétence est ajoutée à l'agent.
- Pour rejeter une compétence, sélectionnez **Rejeter**. L'état de la demande devient **Rejeté**. Intelligence prédictive ne recommande pas à nouveau la compétence pour l'utilisateur et le champ devient **Ajouter**.

c. Sélectionnez l'icône Autres options (···), puis **Enregistrer**.
L'application affecte la compétence à l'utilisateur. Si la compétence affectée n'a pas de niveau de compétence, l'application ajoute le niveau de compétence de base à l'utilisateur.

Procéder à un examen des compétences pour les équipes ou les groupes

Démarrez un processus d'examen des compétences pour vos groupes ou membres d'équipe spécifiques afin qu'ils puissent examiner et mettre à jour leurs compétences existantes ou en ajouter de nouvelles. Indiquez une date d'échéance pour qu'ils terminent l'examen des compétences.

Avant de commencer

Examen des compétences

Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Sélectionnez **Générer une demande de compétences**.
   Vous pouvez enregistrer la demande de compétence générée à l'état **Brouillon** et travailler dessus ultérieurement.
5. Renseignez les champs du formulaire **Initier l'examen des compétences** :

Champ	Description
Titre	Nom de l'examen des compétences.
Date d'échéance	Date à laquelle le membre de l'équipe ou le groupe doit terminer l'examen des compétences.
Affectation	○ **À mes groupes :** envoie l'examen des compétences aux membres de l'équipe dans tous vos groupes. ○ **Groupes ou membres d'équipe spécifiques :** envoie l'examen des compétences aux groupes ou aux membres de l'équipe spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Compétences à examiner	○ **Compétences existantes des membres de l'équipe :** demandez aux membres de l'équipe d'examiner leurs niveaux de compétences existants et de les mettre à jour. ○ **Compétences supplémentaires :** demandez aux membres de l'équipe d'ajouter de nouvelles compétences.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
vous pouvez annuler une demande d'examen des compétences que vous avez envoyée pour examen.

L'agent reçoit une notification pour examiner la demande.

Approuver ou rejeter une demande d'examen des compétences

Examinez les compétences de votre équipe lorsque celle-ci les met à jour et demande qu'elles soient approuvées. Vous pouvez approuver ou rejeter chacune de ces compétences. Les compétences que vous approuvez sont ajoutées au profil de l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous recevez une notification lorsqu'un agent de votre groupe d'affectation envoie une demande d'examen des compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionner **Demandes de révision des compétences** > **Révision du gestionnaire en attente**.
5. Sélectionnez un agent pour approuver ou rejeter les compétences.
   Dans le champ **Commentaires**, vous pouvez ajouter un commentaire concernant l'approbation ou le rejet de la compétence.
   - Pour approuver une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Approuver**. Vous pouvez également sélectionner **Approuver tout** pour approuver toutes les compétences.
   - Pour rejeter une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Rejeter**. Vous pouvez également sélectionner **Rejeter tout** pour rejeter toutes les compétences.
6. Sélectionnez **Terminer**.

   Les compétences que vous avez approuvées sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminer le travail en fonction des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Acheminez le travail vers vos équipes en fonction de leurs compétences, planifiez leur travail et formez vos équipes pour améliorer leurs compétences à l'aide d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

La vidéo montre comment fonctionne l'acheminement basé sur les compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Acheminement basé sur les compétences

Ajouter automatiquement des compétences aux incidents ou aux interactions dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Définissez les conditions pour les incidents ou les interactions et ajoutez les compétences requises pour ces conditions à l'aide de règles de détermination de compétences. Lorsque les incidents et les interactions créés répondent à ces conditions, la règle métier de détermination de compétences ajoute automatiquement les compétences à ces enregistrements. Dans les applications Optimisation des effectifs pour ITSM Channels et Planificateur de travail, les éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles métier suivantes sont utilisées lors de la détermination des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM :

- `Skill determination for incident` évalue les nouveaux incidents en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour tous les incidents et ajoute ces compétences aux enregistrements d'incident.
- `Skill determination for interaction` évalue les nouvelles interactions en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour toutes les interactions et ajoute ces compétences aux enregistrements d'interaction.

La table ci-dessous répertorie les règles de détermination des compétences disponibles pour Optimisation des effectifs pour ITSM.

Remarque :
Pour ajouter des compétences de détection de langue, vous devez définir des API Dynamic Translation. Pour en savoir plus, consultez API Dynamic Translation .

Règles de détermination de compétences par défaut pour Optimisation des effectifs pour ITSM

Règle de détermination de compétences	Table source	Type	Description
Language Detection Incident (Incident de détection de langue)	Incident [incident]	Avancé	La règle métier évalue les nouveaux incidents afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des incidents et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de détermination de compétences par défaut pour Optimisation des effectifs pour ITSM (suite)

Règle de détermination de compétences	Table source	Type	Description
Language Detection Interaction (Interaction de détection de langue)	Interaction [interaction]	Avancé	La règle métier évalue les nouvelles interactions afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des interactions et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces interactions.
SAP Skills (Compétences SAP)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Service** qui commence par « SAP », « sap » ou « Sap » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **SAP** et **back-office** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Incident (Incident VPN)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Interaction (Interaction VPN)	Interaction [interaction]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouvelles interactions et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
Windows	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Élément de configuration** qui contient « Windows », « windows » ou « WINDOWS » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Windows Installation/Setting** (Installation/ Configuration de Windows) et **Serveurs Windows** comme compétences requises pour ces incidents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**.
2. Ajoutez la règle souhaitée pour un incident ou une interaction.
   (pour en savoir plus, consultez Create Skill Determination rules to assign skills to work items) ;

Composants de demande d'examen des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM installe les rôles et active les notifications au moment où vous installez l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Responsable de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) les enregistrements de demande d'examen des compétences.
Utilisateur de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.user]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les enregistrements de demande d'examen des compétences.

Notifications

Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **Fournisseur** > **Notifications** pour accéder aux notifications par défaut ci-dessous. Pour en savoir plus sur l'ajout de notifications, consultez Provider notification .

Nom de la notification	Valeur
Skill Request Pending Manager Review (Demande d'examen des compétences à traiter par le responsable)	Lorsque cette option est activée, le responsable reçoit une notification dès que son agent lui soumet une demande d'examen de ses compétences. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Reviewed (Demande d'examen des compétences traitée)	Lorsque cette option est activée, l'agent reçoit une notification dès que son responsable indique que la demande d'examen de ses compétences a été traitée. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Cancel (Annulation de la demande d'examen des compétences)	Lorsque cette option est activée, si l'agent ou le responsable annule la demande d'examen des compétences, le délégataire de la demande reçoit une notification. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Pending User Review (Demande d'examen des compétences à traiter par l'utilisateur)	Lorsque cette option est activée, l'agent reçoit une notification l'informant que son responsable lui a soumis une demande d'examen des compétences. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de recommandation de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM utilise des rôles pour administrer la recommandation de compétences, des tables pour stocker les données de compétences, des propriétés pour modifier le comportement par défaut et une tâche planifiée pour recommander des compétences dans l'application Optimisation des effectifs pour ITSM configurable.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Propriétés

Accédez à la **Recommandation de compétence** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cette p • **Type**: vrai • **Valeur par**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l'a incident classé • **Type :** non • **Valeur par**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l'a chaque incider • **Type :** non • **Valeur par**
Nombre de tâches similaires résolues à utiliser pour prédire les compétences. sn_sre.number_of_similar_incidents	Nombre d'inci l'apprentissage similaires. • **Type :** non • **Valeur par**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre de avant de la rec • **Type :** nor • **Valeur par**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents similaires. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la déf résoudre les in définition de s créée. • **Type** : cha • **Valeur par**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la déf pour résoudre définition de s créée. • **Type** : cha • **Valeur par défaut :** ml

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les tables créées il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimées de cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Exploration de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM

Intégrez Optimisation des effectifs pour ITSM à Exploration de processus pour détecter les goulets d'étranglement au sein de vos processus et prendre les mesures qui s'imposent.

Configurer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez les modèles par défaut afin de pouvoir créer des projets d'exploration de processus pour que vos groupes d'affectation explorent les données.

Le modèle Exploration de processus de la table Incident est disponible par défaut avec le type de modèle Par défaut.

Cependant, vous pouvez créer un modèle avec le type de modèle Par défaut dans une nouvelle table. Pour plus d'informations, consultez Créer des modèles Exploration de processus.

Remarque :
Optimisation des effectifs explore uniquement les données de la table Incident. Optimisation des effectifs utilise donc uniquement la table Incident.

Créer des modèles Exploration de processus

Créez des modèles sur des tables pour lesquelles vous souhaitez créer les projets d'exploration de processus.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
vous ne pouvez créer des modèles que pour les tables où l'audit Sys (sys_audit) est activé. Pour en savoir plus sur l'audit Sys, consultez Tables d'audit Sys et de changement de relation d'audit et Activer l'audit pour une table .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration du processus** > **Modèles** > **Tous les modèles**.
2. Créez un modèle d'exploration de processus par défaut.

   Remarque :
   le modèle Exploration de processus de la table Incident est disponible par défaut.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   L'écran **Définition du projet** s'affiche.

   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour votre modèle d'exploration de processus.

   c. Dans le champ **Type de modèle**, sélectionnez **Par défaut**.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Créez une configuration de table pour le modèle d'exploration de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Configuration de table, sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom à la configuration de table.

c. Dans le menu Table, sélectionnez la table, par exemple Incident, dont vous souhaitez extraire les données.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Créez une définition d'activité.

a. Sélectionnez la configuration de table que vous avez créée.

b. Dans la liste connexe Définitions d'activité, sélectionnez **Nouveau**.
Vous devez ajouter au moins une activité pour créer le projet de processus.

c. Dans le champ **Champ**, sélectionnez le champ pour lequel vous souhaitez créer la définition d'activité.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
Répétez ces étapes et créez un modèle pour chaque table dont vous souhaitez extraire les données.

Information associée

Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI

Intégration de Optimisation des effectifs pour ITSM avec des composants Exploration de processus

Optimisation des effectifs pour ITSM installe des rôles et des propriétés pour configurer l'intégration de Optimisation des effectifs pour ITSM avec Exploration de processus.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf.enable.po.wfo	Permet l'intégration de Exploration de processus avec Optimisation des effectifs pour ITSM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
promin.wfo.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire de nouveau les projets Exploration de processus. Après avoir exécuté le travail planifié Exploration de processus - Extraire de nouveau les projets WFO pour extraire les données, vous ne pouvez l'exécuter à nouveau qu'à l'intervalle défini. Si vous exécutez la tâche plus tôt que cela, elle n'extraira pas de nouveau les données. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste Exploration de processus [sn_process_optimization_analyst]	Permet de créer et de partager des projets Exploration de processus.	sn_process_optimization_viewer

Travaux planifiés

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Exploration de processus - Extraire de nouveau les projets WFO	S'exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter ce travail sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d'obtenir des informations à jour sur vos projets. Le travail extrait de nouveau les données en fonction de la fréquence définie dans la propriété *promin.wfo.run_frequency*.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Exploration de processus avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Obtenez un aperçu des performances de vos équipes et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez dans le détail un KPI de nœud terminal.

Un KPI de nœud terminal est un KPI enfant qu'il n'est plus possible d'explorer davantage.

Important :

- Pour intégrer Exploration de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM, vous devez activer le module d'extension Exploration de processus (com.sn_po) après avoir activé le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) à partir du ServiceNow Store.
- Vous devez définir la propriété système *sn_team_perf.enable.po.wfo* sur **Vrai** pour activer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec l'exploration de processus.
- Vous pouvez créer vos propres définitions de résultats de processus. Vous pouvez également activer les définitions de résultats de processus qui ont des configurations de processus par défaut pour les incidents, les problèmes et les demandes de changement lorsque vous installez le module d'extension Pack de contenu pour l'exploration de processus ITSM (sn_itsm_po) disponible via le ServiceNow Store. Si vous n'activez pas ce module d'extension, vous pouvez analyser les variations de processus, mais pas les résultats de processus.

Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation des effectifs pour ITSM et Access Process Mining .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI

Créez des projets Exploration de processus pour chaque groupe de KPI et ses groupes d'affectation. Un projet est créé pour chaque groupe de KPI et pour chaque table.

Avant de commencer

Votre administrateur doit effectuer les tâches suivantes :

- Créer des modèles sur les tables pour lesquelles vous souhaitez créer des projets de processus. Pour en savoir plus sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'Exploration de processus.

- Exécuter la tâche planifiée sur demande *`Process Mining - WFO Remine Projects`* lorsque des données supplémentaires sont ajoutées aux projets afin d'obtenir des informations de processus à jour sur vos projets. Cette tâche est exécutée sur tous les projets qui répondent à des critères définis, tels que la fréquence de nouvelle exploration spécifiée à l'aide de la propriété système **promin.wfo.run_frequency**. En outre, le travail planifié met à jour le projet et effectue une nouvelle exploration lorsque des changements sont apportés aux groupes d'affectation.

  Pour plus d'informations, consultez la rubrique Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec l'exploration de processus.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit disposer de ce rôle afin de créer des projets de processus pour ses groupes de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après l'exploration du projet, la table de mappage de projet de définition de projet pour l'exploration de processus (sn_team_perf_promin_project_groups) contient la référence pour Optimisation des effectifs. Chaque projet de la table comporte une source unique associée à chaque application. Par exemple, le champ **Source** de la table affiche le groupe d'affectation associé au projet Optimisation des effectifs. Le champ **Source** est un identificateur pour les applications spécifiques. La table affiche également le groupe de KPI associé au projet que vous avez exploré.

Procédure

1. Explorez le projet afin de créer des projets d'exploration de processus pour chaque groupe de KPI.

a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes KPI**.

b. Sélectionnez un groupe de KPI.

c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

L'exploration du processus est exécutée sur les groupes d'affectation actifs. Le processus d'exploration de projet est exécuté sur tous les indicateurs automatisés de nœud terminal ou de formule dans le groupe de KPI.

Un projet correspondant est créé dans le **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Projets WFO** module. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur doté du rôle sn_wfo_cfg_itsm.manager a accès à la création ou à la consultation du projet, et peut consulter les aperçus du processus ainsi que l'analyse des variations dans l'onglet **Analyse du processus**.

Remarque :

- Si un processus de projet a été exploré pour une table spécifique dans un groupe d'affectation, les projets sont créés pour ces groupes d'affectation. Par conséquent, vous ne pouvez plus explorer la table dans ce groupe d'affectation.
- Si vous utilisez un indicateur de formule pour l'exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

2. **Facultatif :** Si vous ajoutez d'autres groupes d'affectation au groupe de KPI après l'exploration de processus, vous devez renouveler l'exploration du groupe.
   a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.

   (Optional) Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d'affectation au groupe de KPI, le groupe d'affectation est mis à jour dans la condition de filtre, et si vous supprimez un groupe d'affectation, il est supprimé de la condition de filtre du projet. Un message d'information s'affiche lorsqu'un groupe d'affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI a déjà fait l'objet d'une exploration.

   Tous les groupes d'affectation associés au groupe de KPI pour lequel vous avez créé le projet sont mis à jour dans la condition de filtre de la configuration de la table.

   Pour en savoir plus sur l'exploration des données, consultez Générer un modèle .

   Après la mise à niveau des versions précédentes de Team Performance vers la dernière version (application Team Performance version 7.0.1), tous les projets précédents sont supprimés pour les groupes de KPI qui disposaient de plusieurs projets pour les groupes d'affectation, et de nouveaux projets sont créés pour chacun d'entre eux.

Configurations avancées pour Optimisation des effectifs pour ITSM

Vous pouvez effectuer des configurations avancées telles que la personnalisation de pages Optimisation des effectifs pour ITSM et la définition de filtres pour différents modules. Vous pouvez également spécifier l'accès aux données de groupe d'affectation pour afficher uniquement les données pertinentes pour l'utilisateur connecté.

Référence Optimisation des effectifs pour ITSM

Consultez la rubrique Installer des composants tels que des rôles, des tables et des propriétés système pour configurer et administrer Optimisation des effectifs pour ITSM.

Pour obtenir des détails sur les rôles pouvant être associés à chaque Optimisation des effectifs pour ITSM profil, consultez Rôles dans Optimisation des effectifs pour ITSM .

Vue d'ensemble de référence

Recherchez les rubriques de référence que vous devez compléter pour administrer Optimisation des effectifs pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Rubrique de référence
Séparez les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines.	Séparation de domaine et Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles et les indicateurs utilisés dans ITSM Manager Workspace.	Composants Optimisation des effectifs Espace de travail d'ITSM Manager
Consultez les tables pour stocker les données utilisateur et d'application ou les vues de base de données et une tâche de calendrier pour collecter des données pour les indicateurs.	Composants Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer les canaux et les files d'attente, les propriétés pour configurer le comportement par défaut et les rapports pour analyser les données des canaux.	Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer les équipes et les calendriers des agents, les propriétés et les préférences utilisateur pour configurer le comportement par défaut.	Composants de planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer la prévision de la demande, les propriétés pour configurer le comportement par défaut, les travaux planifiés pour collecter des données pour les configurations, et plus encore pour configurer la prévision de la demande.	Composants de prévision des demandes dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.	Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles pour administrer les équipes et aux propriétés pour modifier le comportement par défaut.	Composants Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles, les tables, les propriétés et plus encore pour Coaching.	Composants de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles et à la façon d'accéder aux notifications pour la demande d'examen des compétences.	Composants de demande d'examen des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles, les propriétés, le travail planifié et les tables pour la recommandation de compétences.	Composants de recommandation de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles et propriétés pour l'intégration dans Exploration de processus.	Intégration de Optimisation des effectifs pour ITSM avec des composants Exploration de processus

Composants Optimisation des effectifs Espace de travail d'ITSM Manager

L'application Espace de travail d'ITSM Manager configurable dispose de rôles pour administrer l'espace de travail, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et d'indicateurs pour analyser les performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.user]	Accorde un accès en lecture à l'espace de travail Next Experience Générateur d'IU.	• workspace_user • canvas_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.manager]	Accorde un accès en lecture aux groupes d'affectation primaires et aux gestionnaires supplémentaires. Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
Administrateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

Composants Optimisation des effectifs pour ITSM

L'application Optimisation des effectifs pour ITSM dispose de tables pour stocker les données utilisateur et d'application ou les vues de base de données et une tâche de calendrier pour collecter des données pour les indicateurs.

Rôles

Pour effectuer une transition vers les rôles du système de base Optimisation des effectifs pour ITSM, consulter https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo. user]	Accorde un accès en lecture au groupe principal et aux gestionnaires supplémentaires.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
Administrateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Employé Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	Accorde des droits de lecture pour les applications Coaching, Scheduling et Teams.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_wfo_skillreview.user
Gestionnaire Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications Coaching, Scheduling, Teams ou Channel Management.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_perf.team_performance_manager • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_wfo_skillreview.manager • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager **Remarque :** Ce rôle est automatiquement installé si vous avez intégré Optimisation des effectifs pour ITSM à ServiceNow Fonctions vocales. • sn_process_optimization_analyst
Administrateur Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	Accorde des droits administratifs de création, de lecture, de mise à jour ou de suppression dans les applications Coaching, Scheduling, Teams, ou Channel Management (CRUD).	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin
Rôles de base du système Gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_manager]	Accorde l'accès à la page de destination du responsable de l'espace de travail et au module de liste.	• sn_wfo_cfg_itsm.employé_base • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
Rôle du système de base Agent d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_employee]	Octroie l'accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • itil

Tables de configuration des filtres

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Planification	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule] • Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]
Canaux	Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_groups]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
	Remarque : Les filtres pour vos canaux ont été créés de manière personnalisée afin que vous puissiez naviguer à l'aide des canaux et des files d'attente Affectation de travail avancée. Étant donné qu'ils ont été personnalisés, vous ne pouvez pas créer ni personnaliser les filtres pour le module Canaux.

Tâche planifiée

Nom	Description
Collecte de données WFO	Exécute la tâche sur demande et collecte les données pour tous les indicateurs Optimisation des effectifs pour ITSM.

Séparation de domaine et Optimisation des effectifs pour ITSM

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Optimisation des effectifs pour ITSM

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation des effectifs pour ITSM et ne nécessite aucune installation ni aucune configuration.

Séparation de domaine pour Channels Optimisation des effectifs pour ITSM

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Séparation de domaine dans Channel Management pour Optimisation des effectifs pour le service client, consultez Séparation de domaine et Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine pour Channel Management

- sn_customerservice_case
- interaction

Séparation de domaine pour la planification Optimisation des effectifs pour ITSM

Lorsqu'un calendrier d'agent est généré et affecté à un agent, la planification est uniquement disponible dans le domaine auquel cet agent appartient.

Tables séparées par domaine pour la planification

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Séparation de domaine pour Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

La table *sn_wfo_add_manager* est séparée par domaine. Lorsque des utilisateurs sont ajoutés en tant que gestionnaires supplémentaires, ils peuvent uniquement afficher les utilisateurs au sein de ce domaine.

Séparation de domaine pour la recommandation de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Tables séparées par domaine pour la recommandation de compétences

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Séparation de domaine pour Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Séparation de domaine dans Coaching pour Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Séparation de domaine et Coaching.

Recherche globale dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Trouvez rapidement ce que vous cherchez grâce à la fonctionnalité de recherche globale d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

En tant qu'agent ou gestionnaire, accédez facilement aux informations dont vous avez besoin en recherchant des utilisateurs, des groupes, des équipes, des calendriers ou des tâches à l'aide de l'icône Rechercher .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Avant d'effectuer une recherche d'équipes et de calendriers, vous devez générer l'index de texte pour les tables suivantes :

- Calendrier [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plan d'équipe [sn_shift_planning_shift_plan]

Demander un congé à l'aide de ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM

À l'aide de l'application Agent mobile ITSM, les agents de planification d'équipe peuvent accéder à leur calendrier. Ils peuvent demander un congé pour obtenir l'approbation de leur gestionnaire ou échanger des quarts avec leurs pairs et recevoir des notifications pour ces demandes et approbations.

Optimisation de la main d'œuvre pour Agent mobile ITSM

Important :
Les fonctionnalités Agent mobile ITSM pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM sont disponibles avec l'application de stockage Agent mobile ITSM 5.0. Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Utiliser Planification d'astreinte avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Si vous utilisez l'expérience mobile pour Planification d'astreinte en même temps que ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM, vous pouvez accéder aux actions Planification d'astreinte à partir de la section Calendrier.

Pour accéder aux éléments suivants :

- **Quarts à venir** : appuyez sur **Mon calendrier** et consultez vos quarts.
- **Demandes de congé** : appuyez sur **Demandes de congé d'astreinte** et consultez la liste des demandes en attente de votre approbation et celles pour lesquelles vous avez terminé le processus d'approbation.
- **Qui est d'astreinte** : appuyez sur **Qui est d'astreinte** pour afficher la liste des groupes dans le calendrier d'astreinte.

Définir le nombre de jours pour afficher les événements dans les équipes sur Agent mobile ITSM

En tant qu'administrateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.admin], vous pouvez configurer le nombre de jours pendant lesquels les événements des équipes peuvent être affichés sur l'application mobile à l'aide de propriétés système. Pour en savoir plus, consultez **Propriétés** dans la section **Planification** de Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Information associée

Expérience mobile pour Planification d'astreinte

Notifications dans ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM

Recevez des notifications lorsque vous gérez les demandes d'échange de quart et de congé. Activez les notifications pour les actions les plus pertinentes pour vous. Par exemple, recevez des notifications lorsque vous recevez une demande d'approbation d'un agent qui veut échanger des quarts avec un pair.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'agent Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_shift_planning.agent) et gestionnaire Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_ws.manager), vous pouvez activer ou désactiver les notifications pour les demandes et approbations d'échange de quart et de congé. Les agents peuvent demander un échange de quart avec leurs pairs et obtenir l'approbation de leur gestionnaire. Ils peuvent également demander l'approbation de leurs gestionnaires pour un congé.

Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application ITSM Agent mobile.

Pour activer les notifications, procédez comme suit :

1. Sur votre instance d'application de bureau, cliquez sur l'icône Engrenage dans le coin supérieur droit. L'écran **Paramètres du système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Notifications**.
3. Activez l'option **Autoriser les notifications**.
4. Dans la section **Catégorie de notifications**, cliquez sur **Mobile - Planification des équipes**.
5. Activez la notification souhaitée.

Lorsque vous activez cette notification	Vous recevez une notification lorsque votre
Demande d'approbation d'échange de quart	• Les agents envoient des demandes d'échange de quart à approuver. • Votre pair envoie une demande d'échange de quart à approuver.
Échange de quart approuvé par le gestionnaire	Le gestionnaire approuve votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart approuvé par le pair	Le pair approuve votre demande d'échange de quart avec lui.
Échange de quart rejeté par le gestionnaire	Le gestionnaire rejette votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart refusé par le pair	Le pair rejette votre demande d'échange de quart avec lui.
Time-off approval request (Demande d'approbation de congés)	Les agents envoient des demandes d'approbation de congés.
Time off approved (Congés approuvés)	Le gestionnaire approuve votre demande de congés.
Time off rejected (Congés rejetés)	Le gestionnaire rejette votre demande de congés.

Information associée

Définir les préférences de notification dans l'interface utilisateur principale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une demande d'échange d'équipe ou prendre un congé à l'aide de l'application Agent mobile

Utilisez l'application mobile ITSM pour rechercher votre calendrier, demander un congé ou échanger votre équipe avec vos pairs. Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Demandez un congé.
3. Si vous utilisez :
   - Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
   - Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

   Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.
4. Demandez un échange de quart.
   Vous pouvez communiquer avec d'autres agents à l'aide de la Messagerie instantanée de Connect ou du flux d'activité sur l'enregistrement, afin de vous assurer qu'ils sont d'accord pour échanger leur quart.
5. Dans la section **Calendrier**, appuyez sur **Mon calendrier**.
6. Appuyez sur la date à laquelle vous souhaitez faire la demande.
7. Appuyez sur l'équipe de travail de ce jour-là.

   Remarque :
   vous pouvez également faire glisser l'équipe vers la gauche pour demander un congé ou un échange de quart et sélectionner l'option souhaitée.
8. Appuyez sur **Demander un échange de quart**.
9. Dans le champ **Échanger avec**, appuyez et sélectionnez l'agent avec qui vous souhaitez échanger.
10. Effectuez une demande d'échange de quart.
11. Dans le champ **Quart demandé**, appuyez et sélectionnez le quart de l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange.
12. Si vous utilisez :
    - Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
    - Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

    Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.

Approuver ou rejeter un échange de quart à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

À l'aide de l'application ITSM Agent mobile, approuvez un échange de quart demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart à partir des notifications sans ouvrir la demande.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile Agent.
2. Appuyez sur **Approbations**.
3. Dans la liste **En attente**, sélectionnez une demande d'approbation et de révision des détails de la demande.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

Votre pair reçoit une notification sur l'état d'approbation de la demande.

Suivre et gérer le calendrier de votre agent à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

Surveillez les équipes et le calendrier des équipes de votre groupe d'affectation à l'aide de l'application ITSM Agent mobile. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé de vos agents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Remarque :
si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé à partir des notifications sans ouvrir la demande.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Surveillez le calendrier de votre équipe.
   a. Appuyez sur **Mon équipe**.
   b. Dans la section **Calendrier**, cliquez sur **Calendrier de l'équipe**.
   c. Appuyez sur le jour pour lequel vous souhaitez surveiller le calendrier.
   d. Appuyez sur une équipe pour le jour en question pour afficher les détails de l'équipe.
3. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.
   a. Appuyez sur **Mes tâches**.
   b. Appuyez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher les demandes en attente dans votre file d'attente en attente d'approbation, ainsi que les approbations que vous avez terminées et les détails de chaque demande.
   c. Dans la liste **En attente**, appuyez sur une demande d'approbation.
      - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**. La planification est mise à jour dans le calendrier en fonction de l'approbation.
      - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

L'agent reçoit une notification lorsque vous approuvez ou rejetez la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages de destination de Optimisation des effectifs pour ITSM

Suivez et surveillez les performances de votre organisation à l'aide des pages de destination de Optimisation des effectifs pour ITSM. Si vous êtes coach ou gestionnaire de canal, vous pouvez accéder à des mesures spécifiques de votre application à l'aide des pages de destination Canaux ou Qualité respectivement.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de Next Experience Générateur d'IU. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser une page Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à l'aide du Générateur d'IU Next Experience.

Page de destination du responsable Optimisation des effectifs pour ITSM

Suivez l'état des incidents sur lesquels vos équipes travaillent à un moment donné. Surveillez la formation en retard, ainsi que le nombre d'évaluations ouvertes et nécessitant une approbation. Analysez les tâches et l'état du SLA de vos équipes pour la période souhaitée.

Page de destination Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • Surveillez les incidents P1 ouverts, les SLA qui ont été violés, ceux en péril, ceux qui n'ont pas été mis à jour en 24 heures ou les escalades. • Analyser les incidents sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les incidents qui n'ont pas encore été affectés. • Suivez le délai moyen de résolution, la résolution du premier appel et la satisfaction des clients en fonction du groupe d'affectation pour la période souhaitée.	sn_wfo_cfg_ws.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Surveiller le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports qui ont besoin de votre attention et accédez aux incidents sur lesquels vous souhaitez effectuer des actions. Analysez la performance d'une équipe spécifique pour une période de temps souhaitée en sélectionnant l'équipe dans la liste Équipes ainsi que la plage de dates souhaitée.

Indicateurs

Délai moyen de résolution

Délai moyen nécessaire pour résoudre des incidents

Résolution du premier appel

Nombre d'incidents résolus la première fois qu'ils ont été traités.

Satisfaction des clients

Satisfaction des clients globale sur la résolution des incidents.

Performances de l'équipe

Une liste d'incidents affectés aux équipes gérées par l'utilisateur actuellement connecté.

Incidents non affectés

Une liste d'incidents affectés aux groupes gérés par l'utilisateur actuellement connecté qui n'a pas de délégataire.

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- Affecté à

Visualisations de données

Sélectionnez une visualisation pour en afficher les détails.

Titre	Type	Description
Incidents P1 ouverts	Score unique	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité absolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

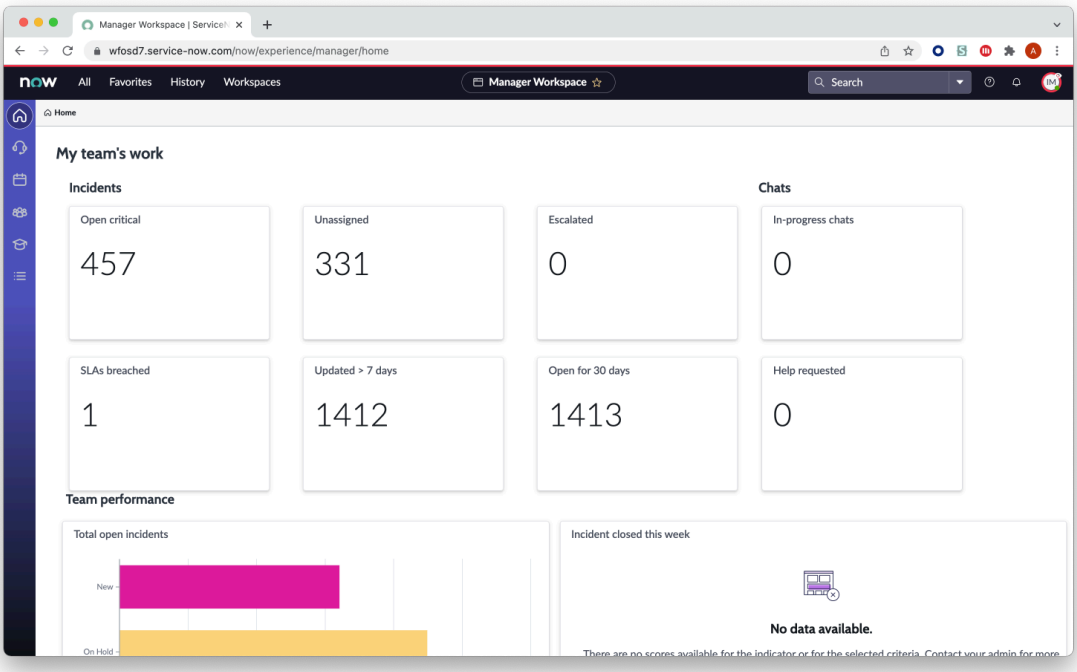
Titre	Type	Description
Incidents non mis à jour en 24 heures	Score unique	Nombre d'incidents qui n'ont pas été mis à jour au cours des dernières 24 heures.
SLA d'incidents violés	Score unique	Nombre d'incidents avec des SLA qui ont été violés.
SLA d'incidents à risque	Score unique	Nombre d'incidents avec des SLA à risque
Escalades	Score unique	

Page de destination Optimisation des effectifs pour ITSM Channels

Gérez les files d'attente et analysez l'état des incidents et des messageries instantanées à l'aide de la page de destination Channels. Vous pouvez également surveiller les performances de l'équipe et les affectations de travail à partir d'un seul emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'admin, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le gestionnaire des canaux. Pour en savoir plus, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez :
• Analyser les données en temps réel telles que :
  ○ Nombre d'incidents avec une priorité critique, SLA non respectés, incidents remontés ou non affectés.
  ○ Nombre de messageries instantanées en cours ou avec des demandes d'aide.
  ○ Répartition des agents entre les affectations de travail, éléments de travail en attente d'affectation et nombre d'agents disponibles.
  ○ Performance de votre équipe.
• Analyser chaque rapport ou analyse pour obtenir plus de données.
	sn_channel_mgmt.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez surveiller les informations clés telles que le nombre de SLA qui n'ont pas été respectés, le nombre d'incidents ouverts dont la priorité est critique et le nombre d'éléments de travail qui attendent d'être affectés à partir d'un seul emplacement.

Analyse des performances Indicateur

Incidents fermés cette semaine : nombre d'incidents fermés au cours de la semaine actuelle.

Répartitions

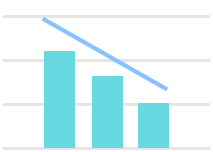
- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Critiques ouverts	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité critique.
Non attribué	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non affectés.
Escaladé	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non remontés.
SLA rompus	Score unique	SLA de tâche [task_sla]	Nombre d'incidents ouverts dont les accords sur les niveaux de service n'ont pas été respectés.

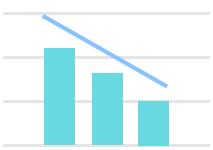
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Updated > 7 days (Mis à jour > 7 jours)	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours.
Open for 30 days (Ouverts depuis 30 jours)	Score unique	Incident [incident]	Nombre d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours.
Conversations instantanées en cours	Score unique		Nombre d'interactions ouvertes où les agents discutent actuellement avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Aide demandée	Score unique		Nombre d'interactions ouvertes où les agents demandent de l'aide à un gestionnaire pour une discussion avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Distribution des agents	Histogramme 	États de présence [awa_presence_state]	État de présence actuel des agents répartis lors des affectations de travail.
Éléments de travail en attente	Score unique		Nombre d'éléments de travail qui attendent actuellement d'être affectés.

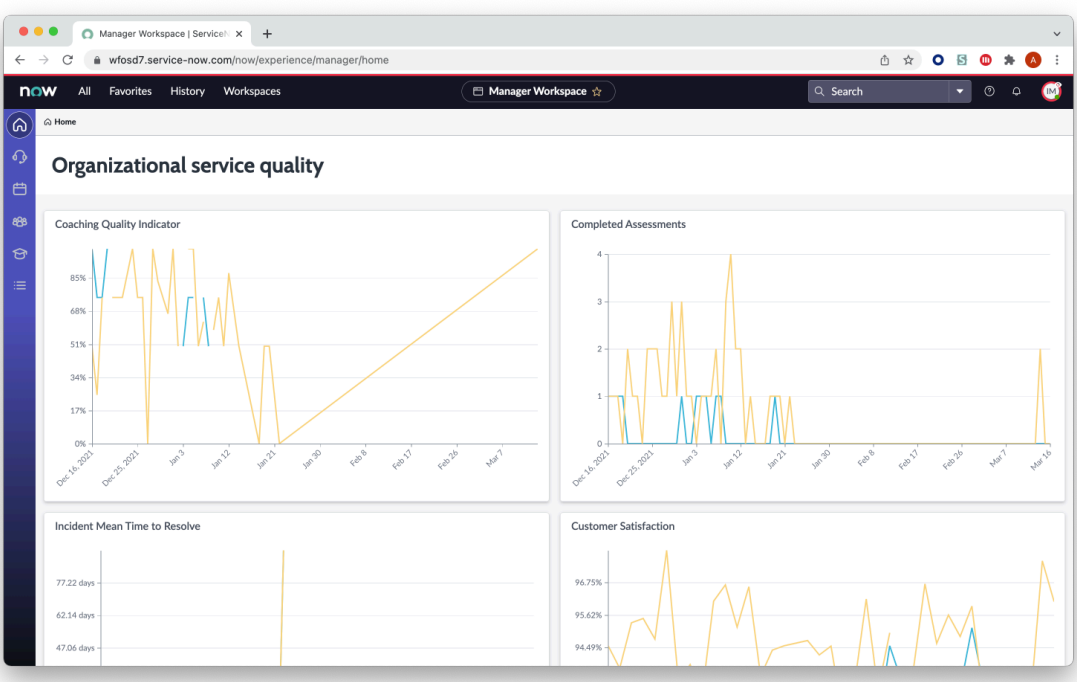
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Agents disponibles	Score unique		Nombre d'agents actuellement disponibles pour travailler sur des éléments de travail.
Total open incidents (Nombre total d'incidents ouverts)	Histogramme 		Nombre total d'incidents qui ont différents états de workflow et n'ont pas été fermés.

Page de destination Optimisation des effectifs pour ITSM Coaching

Surveillez la performance de vos agents et mesurez leur qualité de résolution des problèmes à l'aide de la page de destination Coaching. Analysez les modèles d'utilisation des compétences dans le temps et voyez quelles compétences sont en demande.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le coach afin de surveiller la qualité de résolution des incidents des agents. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser les données en temps réel telles que : • la qualité de résolution des incidents des agents ; • le temps moyen nécessaire pour résoudre les incidents ; • les tendances de satisfaction des clients, le type de compétences utilisées pour résoudre les incidents et les évaluations effectuées ; • la liste des formations et des évaluations en retard.	sn_coaching.coach

Cas d'utilisation

En tant que coach, vous pouvez surveiller la qualité des agents qui résolvent les problèmes et prendre des mesures correctives en évaluant leurs compétences en matière de résolution et en leur donnant une formation pour remédier à leurs lacunes.

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête CSAT.
Qualité	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.
Incident Mean Time to Resolve (Délai moyen de résolution de l'incident)	Temps moyen que les agents ont pris pour travailler sur un incident jusqu'à ce qu'ils le marquent comme étant fermé ou résolu.
Completed Assessment (Évaluation terminée)	Évaluation fermée au fil du temps.

Répartitions

- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Formations	Liste	Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	Liste des formations que les agents doivent achever.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Évaluations d'entraînement	Liste	Enregistrement évalué [sn_coaching_assessed_record]	Liste des évaluations que les coachs doivent effectuer pour leurs agents.

Personnaliser une page Optimisation des effectifs pour ITSM à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Clonez une page Optimisation des effectifs pour ITSM existante et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de Next Experience Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les pages Optimisation des effectifs pour ITSM Next Experience Générateur d'IU et toutes les variantes de page sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour en savoir plus, consultez Créer une variante de page .

Remarque :
une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

Pour ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU, consultez Open a Configurable Workspace experience .

Pour obtenir la liste de tous les espaces de travail proposés par ServiceNow pour cibler des utilisateurs spécifiques, consultez List of workspaces .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran Générateur d'IU, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, Page de destination ou Planificateur de travail.
4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu ( ) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les paramètres de variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante.
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   - Pour ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez vos conditions préférées pour la variante.
   - Pour afficher la variante dans Optimisation des effectifs pour ITSM, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre préféré.
8. Sélectionnez **Terminé**.

Information associée

Configuring the Next Experience UI

Configurer les filtres pour Espace de travail d'ITSM Manager

Définissez des configurations de filtre pour les applications Schedule, Coaching et Channels. Vous pouvez utiliser ces filtres pour affiner votre recherche et afficher les résultats ciblés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Manager Workspace Configurations** > **Filtrer les configurations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Nom	Description
Nom du filtre	Nom unique pour la configuration du filtre.
Table	Table utilisée pour la configuration du filtre. **Remarque :** ◦ Vous pouvez filtrer uniquement sur des tables spécifiques ou des vues de base de données pour chaque module. ◦ Pour obtenir la liste des tables et des vues de base de données que vous pouvez utiliser pour chaque module, reportez-vous à la section Tables de configuration des filtres dans Composants Optimisation des effectifs pour ITSM.
Champ	Champ sur lequel filtrer.
Requête de filtre	Requête pour affiner les options de filtre.
Type	Type de champ à choisir : ◦ Choix : champ de type de choix. ◦ Référence : champ de type Référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Ordre	Filtre que vous pouvez utiliser pour montrer l'ordre d'affichage dans Manager Workspace.
Module d'espace de travail	Le module Optimisation des effectifs pour ITSM qui affiche la configuration du filtre.
Actifs	Option qui permet d'activer la configuration du filtre dans Manager Workspace.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter ou supprimer l'accès aux groupes d'affectation dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Incluez ou excluez l'accès aux données des groupes d'affectation pour n'afficher que les groupes d'affectation pertinents pour l'utilisateur connecté dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

En tant que gestionnaire, par défaut, vous pouvez voir tous les groupes dont vous avez la gestion. Vous pouvez ajouter l'accès à des groupes supplémentaires ou supprimer l'accès à l'un des groupes affichés par défaut.

- Pour ajouter un accès à plus de groupes, utilisez un point d'extension.
- Pour supprimer l'accès, utilisez des conditions de filtre pour exclure les groupes sur lesquels vous n'avez pas besoin de visibilité.

Utilisation des points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Manager Workspace Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez des points d'extension scriptés pour permettre aux gestionnaires d'accéder aux données de groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension permettant d'inclure l'accès à des groupes spécifiques

Nom du point d'extension	Description
`sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique et permettre aux gestionnaires d'accéder aux données de groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace.

Information associée

Using scripted extension points in server-side scripts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exclure l'accès à des groupes spécifiques dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Vous pouvez supprimer l'accès aux données des groupes d'affectation et n'afficher que les groupes d'affectation pertinents pour l'utilisateur connecté dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Configuration de Manager Workspace** > **Exclusions de groupes**.
2. Dans le formulaire **Groupes non inclus dans la WFO**, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom significatif pour un ou plusieurs groupes que vous souhaitez exclure de l'affichage dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM .
4. Définissez les conditions de filtre pour exclure les groupes.

   Par exemple, si vous définissez une condition telle que **[Name] [does not contain][Support]**, l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM n'affiche aucun groupe dont le nom contient Support.

   Pour en savoir plus sur la configuration des créateurs de conditions, consultez Condition builder .
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Vérifier l'affichage des groupes appropriés dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Vérifiez que l'utilisateur connecté peut accéder aux données des groupes d'affectation corrects.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager ou administrateur

Procédure

1. Empruntez l'identité du gestionnaire dont vous souhaitez vérifier l'accès.
2. Sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_user_grmember.list`.
3. Sélectionnez l'icône de filtre et définissez la condition sur **[Group] [is(dynamic)][MYWFOGroups]**.

   La sortie affiche tous les groupes d'affectation qui ont accès à l'espace de travail du gestionnaire. Cette sortie est basée sur les configurations du filtre **Exclusions de groupes** et sur les implémentations qui utilisent les points d'extension.

   Si les groupes d'affectation répertoriés ne contiennent pas les groupes auxquels l'utilisateur connecté doit avoir accès, vérifiez que le filtre **Exclusions de groupes** et les points d'extension sont correctement configurés.

Gestion des communications sur les incidents

L'application ServiceNow® Gestion des communications sur les incidents permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

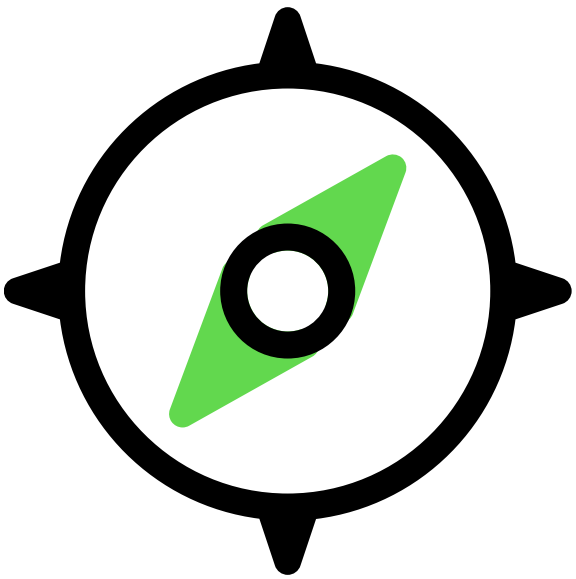
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

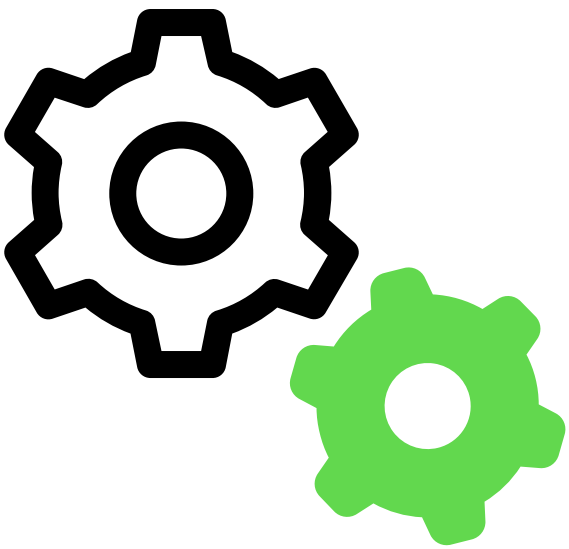
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Gestion des communications sur les incidents fonctionnalités.

Configurer

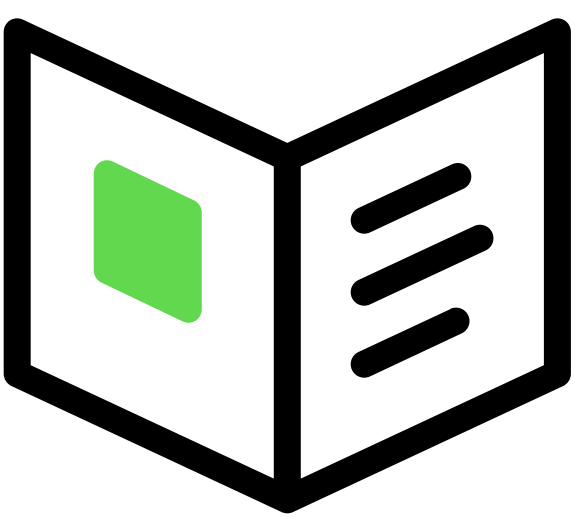


Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Gérer les communications liées à un incident

Découvrez la définition et la gestion des processus de communication en cas d'incident.

Référence



Obtenez des détails sur Gestion des communications sur les incidents les composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des communications d'incident
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion des communications sur les incidents

L'application ServiceNow® Gestion des communications sur les incidents permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Vue d'ensemble de Gestion des communications sur les incidents

Gestion des communications sur les incidents permet aux administrateurs des communications des incidents de réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et d'établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

Par exemple, un problème majeur survient dans une salle de serveur, ce qui conduit à l'émission d'un incident de priorité élevée. L'incident peut potentiellement avoir un impact sur tous les utilisateurs. Il est donc important de réunir les représentants clés et de communiquer de manière rapide et efficace. Un plan de communication des incidents peut faciliter ce processus de communication et aider à résoudre l'incident source.

Gestion des communications sur les incidents avantages

ServiceNow® Gestion des communications sur les incidents prend en charge le processus de gestion des communications d'incident comme suit :

- Créez un plan de communication des incidents en cas de crise.
- Configurez des responsabilités de contact pour identifier les personnes qui reçoivent des notifications automatiques lors de la création de plans de communication des incidents. S'ils souhaitent recevoir des notifications, les utilisateurs de Self-Service peuvent s'abonner aux plans de communication des incidents.
- Gérez les plans de communication des incidents afin d'améliorer la communication tout en faisant face à la crise.
- Utilisez la fonctionnalité Notification en option pour envoyer des notifications par SMS et messages vocaux et pour configurer les téléconférences.
- Surveillez les événements et les résultats grâce au tableau de bord du plan de communication des incidents et aux rapports.

Modèle d'état du plan de communication des incidents

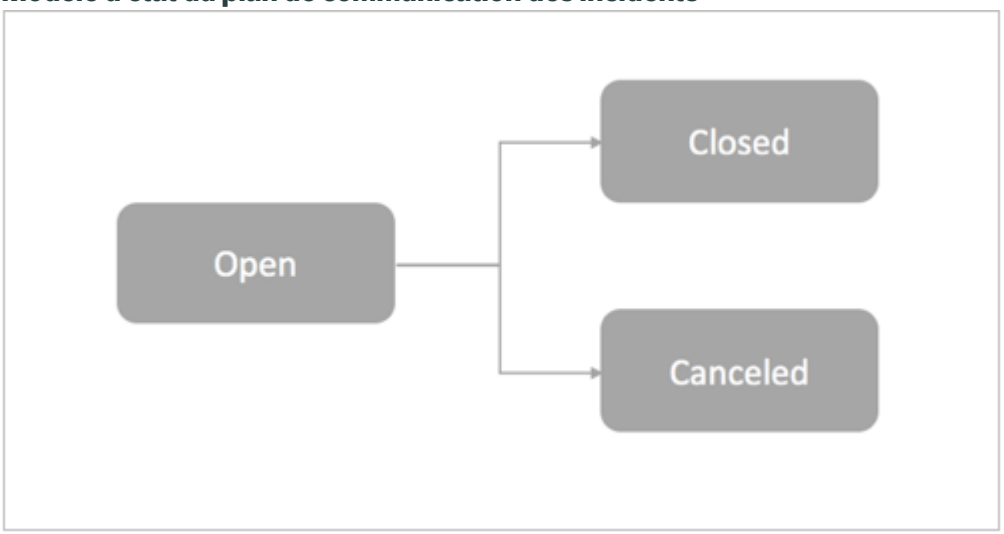
Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan et suivre le plan à travers ses différents états.

Les plans de communication des incidents sont créés avec un état **Ouvert**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**. Le modèle d'état suivant s'applique aux nouveaux clients à partir de la version Madrid.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle d'état du plan de communication des incidents



Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable de l'action suivante :
  - Lorsqu'un incident est fermé, tout plan de communication des incidents ouvert est fermé.
  - Lorsqu'un incident est annulé, tout plan de communication des incidents ouvert est annulé.
- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication n'est pas encore effectuée est définie sur **Ignoré**.
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication est effectuée au moins une fois est définie sur **Terminé**.

Remarque :
les propriétés **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Pour en savoir plus sur l'ancien modèle d'état du plan de communication des incidents, consultez Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien).

Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien)

Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan, mais également à suivre le plan à travers ses différents états.

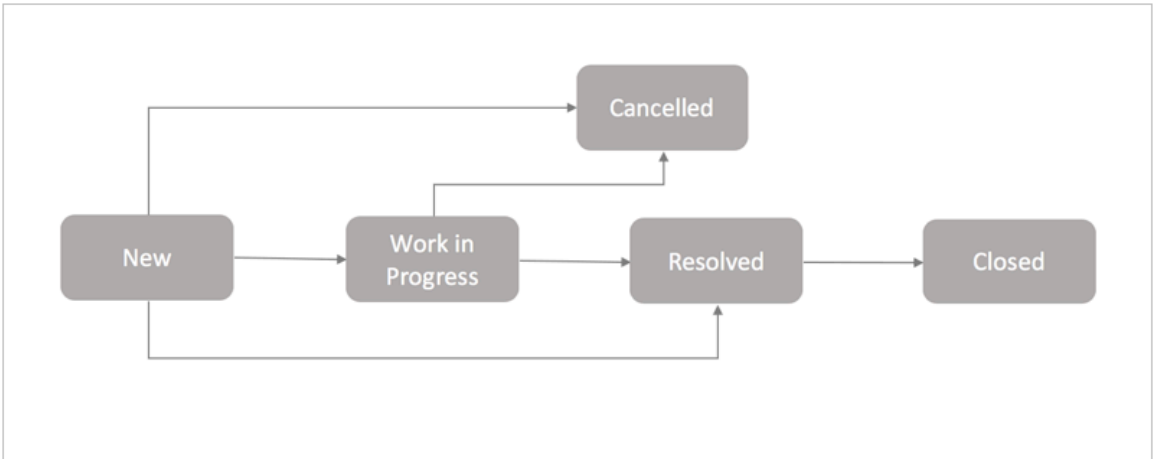
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les alertes d'incident sont créées avec un état **Nouveau**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**.

Remarque :
le modèle d'état affiché ci-dessous n'est disponible que pour les clients antérieurs à la version London. À partir de la version London, les clients qui ont effectué une mise à niveau vers la dernière version peuvent se référer à Modèle d'état du plan de communication des incidents.

Étapes du plan de communication des incidents



Le plan de communication des incidents passe de l'état **Nouveau** à l'état **Travail en cours** lorsque vous mettez à jour le champ **Actions effectuées**. Seul le créateur du plan de communication des incidents ou un utilisateur disposant du rôle administrateur peut annuler un plan de communication des incidents.

Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Nouveau** ou **Travail en cours**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Annulé**.
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Résolu**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Fermé**.
- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est fermé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
  - Si un plan de communication des incidents est annulé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les propriétés **Fermer les plans de communication des incidents ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Configurer Gestion des communications d'incident

Configurez Gestion des communications sur les incidents pour créer et gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Gestion des communications sur les incidents, installez et activez le module d'extension Gestion des communications sur les incidents (com.snc.iam).

Installer et activer Gestion des communications sur les incidents

Installez et activez le module d'extension Gestion des communications sur les incidents (com.snc.iam) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Information associée

Gestion des communications sur les incidents

Gestion des communications liées à un incident

Gestion des communications sur les incidents fournit un cadre pour la définition et la gestion d'un processus de communication en cas d'incident. Il vous aide à rationaliser un processus de communication en créant des plans de communication des incidents désignés pour une communication efficace lors d'un événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de plan de communication

Un plan de communication des incidents vous aide à rationaliser un processus de communication concernant un incident. Il définit les personnes concernées à informer, les informations à partager, quand l'information doit être fournie et les méthodes de communication.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de plan de communication, consultez Créer une définition de plan de communication .

Important :
tout en créant la définition du plan de communication, assurez-vous que la table est Incident [incident]. Si vous avez effectué une mise à niveau vers London ou une version supérieure et que vous utilisez un plan de communication pour rationaliser le processus de communication, désactivez le concepteur de flux de réponse et de résolution des incidents majeurs.

Définition de tâche de communication

Chaque plan de communication implique une série de tâches de communication. Une définition de tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de tâche de communication, consultez Créer une définition de tâche de communication .

Définition de contact de communication

La définition de contact de communication vous aide à définir les destinataires d'un plan de communication particulier. Le contact détermine le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités qu'il est censé assumer. Une notification pour une tâche est envoyée à toutes les personnes spécifiées pour cette tâche. Vous pouvez ajouter ou supprimer manuellement tout contact de communication particulier.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de contact de communication, consultez Créer une définition de contact de communication .

Définition du canal de communication

Vous pouvez définir un canal de communication pour chaque tâche de communication. Le canal de communication détermine le mode de communication à utiliser pour la tâche lorsqu'un plan est joint à un incident. Les modes de communication disponibles sont : e-mail, SMS, conférence et Slack.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de canal de communication, consultez Créer une définition de canal de communication .

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc

Créez un plan de communication des incidents ad hoc pour gérer et suivre les communications autour d'un incident de priorité élevée ou d'autres problèmes.

Le plan de communication des incidents ad hoc peut être créé de la manière suivante :

- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident.
- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications sur les incidents

Créez un plan de communication des incidents à partir de Gestion des communications sur les incidents lorsqu'un problème n'est pas pris en compte plus tôt. Si vous avez besoin de collaboration pour ce problème, vous pouvez créer un plan de communication des incidents.

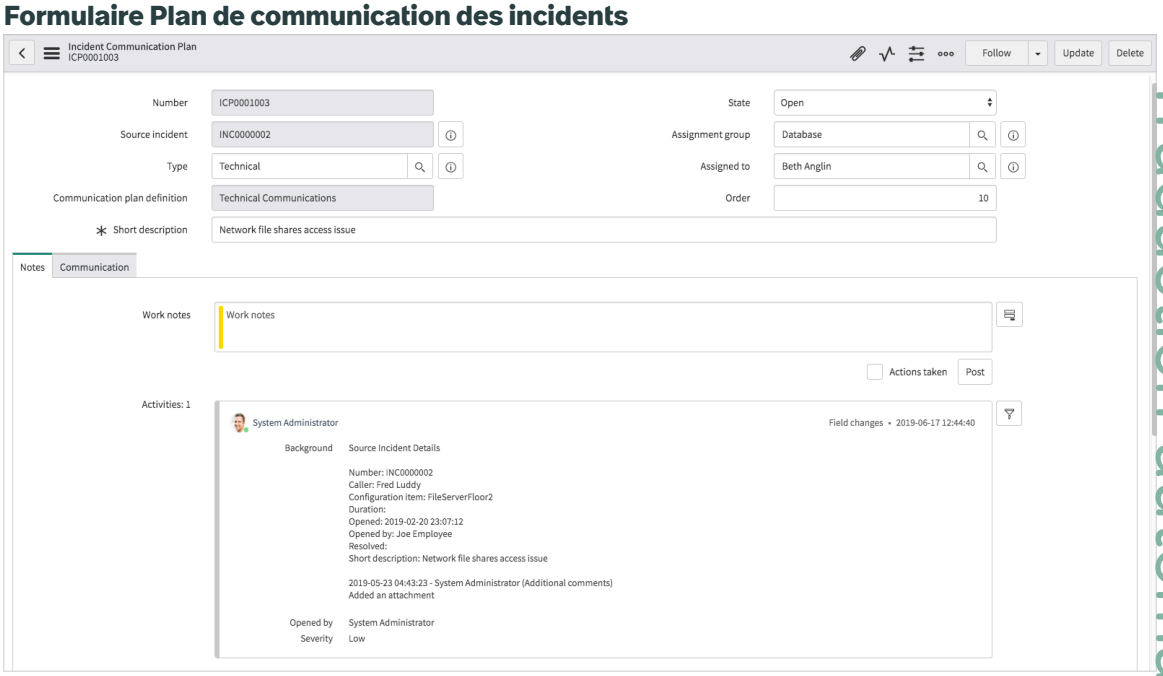
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de communication des incidents



Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents, au format ICPxxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident

Créez un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident lorsqu'un problème lié à l'incident n'est pas pris en compte plus tôt. L'incident renseigne automatiquement les informations requises dans le plan de communication ad hoc, vous faisant gagner du temps et de l'énergie.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un incident existant.
3. Cliquez sur la liste connexe Plans de communication des incidents.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'incident d'origine devient l'incident source de ce plan de communication.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de communication des incidents

Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents généré automatiquement, au format ICPxxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'une tâche de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications sur les incidents

Créez une tâche de communication des incidents ad hoc tandis que vous travaillez sur le plan de communication. La tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Ouvert**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents pour lequel vous souhaitez créer la tâche de communication.
3. Dans la liste connexe Tâches de communication des incidents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Tâche de communication des incidents

Numéro	ID unique de la tâche de communication des incidents, au format ICTxxxxxxxx.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plan de communication des incidents	[Champ en lecture seule] Plan de communication des incidents pour lequel vous créez la tâche.
Incident source	[Champ en lecture seule] Icône de recherche pour sélectionner l'incident sur lequel vous souhaitez que le plan soit joint.
Type	Icône de recherche pour sélectionner le type de tâche tel que communication interne.
Définition de tâche de communication	[Champ en lecture seule] Nom unique de la définition de tâche de communication pour laquelle vous créez la tâche.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **En attente**, **Ouvert**, **En cours**, **Terminé** et **Ignoré**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour cette tâche de communication des incidents.
Affecté à	Utilisateur affecté pour la tâche de communication.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche de communication apparaît dans le plan de communication. S'il existe plusieurs tâches de communication, ce champ indique la tâche de communication à exécuter en premier.
Fréquence de communication	Fréquence de l'exécution de la tâche de communication. Vous pouvez envoyer la notification une fois ou la notification peut être répétée.
Échéance	Heure avant laquelle la tâche de communication doit être terminée.
Dernière communication envoyée	Date et heure à laquelle la dernière communication est envoyée à l'utilisateur ou au groupe.
Description courte	Bref résumé de la tâche de communication.
Description	Description détaillée de la tâche de communication.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez un canal de communication des incidents ad hoc. Pour en savoir plus sur la définition d'un canal de communication, consultez Définir un canal de communication .

Gestion des communications sur les incidents et Contacts

Vous pouvez définir des contacts pour associer des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents. Les utilisateurs ou les groupes sont contactés pour terminer les tâches incluses dans un plan de communication.

Si vous disposez du rôle ia_admin, vous pouvez affecter des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents selon les informations fournies dans ces enregistrements :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Responsabilités de contact : fournit un nom, tel que Gestionnaire de service d'incident, pour un ensemble de tâches liées à un plan de communication des incidents. L'enregistrement de responsabilité de contact indique également si les tâches sont exécutées par un utilisateur individuel ou par un groupe d'utilisateurs. Les responsabilités de contact peuvent également être utilisées pour ajouter manuellement des contacts à un plan de communication des incidents.
- Définitions de contact : identifie un ensemble de conditions permettant de déterminer quel utilisateur ou groupe spécifique est affecté pour gérer une responsabilité particulière pour un plan de communication des incidents. Par exemple, tous les incidents P1 doivent avoir un gestionnaire d'incidents, affecté au groupe Gestion des incidents américain.

Les responsabilités de contact et les définitions de contact vous permettent de définir et de modifier les informations de contact pilotées par les données pour les notifications automatiques. Vous n'avez pas à spécifier directement des utilisateurs individuels ou des groupes pour chaque plan de communication des incidents.

Vous pouvez utiliser des contacts de groupe. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Contacts de groupe lorsque vous disposez de Planification d'astreinte, Notification et Incident Communications Management. Les contacts de groupe comprennent les personnes qui sont d'astreinte. Les contacts de groupe peuvent être inclus lors du lancement d'une téléconférence qui est le résultat d'un plan de communication des incidents. Par défaut, les personnes d'astreinte primaires et secondaires sont disponibles. Pour modifier ce comportement, définissez la propriété système `com.snc.iam.on_call_escalation_level`.

Responsabilités relatives au plan de communication des incidents

Les responsabilités de contact vous aident à identifier les contacts par leurs responsabilités et à comprendre ce que vous pouvez attendre de l'utilisateur tout au long du cycle de vie du plan de communication.

Il existe deux types de responsabilités disponibles pour une utilisation avec les plans de communication des incidents :

- Responsabilités par défaut : contacts notifiés par défaut.
- Autres responsabilités : contacts qui peuvent être sélectionnés pour notification.

Utilisez les définitions de contact pour afficher et modifier les règles qui déterminent les utilisateurs spécifiques associés aux responsabilités de contact.

Responsabilités par défaut

Par défaut, les contacts avec les responsabilités suivantes reçoivent une notification lorsqu'un plan de communication des incidents est créé :

- Gestionnaire de services
- Gestionnaire d'incidents
- Directeur de service

Ces rôles sont impliqués dans la résolution de l'incident source ou de l'événement d'origine auquel le plan de communication des incidents se rapporte. Ils sont considérés comme des contacts clés pour le plan de communication des incidents.

Les sections suivantes décrivent les rôles opérationnels typiques de ces responsabilités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Responsabilités par défaut de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Gestionnaire de services	Point de présence principal dans l'environnement de surveillance au moment où un incident se produit. Le gestionnaire de services évalue l'incident en fonction des procédures de fonctionnement standard, des déclencheurs d'escalade ainsi que de ses connaissances et de son expérience personnelles, afin de prendre des mesures correctives. Pour clarifier l'urgence et l'impact d'un incident, le gestionnaire de services peut contacter le gestionnaire d'incidents pour lui demander conseil.
Gestionnaire d'incidents	Technicien principal, responsable de la coordination et de la gestion de toutes les ressources techniques nécessaires à la résolution des incidents. Après avoir été avisé par le gestionnaire de services d'un incident grave, le gestionnaire d'incidents évalue la gravité et l'impact associé sur l'entreprise. Sur la base de cette évaluation, le gestionnaire d'incidents décide s'il y a lieu d'escalader l'incident au directeur de service. Le gestionnaire d'incidents peut escalader le problème au directeur de service pour avoir accès aux ressources en dehors du service, si nécessaire.
Directeur de service	Point d'escalade pour tous les problèmes qui touchent les services critiques. Le directeur de service travaille en partenariat avec les directeurs commerciaux de l'organisation pour approuver les plans de récupération élaborés par le gestionnaire d'incidents. Le directeur de service gère également les communications de niveau supérieur pour l'incident source.

Autres responsabilités

Gestion des communications sur les incidents fournit les responsabilités supplémentaires suivantes qui peuvent être ajoutées aux plans de communication des incidents. Vous pouvez également créer des responsabilités de contact, selon vos besoins. Les utilisateurs associés reçoivent des notifications concernant le plan de communication des incidents.

Autres responsabilités de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Directeur commercial	Directeur au sein de l'entreprise qui est identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents est créé.
Responsable des communications	Un rôle de contact avec l'entreprise dans la communication des événements est requis dans un plan de communication des incidents.
Gestionnaire d'action de crise	Responsabilité globale et pour la gestion des plans de communication des incidents.
Membre de l'équipe d'action de crise	Chefs de service nommés qui sont impliqués en cas de plan de communication des incidents.
Personnel de développement	Personnel de développement impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Personnel de support des opérations	Personnel de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Propriétaire de service	Propriétaire ou gestionnaire de service identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents se rapporte à un ou plusieurs de leurs services.
Support technique	Personnel de support technique de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition des responsabilités de contact

Définissez les différents contacts ou le public cible impliqués dans le processus de communication et leur responsabilité afin de comprendre les attentes de ces contacts tout au long du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Contacter l'administration** > **Responsabilités de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Responsabilité de contact

Champ	Description
Global	Cochez la case pour déterminer si la responsabilité de contact est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** apparaît, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle vous définissez la responsabilité de contact.
Nom	Nom unique du contact, tel que Directeur commercial ou Responsable des communications, impliqué dans le processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires.
Table	Table sur laquelle le contact est activé lorsqu'un plan de communication est joint.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les responsabilités de contact sont définies.

Création d'une définition de contact

Définissez les destinataires d'un plan de communication des incidents particulier afin de déterminer le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités que les destinataires sont censés assumer.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

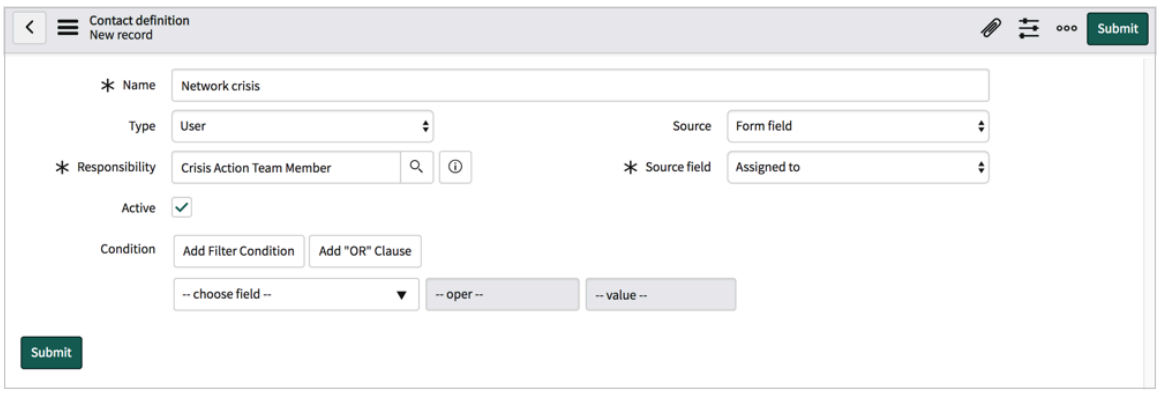
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition de contact



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition de contact

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la définition de contact.
Type	Type de contact tel que utilisateur ou groupe que vous souhaitez impliquer dans le plan.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur ou le groupe est censé assumer.
Source	Méthode pour déterminer l'utilisateur ou le groupe à associer à cette définition. La source peut être : ○ **Aucun** : n'utilisez aucune association. Vous devez associer manuellement les utilisateurs ou les groupes dans le formulaire Plan de communication des incidents. ○ **Remplacement par défaut** : utilisez la propriété Remplacement par défaut pour associer des utilisateurs ou des groupes en fonction de conditions. ○ **Champ de formulaire** : utilisez les informations du formulaire Plan de communication des incidents en fonction de la valeur spécifiée dans le **champ Source**.
Quantité	Nombre maximum de contacts pouvant être associés à la responsabilité sélectionnée pour chaque enregistrement de plan de communication des incidents. **Remarque :** le champ **Quantité** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Aucun** comme valeur pour le champ **Source**.
Champ source	Champ sur le formulaire Plan de communication des incidents dont la valeur est considérée comme le contact associé à la responsabilité de contact sélectionnée. ○ Pour un type de contact tel que **Utilisateur**, les valeurs sont **Affecté à**, **Fermé par**, **Ouvert par** ou **Résolu par**. ○ Pour un type de contact tel que **Groupe**, la valeur est **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le **champ Source** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Champ de formulaire** comme valeur pour le champ **Source**.
Actifs	Case à cocher permettant d'indiquer si la définition est active ou non.
Condition	Conditions devant être remplies pour associer cette définition de contact à un utilisateur ou groupe particulier. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée dans l'ordre indiqué.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Création d'un remplacement par défaut

Créez un remplacement par défaut pour spécifier un utilisateur ou groupe pour une définition de contact d'un plan de communication des incidents. Il vous aide à définir plusieurs conditions selon lesquelles un utilisateur ou un groupe est considéré comme contact.

Avant de commencer

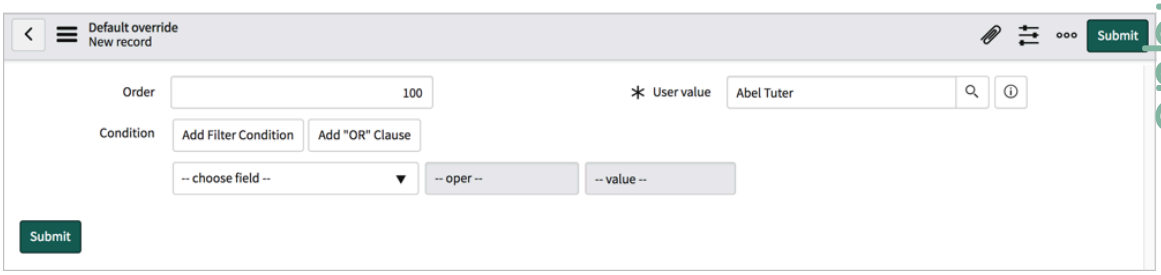
Rôle requis : ia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe Remplacements par défaut n'est disponible que si vous sélectionnez **Remplacement par défaut** comme valeur du champ **Source** dans le formulaire Définition de contact.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de contact.
3. Dans la section Remplacement par défaut, cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Remplacement par défaut

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'état du remplacement par défaut doit être évalué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur d’utilisateur	L'utilisateur spécifié dans le champ **Valeur d'utilisateur** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur d'utilisateur** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Utilisateur**.
Valeur de groupe	Le groupe spécifié dans le champ **Valeur de groupe** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur de groupe** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Groupe**.
Condition	Conditions définissant si les valeurs de remplacement par défaut doivent être appliquées. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée conformément à l'ordre indiqué. Si aucune condition ne correspond, le remplacement par défaut n'est pas appliqué.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le remplacement par défaut et ses conditions sont définis pour une définition de contact.

Ajout d'un utilisateur comme contact

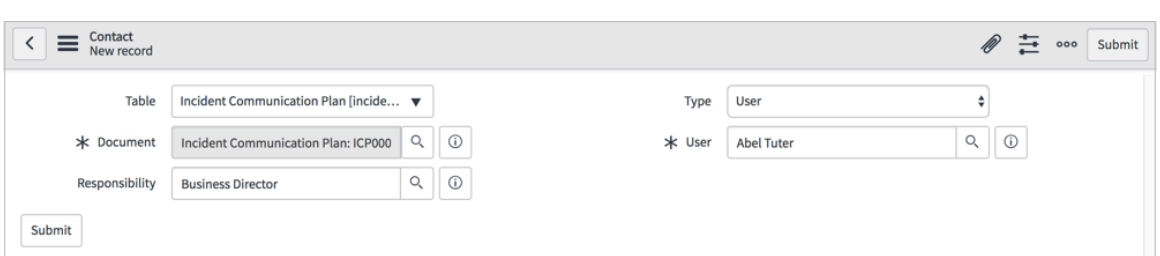
Ajoutez un utilisateur à un plan de communication si vous n'avez pas déjà ajouté l'utilisateur dans le contact. Vous pouvez affecter une tâche de communication à l'utilisateur pour résoudre un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs** et cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contact

Champ	Description
Table	Table de tâches pour lesquelles vous créez le contact.
Document	Plan de communication des incidents pour lequel vous créez le contact.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur est censé assumer tout au long du processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires que vous souhaitez impliquer dans le plan. **Remarque :** pour ajouter un utilisateur, sélectionnez **Utilisateur** pour le champ **Type**.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur considéré comme contact.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les informations de contact apparaissent dans la liste connexe Utilisateurs.

Fermeture d'un plan de communication des incidents

Fermez un plan de communication des incidents après son exécution ou s'il n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La règle métier *IA_State_Management* permet à tout utilisateur disposant du rôle ia_admin ou à un utilisateur itil affecté au plan de communication des incidents de fermer ou d'annuler un plan de communication des incidents.
- Si un utilisateur disposant du rôle itil ferme ou annule un incident parent, tous les plans de communication des incidents connexes sont fermés ou annulés.

Remarque : utilisez la propriété de gestion des incidents **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) pour contrôler ce comportement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du plan de communication des incidents que vous souhaitez fermer.
3. Dans le champ **État** sélectionnez **Fermé**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancement d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Lancez une téléconférence et incluez toutes les personnes concernées requises pour discuter de la résolution de l'incident et de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify), configurez le compte Twilio, configurez la propriété *com.snc.iam.notify_number* et créez un sélecteur de fournisseur par défaut. Vous pouvez également créer un sélecteur de fournisseur sur la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]. Le sélecteur de fournisseur spécifie le groupe Notification contenant les numéros de téléphone ou le fournisseur de conférence Notification pour émettre des appels sortants.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans le lien connexe, cliquez sur **Lancer la téléconférence**.
6. Sélectionnez le numéro du pont de conférence et les participants à la téléconférence et cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Participation ou fin d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Après le lancement d'une téléconférence, rejoignez l'appel pour participer à la discussion ou mettez fin à l'appel lorsque la conférence n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Participer à la téléconférence : ia_admin, itil ou sn_incident_write
- Terminer la téléconférence : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans les liens connexes, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoi de mises à jour de communication

Mettez à jour les utilisateurs lors des dernières communications sur un incident via les canaux de communication sélectionnés.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil (l'utilisateur itil est affecté à la tâche de communication des incidents), ia_admin, mim_manager ou admin.
- Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) si vous souhaitez envoyer des communications par SMS.
- Définissez au moins un canal de communication d'une tâche de communication comme SMS ou e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents pour laquelle vous souhaitez envoyer des mises à jour.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Envoyer des mises à jour**.
5. Renseignez les informations requises et cliquez sur **Composer**.
   Pour l'envoi d'une communication par SMS, dans la liste **De**, sélectionnez un numéro à partir duquel vous souhaitez envoyer la communication. Il contient une liste de numéros de téléphone dérivés de la colonne de **sélecteur de fournisseur** sélectionnée qui est une référence à la table de sélection de fournisseur [notify_group_selector]. La liste **De** affiche les numéros de téléphone de tous les groupes associés au sélecteur de fournisseur uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :
   - La case **Sélecteur manuel** du formulaire Sélecteur de fournisseur est cochée.
   - La valeur du champ **Table source** du sélecteur de fournisseur est vide ou contient la même table que celle que vous avez sélectionnée.
6. Cliquez sur **Composer**.

Exécution d'un rapport de plan de communication des incidents

Exécutez un rapport de plan de communication des incidents pour afficher le statut des plans de communication. Vous pouvez suivre l'évolution du plan et intervenir pour améliorer l'efficacité et l'efficience globales du processus de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Cliquez sur **Créer un rapport**.
3. Sous **Données**, renseignez les champs.

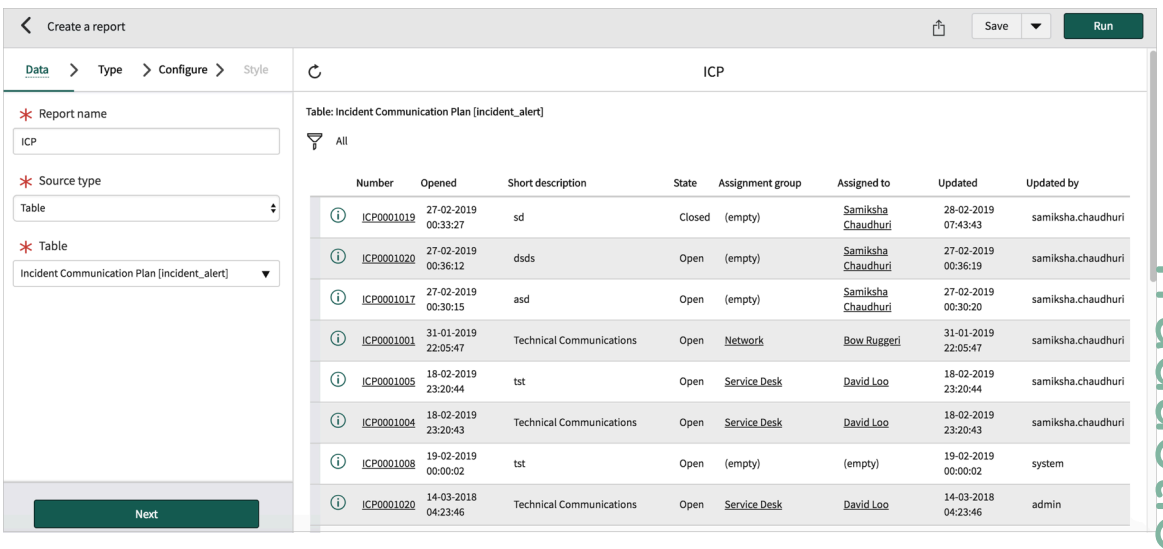
Champs	Description
Nom du rapport	Nom unique pour le rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Type de source	Source à partir de laquelle les données sont renseignées. La valeur par défaut est Table.
Table	Table à partir de laquelle les données sont récupérées.

4. Cliquez sur **Exécuter**.



Remarque :
vous pouvez également choisir une représentation graphique pour le rapport ou affiner le résultat à l'aide des options **Type** et **Configurer**.

Abonnement aux notifications de communication des incidents

Abonnez-vous aux notifications de communication des incidents pour obtenir des informations périodiques sur les problèmes liés aux plans de communication des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

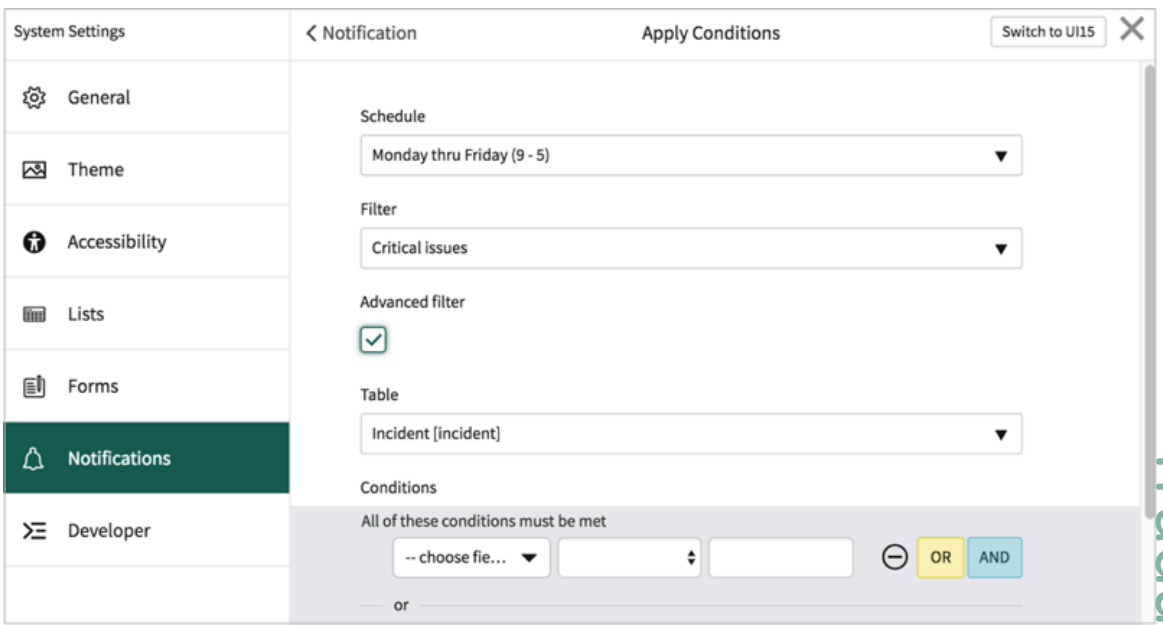
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.
2. Sous Paramètres système, sélectionnez **Notifications**.
3. Sous **Notifications par catégorie**, sélectionnez **Plan de communication des incidents**.
   Les options de notification suivantes apparaissent pour le plan de communication des incidents : **Actions IA effectuées**, **IA annulé**, **IA résolu ou fermé** et **Nouvel IA émis**.
4. Cliquez sur l'option de notification pour laquelle vous souhaitez recevoir des notifications.
5. Sous **CANAUX DE NOTIFICATION**, déplacez le bouton à bascule vers la droite ou vers la gauche pour vous abonner ou vous désabonner d'une notification.
6. Cliquez sur un nom de canal pour ajouter une planification pour la notification et filtrer les conditions de notification selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
appliquez un filtre à votre canal de notification pour éviter de recevoir toutes les notifications pour l'abonnement.



7. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous êtes abonné à la notification de communication des incidents.

Référence Gestion des communications sur les incidents

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des communications sur les incidents.

Composants installés avec Gestion des communications sur les incidents

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des communications sur les incidents (com.snc.iam), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
ia_admin	Permet de créer, modifier ou annuler un plan de communication des incidents, une tâche de communication des incidents et gérer les informations de contact.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
	Remarque : Le rôle est disponible lorsque vous activez le module d'extension Notification.	
contact_admin	Permet de créer et modifier les définitions de contact et les responsabilités de contact.	contact_user
contact_user	Permet d'afficher les contacts, les définitions de contact, les responsabilités de contact et les remplacements par défaut.	N/A

Tables installées

Table	Description
CI impacté [impacted_ci]	CI impactés par le CI source dans le plan de communication des incidents.
Plan de communication des incidents [incident_alert]	La table Plan de communication des incidents est développée à partir de la table Plan de communication [comm_plan] de sorte que le plan de communication des incidents hérite de toute amélioration future apportée à l'objet de communication.
Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]	La table Tâche de communication des incidents est développée à partir de la table Tâche de communication [comm_task].

Séparation de domaine et Gestion des communications sur les incidents

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des communications sur les incidents. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Gestion des communications sur les incidents

- L'application Gestion des communications sur les incidents permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs. Les administrateurs de plan de communication des incidents peuvent réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

- En règle générale, l'administrateur de plan de communication des incidents ou le gestionnaire d'incidents majeurs crée des plans de communication des incidents pour un incident existant. Plusieurs plans de communication des incidents peuvent être créés pour le même incident.

- Les tables de plan et de tâche de communication des incidents prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur ITIL/prestataire ne voit que les plans ou tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des communications d'incident

Les prestataires ne voient que les plans et tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées de domaine

- Plan de communication des incidents [incident_alert]
- Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]

Cas d'utilisation

Les administrateurs de plan de communication des incidents ou les gestionnaires d'incidents majeurs ne peuvent voir que les incidents des domaines auxquels ils ont accès. Ils ne peuvent créer des plans de communication des incidents que pour ces incidents.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de Gestion des communications sur les incidents

Gestion des communications sur les incidents est intégré à d'autres applications telles que Notification pour améliorer le processus de communication global.

Notification avec Gestion des communications sur les incidents

Notification vous permet d'intégrer le service de téléphonie Twilio pour envoyer et recevoir des appels téléphoniques et des SMS à partir de votre instance. Dans Gestion des communications sur les incidents, Notification vous propose les canaux SMS et conférence.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Notification avec Gestion des communications sur les incidents, consultez Utilisation de Notification avec Gestion des communications d'incident .

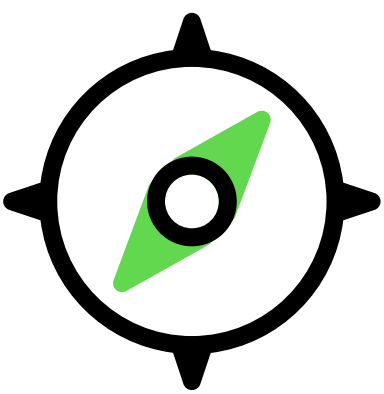
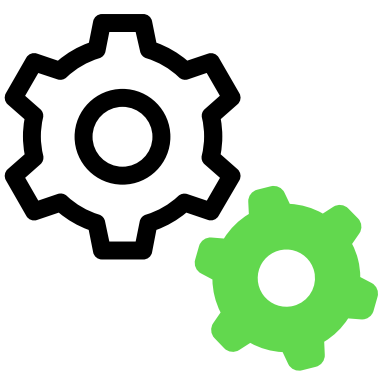
Gestion des incidents

Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

https://player.vimeo.com/video/1107393958?h=1a16a78807&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer les incidents
		
En savoir plus sur les concepts et les Gestion des incidents fonctionnalités.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Découvrez la gestion des incidents, ce qui implique un diagnostic, une enquête et une escalade ou une promotion de ces incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

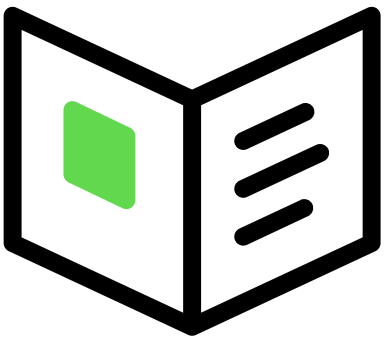
Gérer les incidents majeurs

Découvrez la gestion des incidents majeurs, ce qui implique la création d’incidents majeurs et l’utilisation du tableau de bord et de la console de vue d’ensemble des incidents majeurs.

Rapport

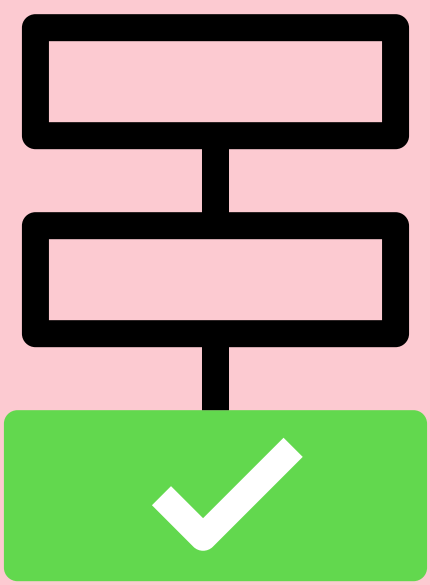
Apprenez à utiliser les tableaux de bord et les rapports pour surveiller et suivre l’état des incidents et les niveaux de service.

Référence



Obtenez des détails sur Gestion des incidents les composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Implémenter



Implémenter la gestion des incidents à l’aide de Now Create

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des incidents
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des incidents

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents en permettant d'identifier et de consigner des incidents, de classer et de prioriser les incidents, d'affecter les incidents aux utilisateurs ou groupes appropriés, d'escalader, de résoudre et de créer des rapports sur les incidents.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu. Chaque incident est généré comme un enregistrement de tâche qui contient des informations pertinentes. Les incidents peuvent être affectés à des membres appropriés du Centre de services, qui résolvent la tâche et documentent l'enquête. Une fois l'incident résolu, vous pouvez le fermer manuellement. Vous pouvez également fermer automatiquement les incidents en fonction de la dernière date de mise à jour ou de la date de résolution de l'incident. Pour plus d'informations sur la fermeture automatique des incidents, consultez Configurer la fermeture automatique des incidents.

Tout utilisateur peut consigner un incident dans le système en utilisant les méthodes suivantes.

Workflow Gestion des incidents

Le processus ServiceNow Gestion des incidents suit ces étapes :

1. Identification des incidents : la première étape de la vie d'un incident est son identification. Vous pouvez signaler des incidents par e-mail, sms, appel téléphonique, messagerie instantané, visite et via les applications. Le Centre de services décide si le problème est véritablement un incident ou s'il s'agit simplement d'une demande.
2. Journalisation des incidents : une fois identifié comme incident, le Centre de services consigne l'incident. L'incident doit inclure certaines informations, telles que l'appelant, le service d'entreprise, l'élément de configuration et le type de contact. Le processus de journalisation comprend les étapes suivantes :
   - Catégorisation des incidents : c'est une étape essentielle du processus de gestion des incidents. La catégorisation consiste à affecter une catégorie et au moins une sous-catégorie à l'incident.
   - Priorisation des incidents : c'est une étape importante pour le respect de la réponse SLA. La priorité d'un incident est déterminée par son impact sur les utilisateurs et les entreprises, ainsi que sur son urgence.
3. Réponse aux incidents : une fois l'incident identifié, catégorisé, priorisé et consigné, le Centre de services peut le gérer et le résoudre. La résolution des incidents comporte les étapes suivantes :
   - Diagnostic initial : se produit lorsque l'utilisateur décrit son problème et répond aux questions de dépannage.
   - Escalade des incidents : se produit lorsqu'un incident nécessite une prise en charge avancée, comme l'envoi d'un technicien sur site ou l'assistance d'un personnel de support certifié.
   - Enquête et diagnostic : se déroule pendant le dépannage lorsque l'hypothèse de l'incident initial est avérée. Une fois l'incident diagnostiqué, le Centre de services peut appliquer une solution, comme la modification des paramètres logiciels, l'application d'un correctif logiciel ou la commande de nouveau matériel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résolution et récupération : se produit lorsque le Centre de services confirme que le service de l'utilisateur est restauré dans le délai de SLA stipulé.
- Clôture de l'incident : à ce stade, l'incident est considéré comme clos et le processus d'incident prend fin.

Gestion des incidents avantages

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents de la façon suivante :

- Consigner les incidents dans l'instance ou en envoyant un e-mail.
- Classez les incidents par impact et urgence pour classer le travail par ordre de priorité.
- Affecter aux groupes appropriés pour une résolution rapide.
- Escalader si nécessaire pour une enquête plus approfondie.
- Résolvez l'incident et informez l'utilisateur qui l'a consigné.
- Utiliser les rapports pour surveiller, suivre et analyser les niveaux de service et les améliorations.

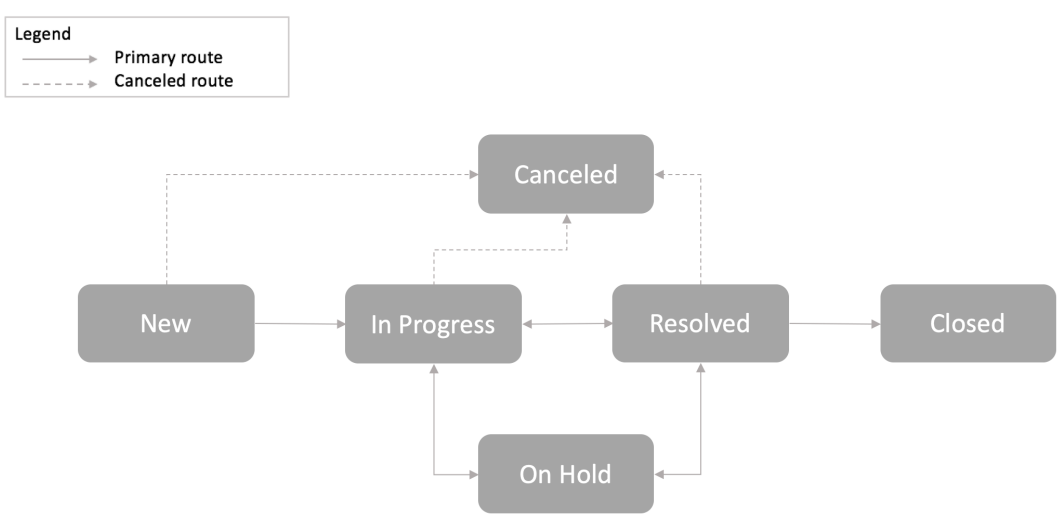
Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre tout au long du cycle de vie de l'incident jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu.

Cycle de vie d'un incident

Gestion des incidents est responsable de la gestion du cycle de vie des incidents, de la création à la clôture.

Le processus Gestion des incidents dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

Flux du modèle d'état de gestion des incidents



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des incidents

État	Description
Nouveau	L'incident est consigné, mais il n'est pas encore étudié.
En cours	L'incident est affecté et fait l'objet d'une enquête.
En suspens	La responsabilité de l'incident incombe temporairement à une autre entité pour fournir des renseignements supplémentaires, des éléments de preuve ou parvenir à une résolution. Lorsque vous sélectionnez l'option **En suspens**, la liste **Motif de la mise en suspens** suivante s'affiche. • En attente de l'appelant • En attente de changement • En attente du problème • En attente du fournisseur Si le **Motif de la mise en suspens** est **En attente de l'appelant**, le champ **Commentaires additionnels** devient obligatoire. **Remarque :** si l'appelant met à jour l'incident, le champ **Motif de la mise en suspens** est effacé et l'état de l'incident devient **En cours**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur dont le nom est mentionné dans le champ **Affecté à** ainsi qu'aux utilisateurs de la **Liste de surveillance**. Un incident peut être placé dans l'état **En suspens** une ou plusieurs fois avant d'être clôturé.
Résolu	Un correctif satisfaisant est fourni pour l'incident afin de s'assurer que celui-ci ne se reproduise pas.
Fermé	L'incident est marqué comme **Fermé** après avoir présenté l'état **Résolu** pendant une durée spécifique et s'il est confirmé que l'incident est résolu de manière satisfaisante.
Annulé	L'incident a été trié, mais il s'avère qu'il s'agit d'un doublon, d'un incident non nécessaire ou qu'il ne s'agit pas d'un incident.

Configurer Gestion des incidents

Vous pouvez configurer le formulaire d'incident et d'autres fonctionnalités de l'incident, telles que les catégories d'incident et le comportement de l'interface utilisateur. La configuration guidée ITSM vous aide à configurer la gestion des incidents sur votre instance de ServiceNow.

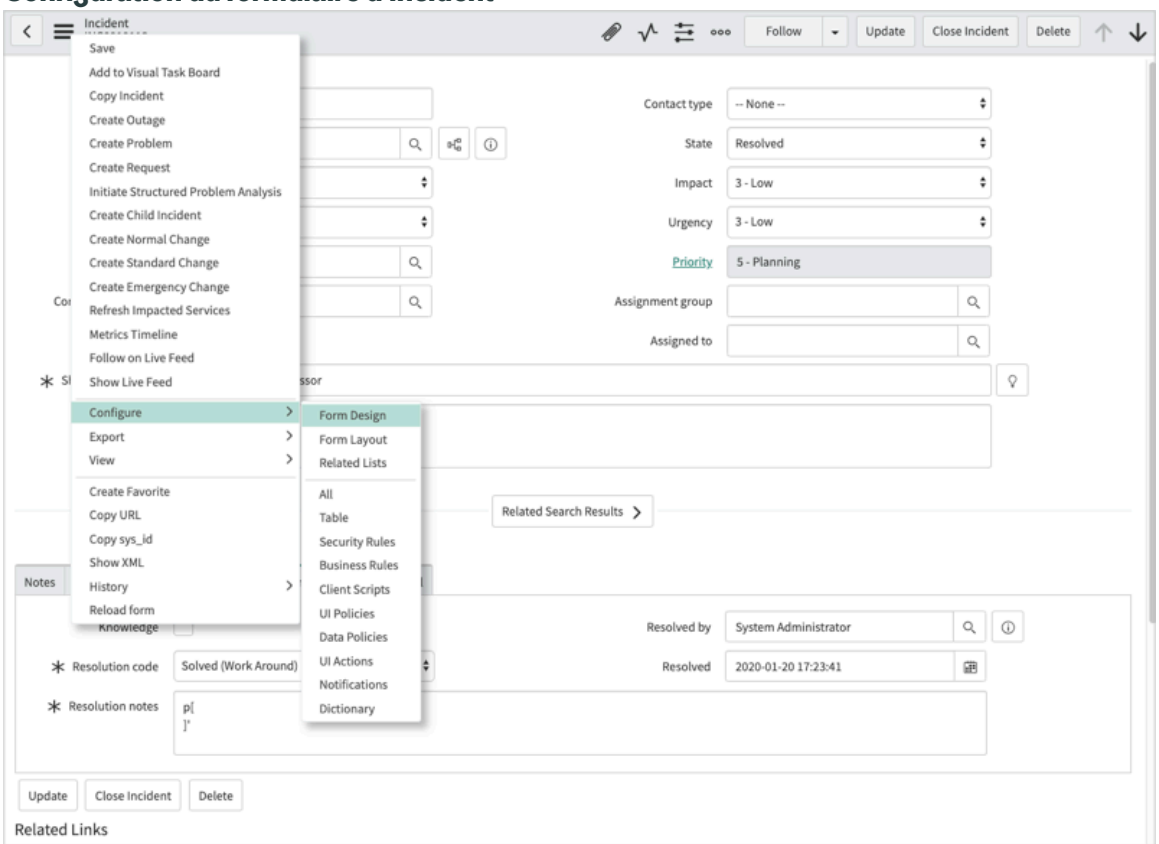
Vue d'ensemble de la configuration

Configurez le formulaire Incident dans le système de base pour respecter les bonnes pratiques ITIL. L'administrateur peut configurer le formulaire d'incident et utiliser le concepteur de formulaire pour le personnaliser. Vous pouvez copier ou créer un incident enfant pour faciliter la configuration de la fonctionnalité d'un incident ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du formulaire d'incident



Configuration et conception du formulaire

Option de menu	Description
Conception de formulaire	Les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle personalize_form peuvent utiliser la fonctionnalité de conception de formulaire pour créer rapidement de nouvelles vues de formulaire ou modifier des vues de formulaire existantes. La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil.
Mise en page	Les administrateurs ou les utilisateurs disposant du rôle personnalize_form peuvent configurer un formulaire pour afficher ou masquer les champs d'une vue. Vous pouvez créer de nouveaux champs sur la table associée au formulaire.
Listes connexes	Les administrateurs ou les utilisateurs de Les listes connexes affichent les enregistrements qui ont une relation avec l'enregistrement actuel dans une autre table. disposant du rôle personnalize_form peuvent configurer des listes connexes à afficher sur le formulaire.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des incidents

La configuration guidée de Gestion des services IT fournit une séquence de tâches qui aident à configurer Gestion des incidents sur votre instance de ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration ITSM guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents

Validez que Gestion des incidents fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - ATF Tests (com.snc.incident.atf).

Suite de tests Gestion des incidents

Test	Description	Version
INCIDENT MGMT : SLA de résolution d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de résolution d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : SLA de réponse aux incidents	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de réponse aux incidents.	Madrid
INCIDENT MGMT : copier l'incident	Testez si les champs de l'incident d'origine sont copiés correctement dans le nouvel incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : copier l'incident depuis un incident fermé	Testez si l'action d'interface utilisateur **Copier l'incident** est visible pour les incidents fermés.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement standard à partir de l'incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement standard à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement urgent à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement urgent à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement normal à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement normal à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un problème à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un problème à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer des connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'une connaissance à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : flux d'état d'incident	Testez le flux d'état d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : rouvrir un incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de réouverture des incidents.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents (suite)

Test	Description	Version
INCIDENT MGMT : affectation d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité d'affectation d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un incident enfant à l'aide d'une action d'interface utilisateur et vérifier ses champs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident enfant à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un incident enfant**. Vérifiez également que les champs de l'incident enfant sont copiés correctement de l'incident parent vers l'incident enfant.	Madrid
INCIDENT MGMT : création d'incidents – Self-service	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident à l'aide de l'élément de catalogue **Créer un incident**.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident enfant est créé.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant après réouverture d'un incident	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident parent est rouvert.	Madrid
INCIDENT MGMT : vérifier la création d'un article de connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un article de connaissances à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un article de connaissances** du formulaire d'incident. L'action d'interface utilisateur est visible lorsque vous activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés Gestion des incidents

Les propriétés Gestion des incidents sont utilisées pour contrôler les fonctionnalités telles que la copie et la création d'incidents enfants. Les propriétés des incidents majeurs contrôlent la promotion des candidats aux incidents majeurs vis-à-vis des incidents majeurs.

Ces propriétés sont disponibles à l'adresse **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents

Propriété	Description
Propriétés de fermeture d'incident	
Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	Cochez la case pour fermer automatiquement les incidents en fonction de la date de résolution de l'incident et non de la date de la dernière mise à jour. **Remarque :** À partir de la version Madrid, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité. (glide.ui.autoclose.time)	Définissez la durée de la fonction de fermeture automatique de l'incident.
Fermer les tâches d'incident ouvertes quand un incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_task.closure)	Cochez la case pour fermer une tâche d'incident ouverte quand un incident est fermé ou annulé. **Remarque :** À partir de la version Madrid, cette propriété est automatiquement définie sur **true** par défaut uniquement pour les nouveaux clients.
Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_alert.closure)	Cochez la case pour fermer un plan de communication des incidents ouvert quand un incident est fermé ou annulé. **Remarque :** cette propriété est visible lorsque le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	Cochez la case pour fermer une tâche de communication d'incident ouverte quand un plan de communication des incidents est fermé ou annulé. **Remarque :** cette propriété est visible lorsque le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.
Propriétés de réouverture d'incident	
Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine quand un incident est rouvert par e-mail (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	Saisissez le nom des champs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous rouvrez un incident par e-mail. **Remarque :** lorsqu'un incident est rouvert, un nouvel incident est créé.
Copier l'incident et créer des propriétés d'incident enfant	
Activer la fonctionnalité de copie d'incident (com.snc.incident.copy.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Copier l'incident** dans le menu contextuel.
Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant (com.snc.incident.create.child.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Créer un incident** dans le menu contextuel.
Copier les pièces jointes à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attach)	Cochez la case pour pouvoir copier les pièces jointes des incidents d'origine lorsqu'un incident est copié pour être créé.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attributes)	Saisissez le nom des attributs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
	Remarque : L'article de la base de connaissances ou les informations de la section de résolution, telles que le code de résolution, les notes et Résolu par, ne sont pas copiés.
Listes associées (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.related_lists)	Saisissez le nom des listes connexes que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste connexe des CI affectés (task_ci) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe CI affectés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste connexe des services impactés (task_cmdb_ci_service) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe Services impactés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Propriétés de configuration des champs de formulaire d'incident	
Liste des champs (séparée par des virgules) qui apparaissent dans le formateur d'activité pour l'incident (glide.ui.incident_activity.fields)	Saisissez les noms des champs qui deviennent visibles dans le Formateur d'activité. Si les activités sont personnalisées, cette propriété se met à jour automatiquement.
Icône de commentaires supplémentaires utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.comments)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les commentaires supplémentaires.
Icône des notes de travail utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les notes de travail.
Style des commentaires supplémentaires sur l'incident (glide.ui.incident_activity.style.comments)	Entrez la syntaxe HTML du style de commentaire pour les commentaires supplémentaires sur l'incident.
Style des notes de travail de l'incident	Saisissez la syntaxe HTML du style de notes de travail pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
(glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	commentaires supplémentaires sur l'incident.
Communiquer la solution de contournement du problème aux notes de travail d'incident (com.snc.incident.communicate_prb_workaround_to_inc_worknotes)	Cochez la case pour ajouter l'événement en tant que champ Notes de travail (privées) au lieu du champ Commentaires supplémentaires (visibles par le client) pour l'incident associé à l'enregistrement de problème lorsqu'un problème est résolu et que l'option Partager le correctif est déclenchée.
Incident créé à partir des propriétés d'interaction	
Créer un incident à l'état Enregistré à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	Cochez la case pour créer un incident à l'état Enregistré à partir d'un enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la version Yokohama, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Copier les pièces jointes de l'interaction vers l'incident, lorsqu'elle est créée à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	Cochez la case pour copier les pièces jointes de l'enregistrement d'interaction dans un nouvel enregistrement d'incident lorsque celui-ci est créé à partir de l'enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la version Yokohama, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des incidents majeurs

Si vous disposez du rôle admin ou incident_manager, vous pouvez modifier les propriétés des incidents majeurs. Vous pouvez déterminer si un nouvel incident majeur doit être créé ou si un incident majeur candidat doit être promu au rang d'incident majeur. Les propriétés ne sont disponibles que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).

Ces propriétés sont disponibles à l'adresse **Incident** > **Administration** > **Propriétés des incidents majeurs**.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs

Propriété	Description
Créer un incident majeur à partir d'un candidat (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	Créez un nouvel incident majeur ou promouvez un candidat aux incidents majeurs en incident majeur. **Remarque :** Lorsqu'un nouvel incident majeur est créé à partir d'un incident, l'incident actuel est marqué comme un enfant du nouvel incident majeur.
Vue d'ensemble de la composition d'un e-mail sur un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	Fournissez une liste séparée par des virgules des types de tâches de communication des incidents qui peuvent disposer de l'option **Composer un e-mail** dans la console d'incident majeur.
Url de page d'interface utilisateur d'exportation PIR (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	Associez une page d'interface utilisateur personnalisée pour exporter un rapport post-incident.
Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers « Incident majeur » (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	Affectez automatiquement un incident majeur à différents groupes d'affectation en fonction des mesures

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs (suite)

Propriété	Description
	prises sur les incidents et des conditions liées au groupe d'affectation.
Emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	Sélectionnez l'emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication. La valeur par défaut est **BCC**.
Propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires dans le Client de messagerie, sur les tâches de communication (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	Utilisez la liste des destinataires pour envoyer des e-mails dans le cadre des tâches de communication.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident enfant lors de la création d'un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	Sélectionnez les champs qui doivent être copiés à partir de l'incident lors de la création d'un incident majeur.

Catégories et sous-catégories d'incidents

La catégorisation des incidents permet de les acheminer vers la bonne équipe et de gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

L'un des indicateurs clés de performance (KPI) du processus Gestion des incidents consiste à déterminer le nombre de fois où l'incident est envoyé à différentes équipes. Il permet également d'analyser les incidents en fonction de la classification pour faire une Gestion des problèmes proactive qui à son tour contribue à réduire les incidents. Une classification appropriée des incidents est très importante pour identifier et classer par ordre de priorité les incidents sur lesquels travailler en premier.

L'utilisation de catégories et de sous-catégories améliore également la clarté et la granularité des données de rapport. Les catégories et sous-catégories associées suivantes se trouvent dans le système de base. Un administrateur peut ajouter d'autres catégories et sous-catégories, et les utiliser dans les règles d'affectation et les notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories d'incidents

Catégorie	Sous-catégorie
Question / Aide	• Antivirus • E-mail • Application interne
Logiciel	• E-mail • Système d'exploitation
Matériel	• Processeur • Disque • Clavier • Mémoire • Moniteur • Souris
Réseau	• DHCP • DNS • Adresse IP • VPN • Sans fil
Base de données	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

Traduction automatique

Configurer la catégorie ou sous-catégorie de l'incident

Configurez la catégorie et la sous-catégorie des incidents pour une classification facile des incidents qui aide à acheminer les incidents vers la bonne équipe. Vous pouvez également générer des rapports en fonction de la catégorie et de la sous-catégorie des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
- Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.

4. Déplacez la catégorie ou sous-catégorie requise de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

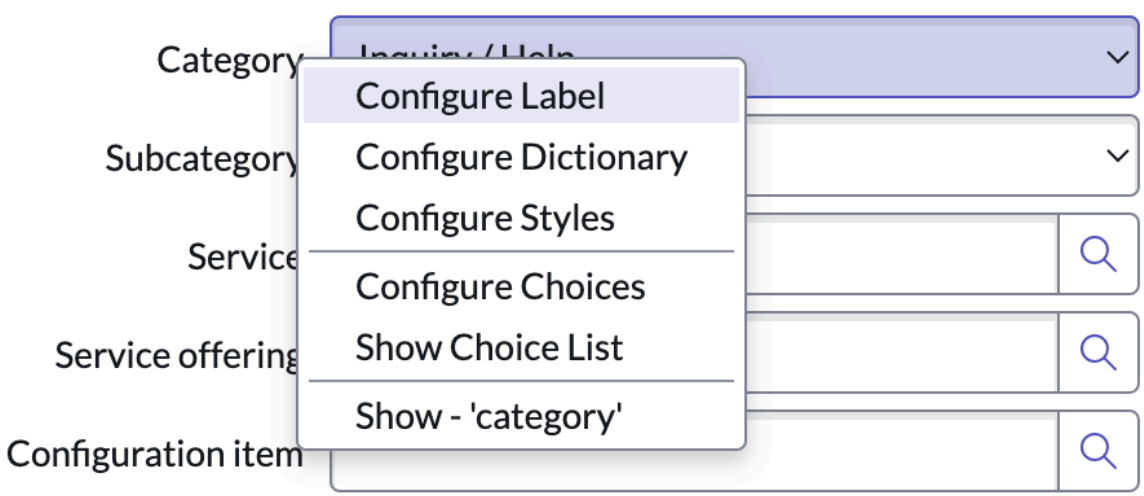
Ajouter une catégorie ou sous-catégorie

Ajoutez une catégorie ou sous-catégorie pour affecter les incidents à la bonne équipe et gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

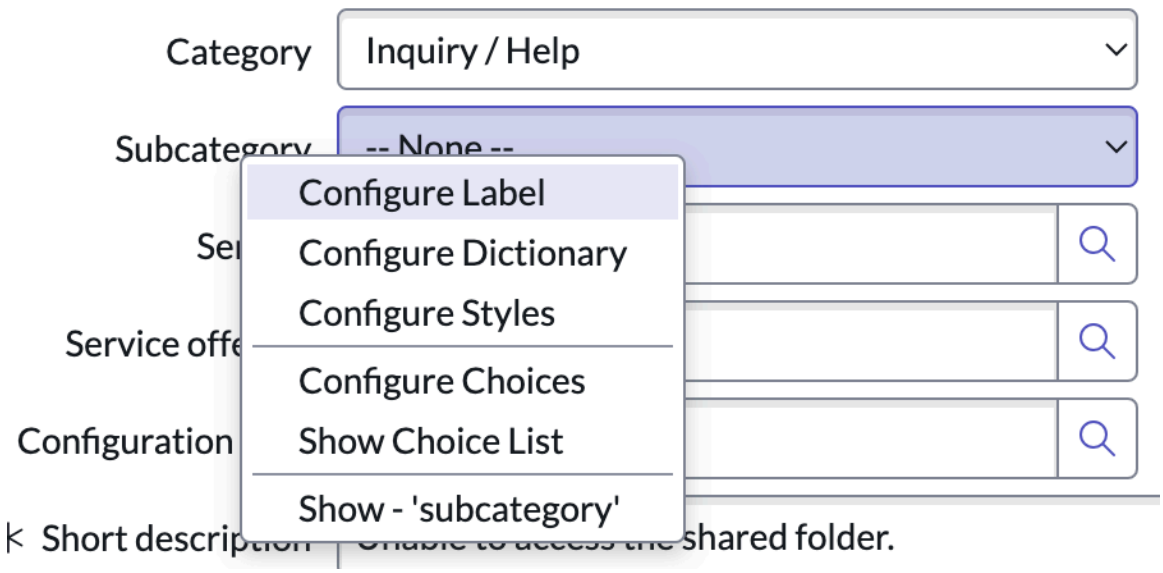
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur **Catégorie** > **Configurer les choix**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez avec le bouton droit sur **Sous-catégorie** > **Configurer les choix**.



4. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, entrez le nom de la catégorie ou sous-catégorie.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   La nouvelle catégorie ou sous-catégorie est ajoutée dans la liste **Sélectionné**.

Supprimer une catégorie ou sous-catégorie

Supprimez une catégorie ou sous-catégorie si votre organisation n'utilise plus celle-ci.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des activités suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Cliquez sur la liste connexe Choix.
5. Sélectionnez l'enregistrement de catégorie ou de sous-catégorie que vous souhaitez supprimer.
6. Cliquez sur le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** et sélectionnez **Supprimer**.

Définir des règles de recherche de priorités

Définissez l'impact et l'urgence d'un incident pour calculer sa priorité. Le calcul de priorité peut ensuite être utilisé pour classer le travail par ordre de priorité et gérer les accords de niveau de service.

Avant de commencer
Rôle requis : data_lookup_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche de priorités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le centre de services doit gérer la tâche.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Active	Option permettant de définir si la règle est active ou non.
Ordre	Ordre dans lequel les règles apparaissent dans la liste des priorités. Ce champ indique l'ordre de la règle qui est exécutée en premier.

Remarque :

La priorité est calculée selon les règles de recherche d'échantillons de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir des règles d'affectation pour les incidents

Définissez des règles d'affectation afin d'identifier le groupe ou l'utilisateur qualifié pour travailler sur un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Créez des règles d'affectation en suivant les étapes décrites à la rubrique Create an assignment rule .
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèles d'incidents et créateurs d'enregistrement

Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs. Un modèle assure la cohérence avec laquelle les informations relatives aux incidents sont capturées. Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le catalogue de services.

Vous pouvez utiliser des modèles d'incidents pour créer rapidement des incidents pour des problèmes similaires.

- Un administrateur ou un utilisateur disposant du rôle template_editor_global peut créer des modèles disponibles pour tous.
- Un administrateur peut activer l'option globale pour n'importe quel modèle personnel qu'un utilisateur crée afin que tous les autres utilisateurs puissent y accéder.
- Un utilisateur disposant du rôle itil peut créer ses propres modèles pour les incidents qu'il consigne fréquemment.

Les utilisateurs ESS consignent généralement les incidents à l'aide d'un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services. Un modèle peut être utilisé pour créer un créateur d'enregistrement d'incident. Le modèle remplit automatiquement les champs du formulaire d'incident.

Par exemple, un créateur d'enregistrement d'incident peut être créé pour demander l'accès des comptes à un serveur réseau. L'utilisateur qui soumet l'incident saisit des valeurs variables, telles que le nom du serveur, le niveau d'accès requis et la date d'échéance. Le modèle d'incident affecté au créateur d'enregistrement renseigne les champs **Catégorie**, **Sous-catégorie** et **Groupe d'affectation** de l'incident. Ces champs et valeurs appliqués à partir du modèle n'apparaissent pas dans le formulaire du créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle d'incident

Créez un modèle d'incident pour assurer la cohérence avec laquelle les informations sur la demande d'incident sont capturées. Un modèle vous aide également à créer un incident de manière simple et précise.

Avant de commencer

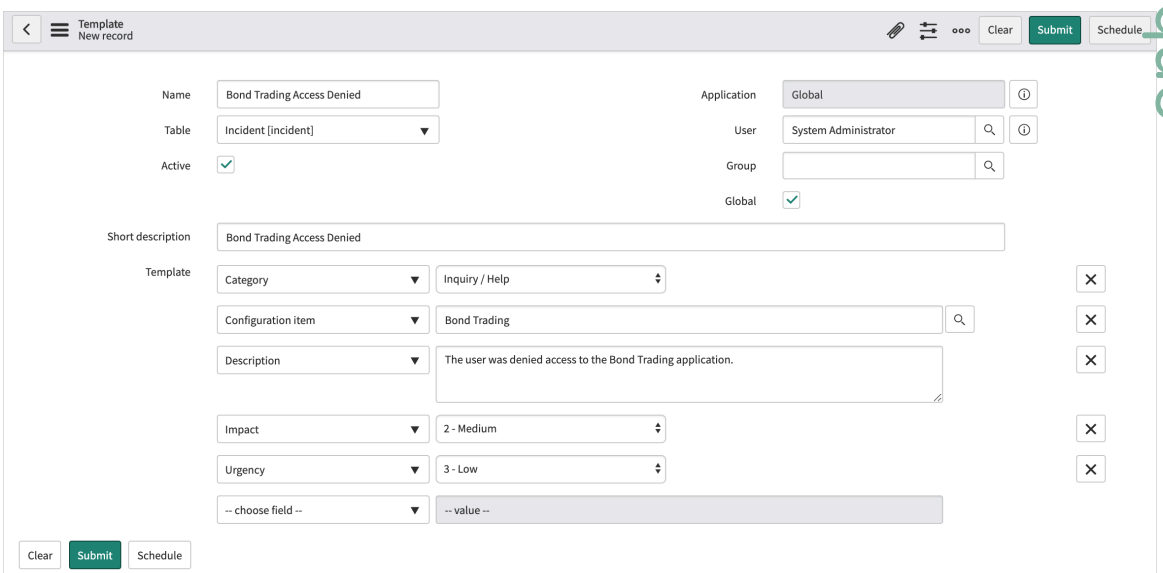
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Prenons un exemple dans lequel vous souhaitez créer un modèle pour consigner un incident lorsque l'accès à l'application Bond Trading vous est refusé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
   Vous pouvez également Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.
2. Suivez les étapes de la rubrique Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle en utilisant les informations suivantes :
   - **Nom** : Accès refusé à Bond Trading
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Global** : cochez la case. L'option **Global** permet à n'importe quel utilisateur d'utiliser le modèle, et pas seulement le créateur du modèle.
   - **Brève description** : Accès refusé à Bond Trading
   - **Modèle** : ajoutez les valeurs suivantes pour définir les champs qui sont remplis lorsque le modèle est utilisé :
     - **[Catégorie] : [Question / Aide]**
     - **[Élément de configuration] : [Bond Trading]**
     - **[Description] : [L'utilisateur s'est vu refuser l'accès à l'application Bond Trading]**
     - **[Impact] : [2 - Moyen]**
     - **[Urgence] : [3 - Faible]**



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un module utilisant le modèle d'incident

Créez un module pour consigner un incident avec des valeurs de champ pré-remplies à partir d'un modèle existant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

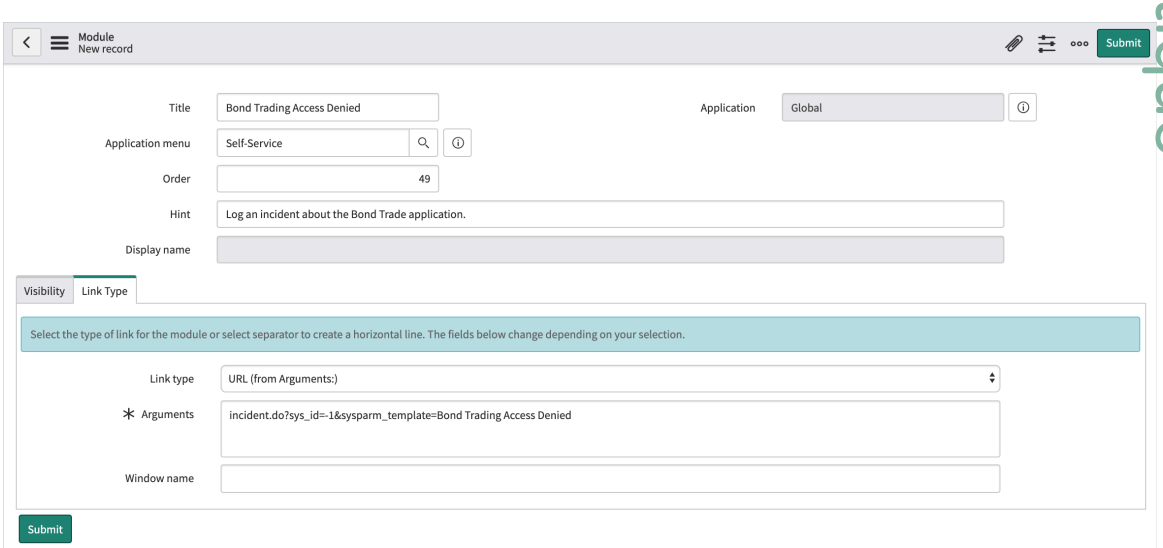
Dans la rubrique Créer un modèle d'incident, vous avez créé le modèle Accès refusé à Bond Trading. Dans cette rubrique, vous pouvez utiliser le modèle avec un module dans l'application Self-Service.

Procédure

1. Accédez à **Self-Service** et cliquez sur l'icône de modification .
2. Dans la liste connexe Modules, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.
   - **Titre** : Accès refusé à Bond Trading.
   - **Ordre** : dans la liste d'enregistrements Module, affichez les numéros d'ordre et entrez un numéro approprié. Par exemple, si le numéro d'ordre de **Page d'accueil** est 50 et que le numéro d'ordre d'**Applications d'entreprise** est 52, et que vous souhaitez placer le nouveau module entre **Page d'accueil** et **Applications d'entreprise**, entrez le numéro d'ordre 51.
   - **Astuce** : consignez un incident à propos de l'application Bond Trading.

   Section Type de lien :
   - **Type de lien** : URL (à partir de la section Arguments :)
   - **Arguments** : incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Accès refusé à Bond Trading

   Remarque :
   ce chemin déploie le modèle dans le nouvel enregistrement d'incident.



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau module apparaît dans l'application Self-Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Cliquez sur le module pour ouvrir un nouvel enregistrement d'incident avec le modèle Accès refusé à Bond Trading appliqué.

Créer un créateur d'enregistrement pour consigner les incidents

Créez des créateurs d'enregistrements pour consigner les incidents directement à partir de Catalogue de services.

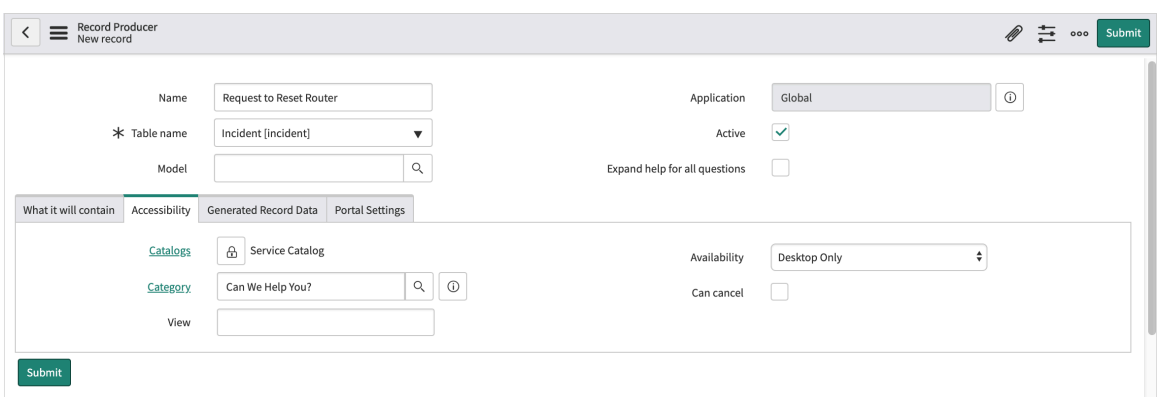
Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les créateurs d'enregistrements d'incidents fournissent aux utilisateurs une interface à partir de laquelle l'utilisateur peut consigner un incident. Par exemple, la catégorie par défaut **Peut-on vous aider ?** présente des créateurs d'enregistrements tels que **Créer un incident** pour permettre aux utilisateurs de consigner des incidents à partir du catalogue.

L'exemple suivant montre comment créer un créateur d'enregistrement afin de demander la réinitialisation d'un routeur sans fil.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et suivez les étapes de la rubrique Créer un créateur d'enregistrement à l'aide des informations suivantes :

Champ	Entrée
Nom	Demande de réinitialisation du routeur
Nom de table	Incident [incident]
Ce qu'il contiendra	
Description courte	Demande de réinitialisation du routeur sans fil
Description	Veuillez réinitialiser le routeur du bâtiment
Accessibilité	
Catalogues	Catalogue de services
Catégorie	Pouvons-nous vous aider ?

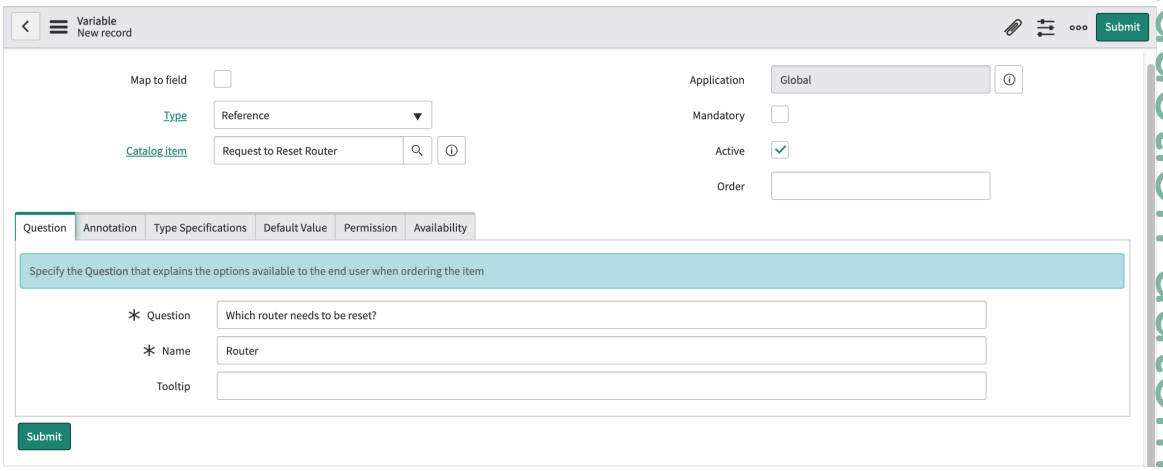


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Plusieurs listes connexes apparaissent à la fin du formulaire, notamment Variables et Jeux de variables.
4. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.
5. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Entrée
Type	Référence
Question	
Question	Quel est le routeur à réinitialiser ?
Nom	Routeur
Spécifications de types	
Référence	Routeur IP [cmdb_ci_ip_router]



6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Pour voir le nouveau créateur d'enregistrement, cliquez sur **Essayer** dans l'en-tête du formulaire.

   (Optional) Dans Catalogue de services, le nouvel élément de catalogue apparaît et n'importe quel utilisateur peut le sélectionner.

Créer un créateur d'enregistrement à l'aide d'un modèle

S'il existe un modèle d'incident prédéfini, il peut être utilisé avec le créateur d'enregistrement pour remplir les informations standard de l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et suivez les étapes de la rubrique Créer un créateur d'enregistrement .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Données des enregistrements générés** et sélectionnez le modèle d'incident pour remplir les champs lors de la soumission du créateur d'enregistrement.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher les notifications d'incident

Affichez les notifications d'incident qui sont envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un cycle de vie d'incident. Ces notifications sont envoyées à divers destinataires, notamment les utilisateurs ESS et ITIL.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications d'incident utilisent la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd). Le module d'extension fournit des notifications qui sont cohérentes et conçues avec les bonnes pratiques du secteur en matière de mise en page.

Remarque :
si vous effectuez une mise à niveau, pour utiliser la dernière mise en page d'e-mail, installez l'application Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) à partir du ServiceNow® Store. Activez les notifications d'incident par défaut qui utilisent le dernier modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **notifications**.
2. Filtrez la liste des notifications par **[Table] [is] [incident]**.
3. Consultez la liste des notifications par défaut pour les incidents.
4. Cliquez sur le nom d'une notification pour afficher les détails.

Que faire ensuite

Vous pouvez rediriger les utilisateurs vers l'enregistrement d'incident ou d'incident majeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services au lieu de l'ouvrir dans l'interface UI16 de Gestion des incidents ou Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Redirection de la notification par e-mail pour l'incident et l'incident majeur.

pour recevoir ces notifications, l'utilisateur final doit activer les notifications. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Notifications basées sur l'abonnement .

Information associée

Créer une notification par e-mail

Redirection de la notification par e-mail pour l'incident et l'incident majeur

Vous pouvez rediriger les utilisateurs vers l'enregistrement d'incident ou d'incident majeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) au lieu de l'ouvrir dans l'interface UI16 de Gestion des incidents ou Gestion des incidents majeurs.

Redirection de la notification par e-mail pour Gestion des incidents

Dans les notifications par e-mail d'incident, vous pouvez désormais décider où rediriger les liens vers un enregistrement d'incident. Au lieu de s'ouvrir automatiquement dans l'interface UI16 dans Gestion des incidents, l'enregistrement peut être ouvert dans SOW.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement d'incident dans une notification par e-mail ne s'ouvre SOW que si vous disposez du rôle sn_sow.sow_user et si l'une des conditions suivantes est remplie :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur vrai. Définir cette propriété sur vrai active le comportement de redirection d'e-mail pour toutes les tables, y compris l'incident.
- Vous pouvez créer une **notification par e-mail SOW de redirection pour la propriété Gestion des incidents** (*sow_email_notification_redirect.incident*) et définir la valeur sur vrai pour activer le comportement de redirection d'e-mail spécifiquement pour la table d'incidents. Cette propriété, si elle est créée et définie, remplace la propriété système de base **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*).

Redirection de la notification par e-mail pour Gestion des incidents majeurs

Dans les notifications par e-mail d'incident majeur, vous pouvez désormais décider où rediriger les liens vers un enregistrement d'incident majeur. Au lieu de s'ouvrir automatiquement dans l'interface UI16 dans Gestion des incidents majeurs, l'enregistrement peut être ouvert dans SOW.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement d'incident majeur dans une notification par e-mail ne s'ouvre SOW que si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur vrai. Définir cette propriété sur vrai active le comportement de redirection des e-mails pour toutes les tables, y compris les incidents majeurs.
- La **propriété Rediriger la notification par e-mail SOW pour la gestion des incidents majeurs** (*sn_major_inc_mgmt.sow_email_notification_redirect.mim*) est définie sur vrai.
- Vous disposez du rôle sn_sow.sow_user.

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Modifiez l'utilisateur par défaut qui a procédé à la dernière mise à jour d'un incident sur l'utilisateur que vous mentionnez pour la fermeture automatique des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Fermer automatiquement les incidents**.
3. Dans le **Contexte de la tâche**, ajoutez les éléments suivants :

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

Par exemple, si vous ajoutez fcRunAs=admin, le code place **Administrateur système** dans le champ **Mis à jour par**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer des directives CSDM à Gestion des incidents

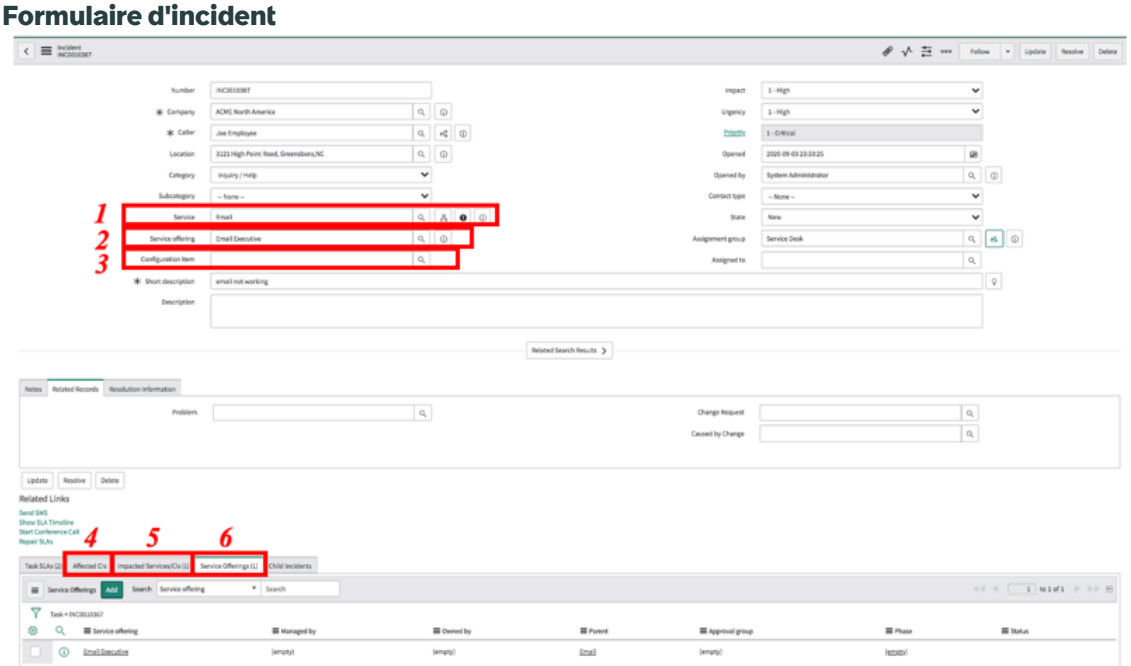
Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents en permettant de les identifier et de les consigner, de les classer et de les prioriser, de les affecter aux utilisateurs ou groupes appropriés, d'escalader et de résoudre les incidents et de générer des rapports connexes. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des incidents utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Fonctionnalités de Gestion des incidents qui tirent le meilleur parti de CSDM :

- La fonctionnalité Espace de travail d'agent fournit aux agents les informations nécessaires pour hiérarchiser et résoudre rapidement les incidents.
- La console d'incident majeur comprend une vue à un seul volet que vous pouvez utiliser pour identifier, suivre et résoudre les incidents à fort impact.
- L'application mobile native permet aux agents d'afficher les tâches et d'y répondre rapidement en déplacement. Ils peuvent également approuver les demandes d'un simple balayage.
- La réorientation d'incident encourage l'auto-assistance en suggérant des articles connexes de la base de connaissances.
- Améliore la collaboration sur les tâches d'incident en utilisant la fonctionnalité de glisser-déplacer sur les tableaux de tâches visuels.
- La fonctionnalité Analyse des performances fournit des informations détaillées sur les tendances de performances.

Gestion des incidents inclut un formulaire qui vous permet de signaler les incidents.

Formulaire d'incident



Le formulaire d'incident référence les attributs et listes connexes ci-dessous.

1. Service : désigne la table [cmdb_ci_service_business].

> **Remarque :**
> les versions antérieures de ServiceNow étiquetaient cet attribut Service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Offre de service (attribut) : désigne la table [service_offering]. Affiche les offres de service affectées par l'incident dans la liste connexe Offres de service.
3. Éléments de configuration : désigne la table [cmdb_ci].
4. CI affectés/causaux : table de liste connexe [task_ci]. (Le formulaire d'incident permet de choisir des services d'application en tant que CI.)
5. Services impactés : table de liste connexe [task_cmdb_ci_service].
6. Offre de service : table de liste connexe [task_service_offering].

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents, consultez Gestion des incidents.

Tables Gestion des incidents et CSDM

Gestion des incidents gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des incidents.

Tables CSDM utilisées par Gestion des incidents

Le formulaire d'incident référence les tables CSDM suivantes :

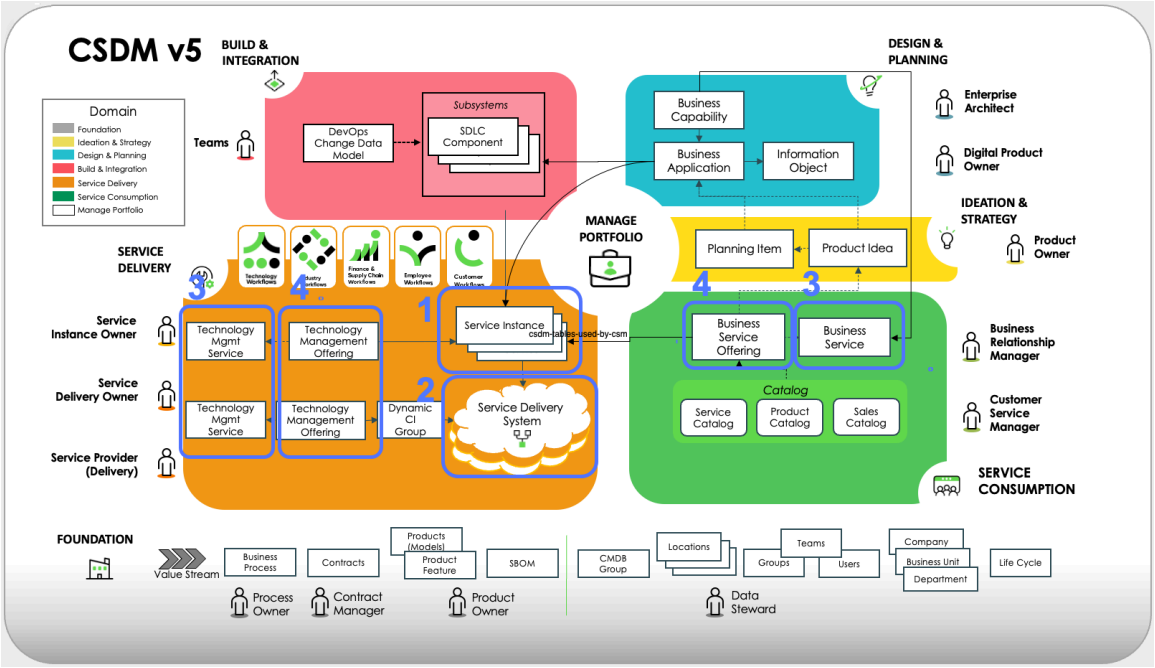
1. Table d’instance de service (anciennement service d’application) [cmdb_ci_service_discovered] ou tout CI d’infrastructure.
2. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
3. Table Service d’entreprise [cmdb_ci_service_business] et table Service de gestion des technologies (anciennement Service technique) [cmdb_ci_service_technical] : utilisez l’attribut de classification de service pour identifier les services d’entreprise, les services techniques et les services d’application en tant que types de services.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilise l’attribut de classification de service pour identifier les services d’entreprise, les services de gestion des technologies et les instances de service en tant que types d’offres de service.

   Consultez la documentation de Gestion des incidents pour en savoir plus sur les engagements de service d'une offre de service (par exemple, le délai de résolution des incidents).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par Gestion des incidents



Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des incidents

Lorsque vous utilisez Gestion des incidents avec d'autres produits ServiceNow, vous augmentez la valeur que vous tirez de Gestion des incidents. Autres produits ServiceNow :

Découverte

Découverte fournit des détails sur les CI matériels et logiciels que vous utilisez.

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Fournit des informations sur le cycle de vie d'un service.

Gestion des actifs

Fournit le modèle de produit associé. Gestion des actifs logiciels (SAM Foundation) et Gestion des actifs matériels fournissent des données de cycle de vie pour Gestion des incidents.

Gestion de la sécurité

Fournissez des informations initiales qui aident à contenir et éliminer les incidents associés à la sécurité et à reprendre suite à ces incidents.

Gestion des risques

Fournit des informations sur les risques informatiques et financiers.

Produits qui bénéficient de Gestion des incidents

Gestion des services IT (ITSM)

Les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'aux informations et technologies sous-jacentes.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Comprend le contexte professionnel des services d'application ainsi que le matériel et les logiciels gérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gouvernance, risque et conformité (GRC)

Les auditeurs peuvent exploiter les applications d'entreprise et les objets d'informations connexes. Cela les aide à comprendre la sensibilité des données au moment de la conception pour la définition du champ d'application des audits, la mesure des risques et la gestion des activités d'audit.

Gestion des actifs

Gère les cycles de vie des logiciels et du matériel pour les applications d'entreprise et les services d'entreprise.

Gestion du service client (CSM)

Cas d'utilisation d'Gestion des incidents

Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services, tout en minimisant l'impact sur votre entreprise et en maintenant la qualité de vos données.

Cas d'utilisation de Gestion des incidents

Utilisez Gestion des incidents pour créer un incident qui capture des informations sur les CI liés aux actifs. Un incident conserve un enregistrement des CI mis à jour, réparés, échangés ou mis hors service.

En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer systématiquement les actifs de votre entreprise.

Un CI génère un incident. Utilisez une vue des dépendances pour identifier les autres CI qui sont affectés par l'incident. Associez les CI affectés à un enregistrement d'incident pour savoir comment l'incident affecte les autres CI dépendants.

L'application du cadre de travail CSDM apporte de la valeur ajoutée à Gestion des incidents de la manière suivante :

- Gestion des incidents comprend l'impact de l'incident sur les services et les offres de service.
- Gestion des incidents achemine les incidents de manière dynamique.
- Gestion des incidents Identifie tous les services affectés.

Résultats du cas d'utilisation

Le cadre de travail CSDM fournit un contexte pour les incidents, à la fois pour les CI impliqués dans l'incident et les services qu'il affecte.

Utilisez le formulaire d'incident pour connaître l'impact d'un incident et restaurer les services affectés. Procédez comme suit :

1. Renseignez la liste connexe **Services impactés** avec les services et offres de service associés au CI renseigné.
2. (Facultatif) Utilisez les attributs **Service** et **Offre de service** pour réduire la liste des CI disponibles.

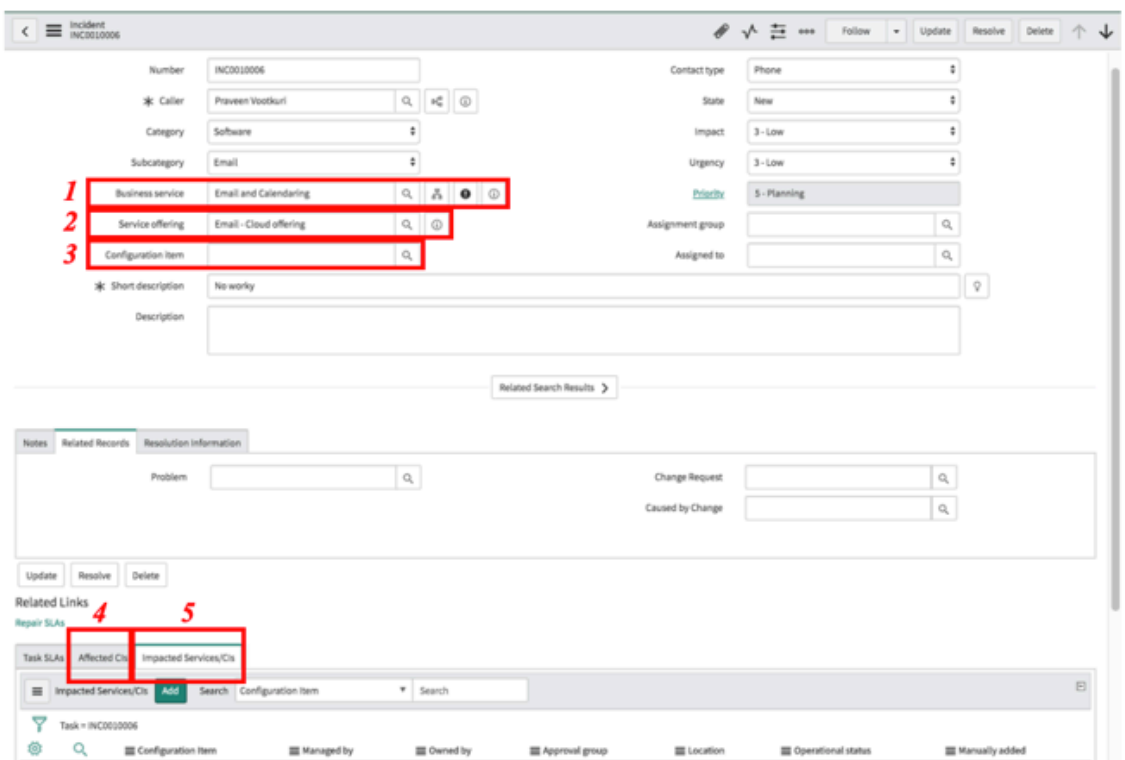
Remarque :
la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez configurer le formulaire d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez l'attribut **Élément de configuration** [configuration_item] avec le CI ou le service affecté. Vous pouvez ensuite utiliser le CI pour identifier les détails du routage d'incident. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI comme groupe de support et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide de relations de dépendance.
4. (Facultatif) Ajoutez la liste connexe **CI affecté** [task_ci] pour identifier les CI susceptibles d'avoir provoqué l'incident.
5. (Facultatif) Ajoutez la liste connexe **Services impactés** [task_cmdb_ci_service] pour voir les services et CI impactés par l'incident.

Formulaire d'incident pour le cas d'utilisation



Configurer le formulaire Gestion des incidents

Configurez le formulaire d'incident pour connaître l'impact d'un incident et restaurer les services affectés. Le cadre de travail CSDM vous permet d'afficher le contexte enrichi des incidents : les CI impliqués dans l'incident et les offres de service, les applications d'entreprise et les services d'entreprise que l'incident affecte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des incidents s'appuie sur la structure de données CSDM pour afficher des informations qui contribuent à la résolution des incidents.

Allez directement à 1:00:00 dans cette vidéo pour découvrir comment configurer le formulaire d'incident afin d'inclure les listes connexes qui utilisent le cadre de travail CSDM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.
2. Dans la section Propriétés de la liste connexe des incidents, activez les propriétés suivantes, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés**. Cette propriété active l'affichage et la mise à jour de la liste connexe **Services/CI impactés** lorsque vous effectuez l'action **Actualiser les services impactés**.
   - **Remplit la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents**
   - **Renseigner la liste connexe des offres de services pour les incidents**

   Les propriétés sont décrites en détail dans Propriétés Gestion des incidents.
3. Assurez-vous que l'option **Classe principale** est sélectionnée pour le CI ou la classe CI, comme décrit dans Create a CI class et Update class list in the Principal Class filter .
4. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert** et renseignez les champs suivants :

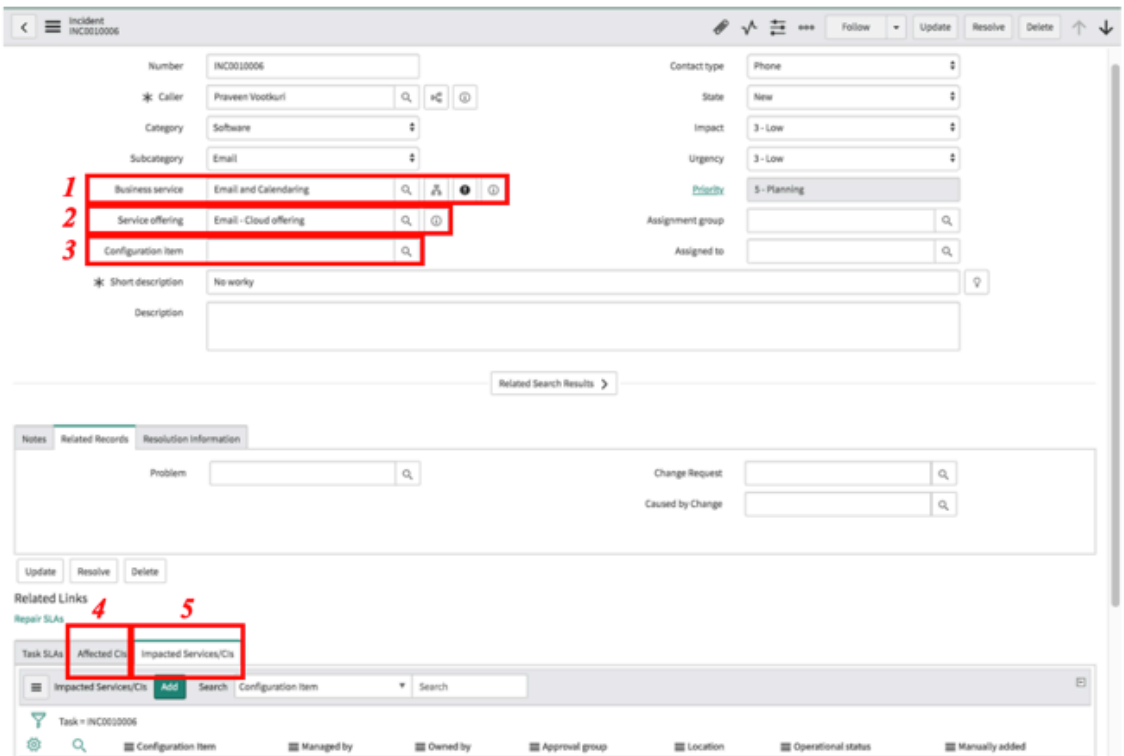
Formulaire d'incident

Service	Service d'entreprise ou service technique associé à l'incident. La valeur que vous spécifiez réduit la liste des CI disponibles qui apparaissent pour la sélection dans le champ **Élément de configuration**. **Remarque :** la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez spécifier des valeurs pour les champs **Service** et **Offre de service**.
Offre de service	Offre de service d'entreprise (produit) ou offre de gestion des technologies associée à l'incident. La valeur que vous spécifiez réduit la liste des CI disponibles qui apparaissent pour la sélection dans le champ **Élément de configuration**. **Remarque :** la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez spécifier des valeurs pour les champs **Service** et **Offre de service**.
ID d'élément de configuration	CI ou service affecté. (Matériel, application et cloud [CI physiques] ou service d'application [CI logiques])

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Vous pouvez ensuite utiliser le CI pour identifier les détails du routage d'incident. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI comme groupe de support et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide de relations de dépendance.



5. Passez en revue les informations.
   - Les CI susceptibles d'avoir causé l'incident figurent dans la liste connexe **CI affectés** [task_ci].
   - Les services et offres de service associés au CI renseigné figurent dans la liste connexe **Services/CI impactés** [task_cmdb_ci_service].
   - Les services et CI impactés par l'incident figurent dans la liste connexe **Services/CI impactés** [task_cmdb_ci_service].

Considérations sur l'application Gestion des incidents

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

Considérations sur l'application Gestion des incidents

Les applications d'entreprise ne sont pas référencées dans Gestion des incidents

Les applications d'entreprise sont des objets de portefeuille utilisés pour concevoir et planifier votre architecture d'entreprise. Les applications d'entreprise ne contiennent pas de détails de niveau d'attribut comme la version, l'environnement et la localisation (pour tout déploiement utilisant une ou plusieurs applications).

Service d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un service d'application est un CI opérationnel et une instance unique d'une application.

Un service d'application est la représentation logique des CI matériels et logiciels sous-jacents qui s'associent pour implémenter une application ou un système d'entreprise. Le service d'application représente une instance du système ou de l'application d'entreprise.

Utiliser un service d'application sur un formulaire d'incident

Vous pouvez utiliser le CI du service d'application sur le formulaire d'incident dans les scénarios suivants :

- L'incident concerne un problème lié à l'application. Sur le formulaire d'incident, vous pouvez entrer Service d'application dans le champ **Élément de configuration** pour représenter l'application. Par exemple, vous pouvez signaler le service d'application MyApp 3.0 Production comme indisponible.
- L'incident concerne un CI d'infrastructure qui affecte un ou plusieurs services. Sur le formulaire d'incident, la liste connexe **Services/CI impactés** identifie le service d'application qui affecte les services. Par exemple, le CI Acme42 du serveur peut être identifié comme affectant MyApp 3.0 Production et d'autres services connexes.

Intégrations de création de tickets pour les incidents

Une intégration de création de tickets pour les incidents échange des données de ticket entre votre instance ServiceNow et un système tiers.

Les avantages d'une intégration de création de tickets pour les incidents comprennent les éléments suivants.

- Établissement d'un numéro de ticket fournissant une clé unique entre les systèmes.
- Synchronisation des systèmes afin que les notifications puissent être déclenchées.
- Transformation des données pour un traitement plus uniforme.
- Suivi de l'activité des tickets pour un reporting précis.

Le niveau des données et la direction des données qui sont échangées catégorisent l'intégration en unidirectionnelle ou bidirectionnelle. Dans une intégration unidirectionnelle, un système tiers crée un ticket d'incident, transmet les données à votre instance et reçoit un ID de ticket en confirmation. Dans une intégration bidirectionnelle, les données d'incident sont échangées, synchronisées et mises à jour lors de l'envoi des données entre les systèmes.

Pour les deux types d'intégration, une bonne pratique consiste à implémenter un journal basé sur les enregistrements des transactions individuelles pour une période donnée. En cas de panne, un journal basé sur les enregistrements peut vous indiquer quelles données ont été échangées, comment elles ont été transformées, quand le traitement a eu lieu et si des erreurs sont survenues. Les journaux basés sur les enregistrements permettent également d'exécuter toute la logique de validation et de transformation hors du formulaire principal, permettant d'améliorer les performances.

Avant d'implémenter votre projet, élaborez un plan d'intégration dans lequel tous les aspects et exigences de l'implémentation sont définis. L'élaboration du plan d'intégration vous aide à examiner les données actuelles, à planifier les besoins futurs et à identifier et séquencer les tâches du projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations unidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Considérez les exigences d'un système tiers externe pour créer des tickets. Définissez les données qui doivent être envoyées pour créer un ticket, ainsi que la validation requise.

De cette façon, une interface de service Web standard peut être créée et publiée. Cette intégration répond par un numéro de ticket en cas de succès, ou par un message d'erreur structuré en cas d'échec de validation ou de problème de traitement. L'un des avantages de cette implémentation est que vous pouvez la publier une fois et la réutiliser pour plusieurs applications, à condition que les intégrations supplémentaires respectent les spécifications d'intégration. Une bonne pratique consiste à créer un compte dédié pour chaque interface. Les comptes fournissent des statistiques utilisateurs de comptabilité et de rapport, et utilisent un point de contact (PdC) à connectivité simple.

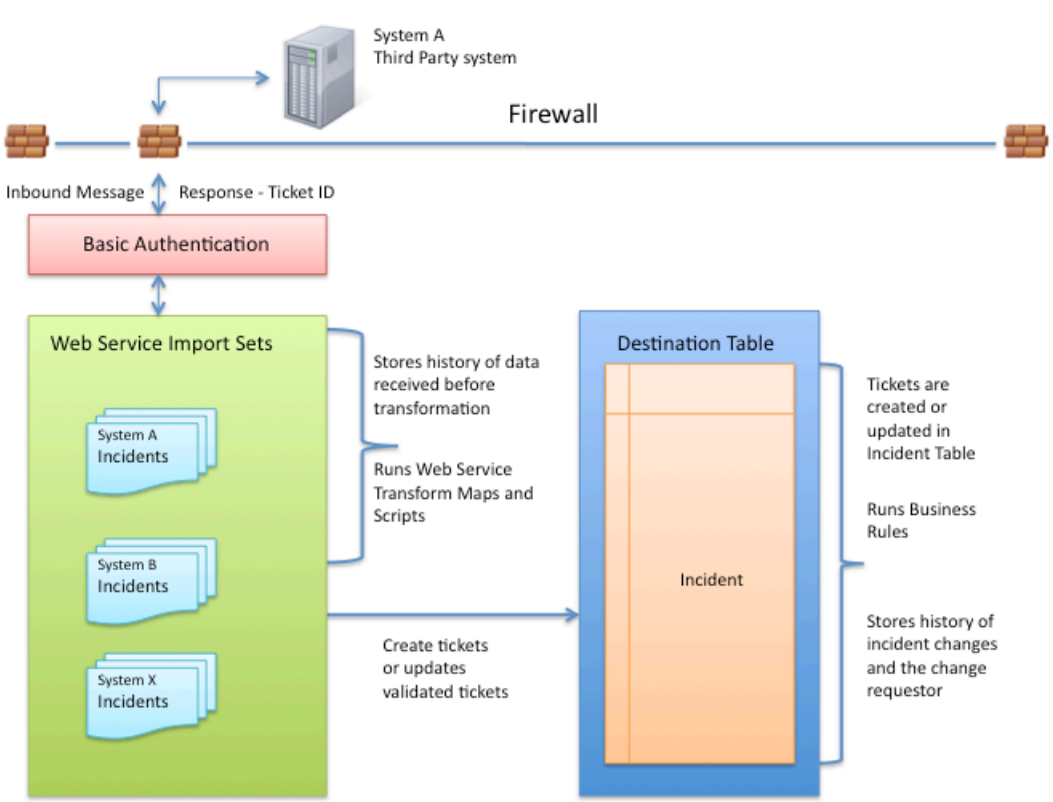
Contenu du plan d'intégration

- Exigences relatives au pare-feu
- Protocoles à utiliser
- Intergiciel requis (par exemple, MS BizTalk)
- Messages d'erreur
- Règles de validation

Exemple utilisant une authentification de base

Cette implémentation répond au système tiers avec l'ID de ticket. Les tables Jeu d'importation servent d'aire de transit pour vos données.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant l'authentification de base



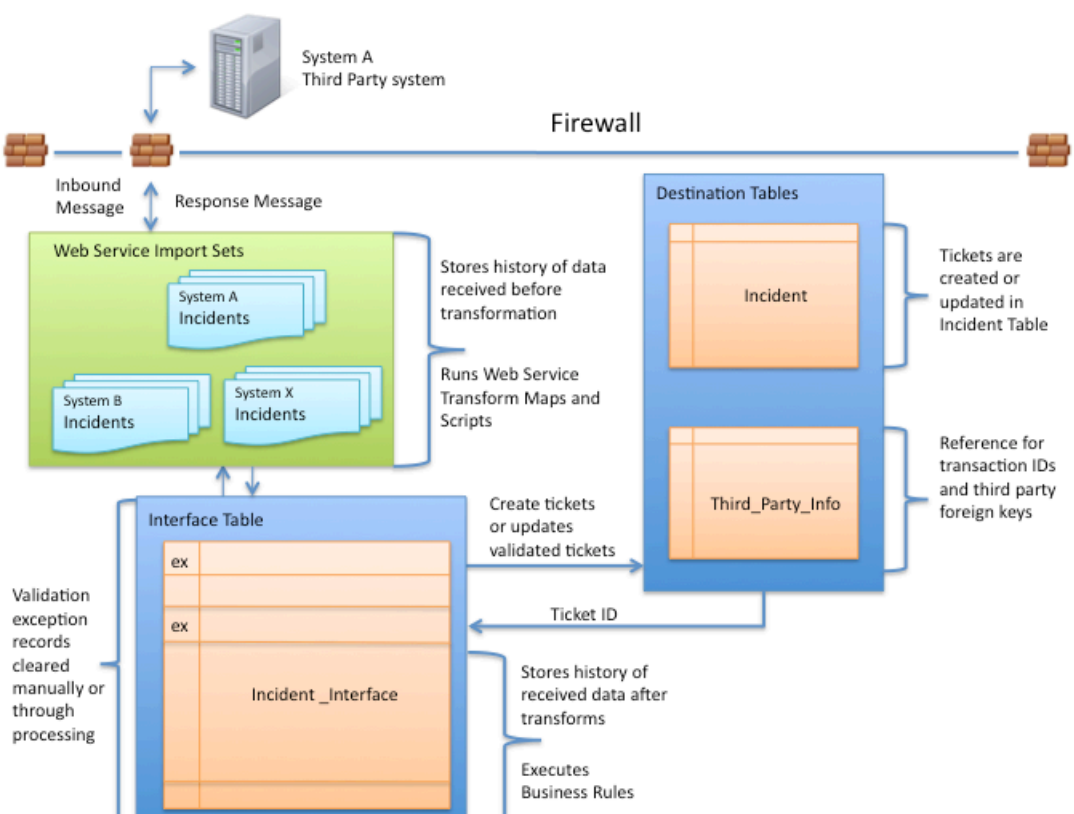
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple utilisant des ensembles d'importation

Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser les tables de jeu d'importation comme tables d'interface. Dans cet exemple, la table Incident_Interface stocke un historique des données telles qu'elles ont été reçues et avant que les données ne soient transformées. La table Incident de destination pourrait stocker un historique de la façon dont l'incident a changé au fil du temps et qui a effectué ces modifications. Les scripts de transformation traiteraient le jeu d'importation et les règles métier s'exécuteraient sur la table cible.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant les ensembles d'importation



Intégrations bidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Une intégration bidirectionnelle échange des données entre votre instance de ServiceNow et un système tiers afin que les informations d'incident soient synchronisées entre les systèmes.

Cette intégration est plus complexe qu'une intégration unidirectionnelle car elle présente les exigences suivantes.

- Définitions complètes des mappages de champs.
- Standardisation des lieux des transformations : entrant, sortant ou les deux.
- Prise en compte de la propriété des données de référence.
- Méthodes de mise à jour sur une base continue.

Implémentation de la gestion des erreurs. Inclusion de toutes ces implémentations dans le plan d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que les implémentations bidirectionnelles soient développées en fonction de leurs mérites, vous pouvez développer un cadre de travail dans la ServiceNow AI Platform qui peut être réutilisé, par exemple des règles de validation axées sur les données.

Contenu du plan d'intégration

- Planifiez le contenu pour tous les aspects nécessaires à une intégration bidirectionnelle.
- Modèles d'état pour chaque organisation.
- Définitions de règles métier pour conserver la synchronisation des tickets.
- Exigences relatives au stockage de l'historique des transactions individuelles. Si cette forme d'audit est une exigence, envisagez de créer une table d'interface qui est renseignée avant la création et la mise à jour de la table de destination.
- Règles de transformation pour tous les éléments de données.
- Chronologies selon lesquelles les données de référence sont transportées vers le système d'information. Inclusion des exigences pour effectuer les transformations avant d'envoyer les données vers et depuis chaque système.
- Énoncé de la propriété des données de référence à toutes les étapes.
- Mise à jour des définitions de schéma.

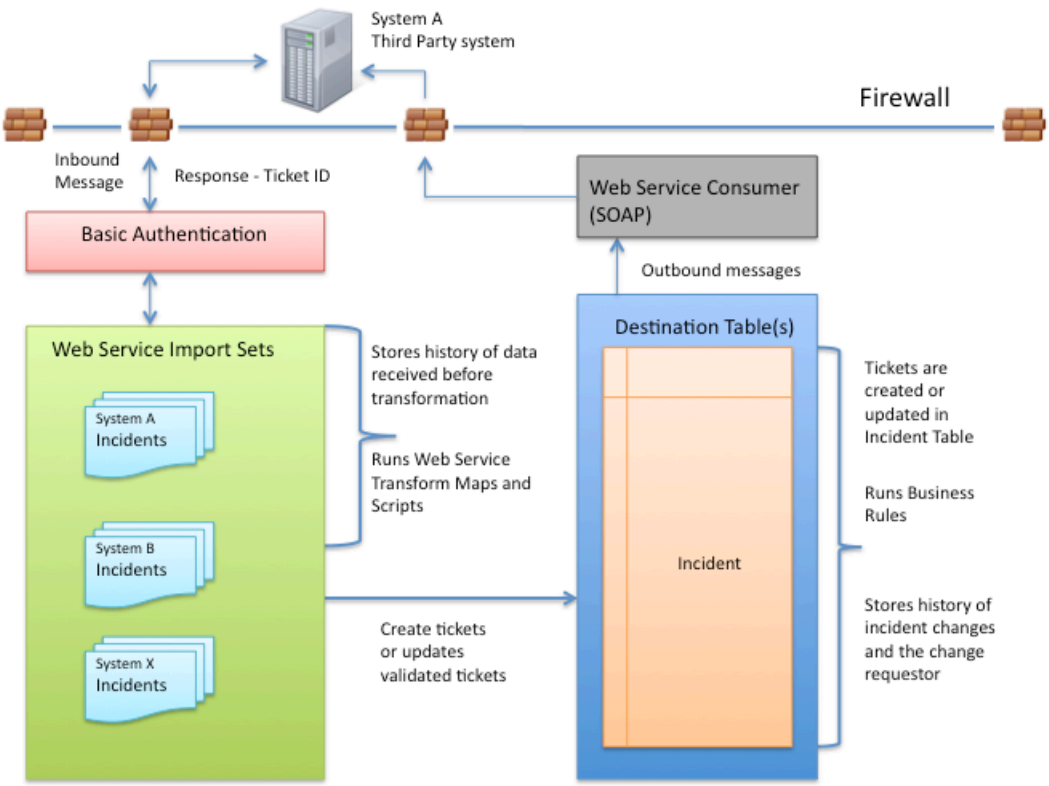
Exemple utilisant des ensembles d'importation et des services Web

Dans cette implémentation, l'authentification des données est effectuée avant l'insertion dans le jeu d'importation. Les cartes de transformation et les scripts s'exécutent avant que les données n'atteignent la table Incident. La table Incident est utilisée pour stocker l'historique des enregistrements d'incidents. Pour le chemin de données sortant, la table cible pourrait déclencher des règles métier avant que les données ne soient mises en file d'attente dans le service Web sortant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des ensembles d'importation et des services Web



Exemple utilisant des ensembles d'importation et la file d'attente ECC

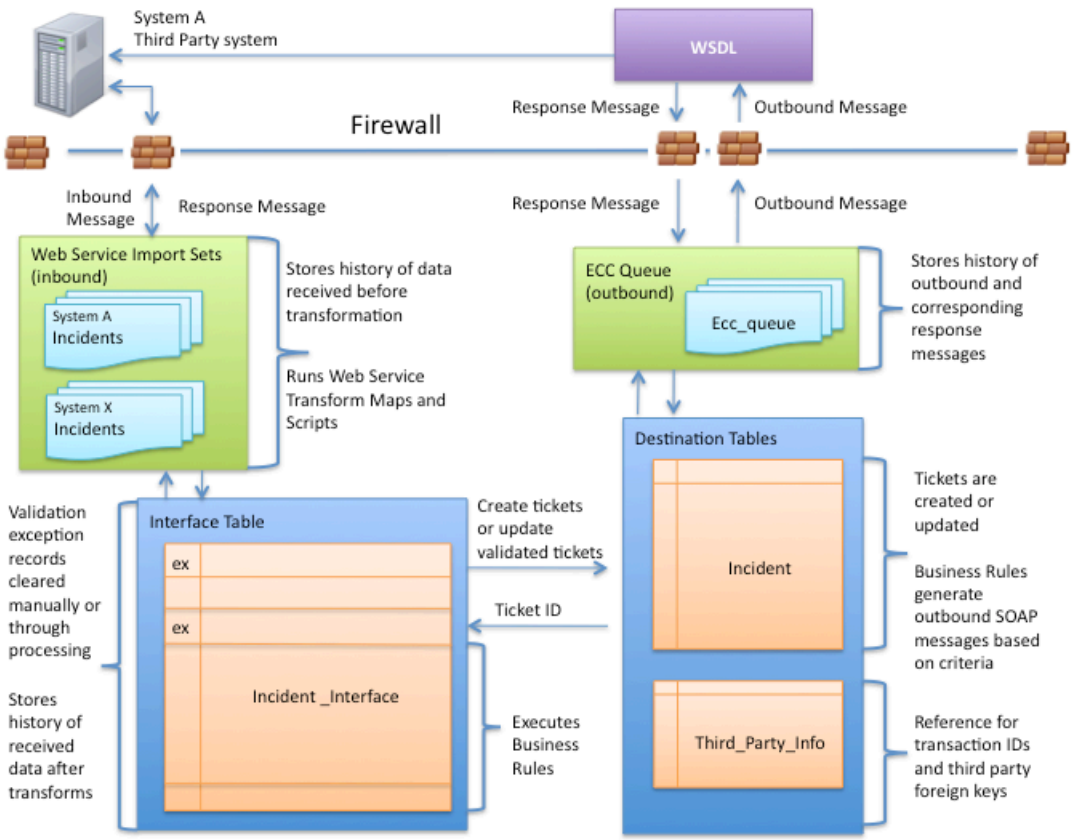
Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser une table de jeu d'importation (dans notre exemple la table Interface d'incident) pour stocker les données d'historique. La validation des données est également effectuée, et vous pouvez effacer les exceptions à l'aide d'un traitement ou d'une intervention manuelle. La table Incident utilise une table d'information tierce comme référence, et les messages sont générés en fonction des règles métier.

L'implémentation de ce type d'intégration implique un composant de service Web pour applications tierces pour les données entrantes. La file d'attente ECC est recommandée pour les données sortantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des ensembles d'importation et la file d'attente ECC



Configurer Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Pour créer des incidents et des tâches VTB, ou pour dialoguer avec un agent virtuel à partir de votre messagerie Outlook, activez et déployez le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook.

Le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook vous permet de contacter directement le service informatique par e-mail ou, pour les utilisateurs du service informatique, de créer rapidement un incident à partir d'un e-mail et de l'affecter immédiatement à l'équipe appropriée. Il vous permet également de créer une tâche VTB.

Activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office

Vous pouvez activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office (com.sn_outlook_addin) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Complément ServiceNow pour Microsoft 365 Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365 :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Install the ServiceNow Add-in for Microsoft 365 et Components installed with ServiceNow Add-in for Microsoft 365 .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez l'application Complément ServiceNow pour Microsoft 365 (sn_outlook_addin) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Déployez le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook pour discuter avec un agent virtuel, créer des incidents et des tâches TTV à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

En plus de devoir disposer de l'un des rôles suivants sur l'instance de ServiceNow, vous devez être administrateur Office365 pour déployer le complément ServiceNow.

Rôle requis : admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Déployez le complément ServiceNow sur Microsoft Outlook en suivant les instructions de cet article Microsoft : Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via l'Admin Center Office 365 .

Remarque :
vous devez être administrateur Office365 pour pouvoir déployer le complément ServiceNow.

Le complément ServiceNow n'est pris en charge que pour une utilisation avec Outlook pour Mac et Outlook pour Windows (ensemble d'exigences 1.4).

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook. Pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, vous pouvez configurer un créateur d'enregistrement Catalogue de services à utiliser pour la création de nouveaux incidents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Cliquez sur **Nouveau** sur la page **Manifestes Office**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire pour le déploiement du complément dans MS Outlook

Champ	Description
Nom du complément	Nom convivial pour le complément. Par exemple, si le complément doit être déployé uniquement pour les administrateurs, vous pouvez choisir de le nommer en conséquence.
Description	Brève description du complément. Par exemple, si le complément s'adresse à un support technique, vous pouvez écrire une brève description en conséquence.
ID de module d'extension	Chaîne d'identification unique pour le complément que vous déployez. Vous pouvez modifier la valeur d'ID de module d'extension en un nouvel UUID pour permettre l'utilisation de plusieurs instances du complément.
Version	Version de l'exécution de module d'extension.
URL de l'icône	URL HTTPS ou URL relative pour l'icône ServiceNow à afficher dans Microsoft Outlook.
Actif	Indique que le complément est actif.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
la liste connexe Contrôles Office affiche le menu et les éléments de menu associés au complément.

5. Cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste du complément et suivez les instructions de l'article Microsoft pour le déploiement. Article Microsoft : page Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via l'"Admin Center Office 365 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Vous pouvez aussi personnaliser le complément en cliquant sur **Cloner le manifeste** à partir du menu contextuel.
   Cette option clone le manifeste actuel dans un nouvel enregistrement qui permet de personnaliser les étiquettes, les icônes, les menus et les éléments de menu.
7. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs disposant du rôle itil, configurez directement la mise en page du formulaire Incident.
   a. Cliquez sur l'icône de menu contextuel (icône sur le formulaire et sélectionnez **Vue** > **Outlook**.
   b. Cliquez à nouveau sur le menu contextuel et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   c. Ajoutez ou enlevez des champs selon vos besoins.
8. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs ne disposant pas du rôle itil, utilisez un créateur d'enregistrement Catalogue de services pour configurer le formulaire Incident.
   a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur le créateur d'enregistrement à utiliser pour créer de nouveaux incidents et sélectionnez **Copier sys_id**.
   c. Collez le sys_id copié dans le champ **Valeur** de la propriété système **Fournir le sys_id du créateur d'enregistrement pour créer une action d'incident à partir du complément Outlook** (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*).

[store-future: BEGIN review]

Implémenter Gestion des incidents à l'aide des actifs Now Create

Utilisez des actifs Now Create pour faciliter et guider votre implémentation de Gestion des incidents.

En plus du contenu du site de ServiceNow documentation, la méthodologie prescriptive sur mesure disponible pour des rôles et des profils spécifiques dans Now Create contribue à la réussite de la mise en œuvre de Gestion des incidents.

Les étapes d'implémentation de Gestion des incidents sont incluses dans les actifs Now Create. Ces étapes comprennent des histoires et des tests de démarrage pour aider à la création de stories, ainsi que des conseils détaillés sur le processus et les ateliers.

Les ressources décrivent également diverses options d'intégration et Gestion des incidents leurs cas d'utilisation associés. Ils décrivent le processus du système de base et fournissent des options configurables pour aider à définir le processus cible et les configurations requises. Cela permet aux entreprises de connecter leurs chaînes d'outils, d'automatiser Gestion des incidents et de partager des informations pour favoriser la transparence et l'amélioration continue.

Now Create des actifs pour Gestion des incidents

Actif	Description
Gestion des incidents : stories de démarrage	Fournit un ensemble de stories et de tests de démarrage à Gestion des incidents implémenter pour aider à la création de stories.
Gestion des incidents : guide de processus	Fournit des conseils détaillés sur la façon dont ServiceNow entend que le processus soit, pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Create des actifs pour Gestion des incidents (suite)

Actif	Description
	Gestion des incidents et Gestion des incidents majeurs (MIM).
Gestion des incidents : atelier sur le processus	Décrit le processus de base de référence en expliquant les options configurables dans le but de déterminer le processus à suivre et les exigences de configuration correspondantes pour Gestion des incidents.

[End]

Gérer les incidents

Le travail sur les incidents implique un diagnostic et une enquête sur l'incident, l'enregistrement des résultats, et parfois l'escalade ou la promotion de l'incident.

Le diagnostic initial des incidents est en grande partie un processus humain. L'agent du Centre de services examine les détails de l'incident et communique avec l'utilisateur pour effectuer un diagnostic du problème.

Pour faciliter le diagnostic, l'agent du Centre de services peut interroger la base de données de gestion des configurations, ou CMDB. La CMDB contient des informations sur le matériel et les logiciels au sein d'un réseau et les relations entre eux. La CMDB peut être alimentée par : Découverte . Découverte est disponible en tant que produit distinct.

Enquête sur les incidents

L'enquête sur les incidents est également un processus humain. Le Centre de services continue à utiliser les informations du formulaire d'incident, ainsi que la CMDB pour résoudre le problème. Les notes de travail sont ajoutées à l'incident, car le Centre de services évalue ce dernier, facilitant ainsi la communication entre les parties concernées. Les notes de travail et autres mises à jour peuvent être communiquées aux parties concernées par le biais de notifications par e-mail .

Une manière d'enquêter sur les incidents consiste à déterminer s'il existe des enregistrements connexes, en utilisant l'une des caractéristiques suivantes.

Icône d'incidents associés

L'icône Afficher les incidents associés ( ) apparaît en regard du champ **Appelant** lorsque celui-ci est renseigné. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste des incidents pour le même appelant.

Remarque :
Les administrateurs peuvent ajouter cette icône à n'importe quel champ de référence en modifiant l'entrée du dictionnaire et en ajoutant l'attribut de dictionnaire `ref_contributions=user_show_incidents`. L'icône s'affiche uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'accès en lecture ou en écriture au champ. Une macro d'interface utilisateur nommée `user_show_incidents` définit ce comportement. La macro d'interface utilisateur doit être active pour que l'icône des incidents associés s'affiche.

Liste connexe Incidents par le même appelant

Traduction automatique

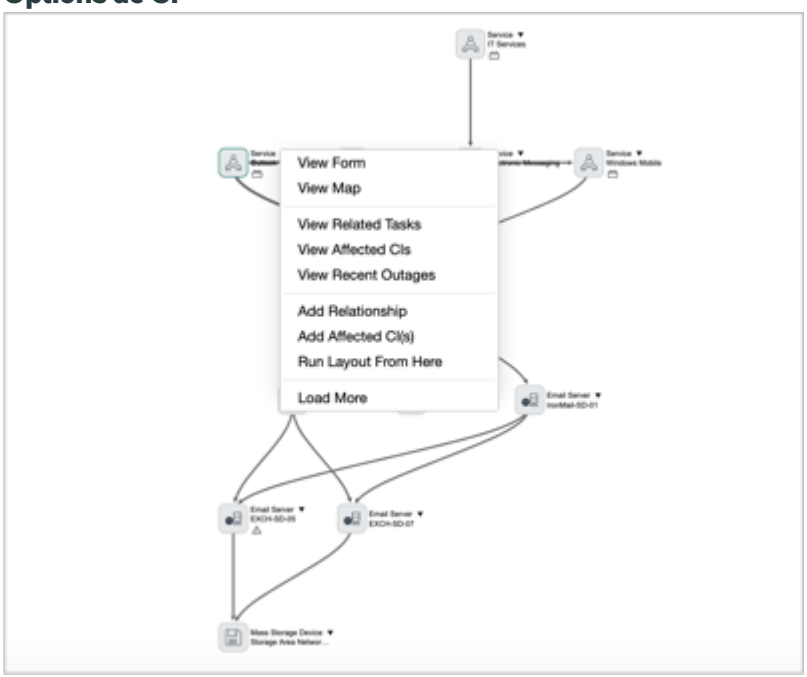
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une autre façon de rechercher des incidents associés consiste à utiliser la liste connexe **Incidents par le même appelant**. Il se peut que l'administrateur ait besoin de configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

Vue des dépendances

Vue des dépendances peut aider à trouver des incidents associés basés sur des éléments de configuration (CI). Si un élément de configuration est attaché à un incident, cliquez sur l'icône de la carte ( ) pour afficher la carte Vue des dépendances. Sur la carte de dépendance, si vous souhaitez afficher les tâches qui sont attachées au CI, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et, dans le menu, sélectionnez **Afficher les tâches connexes**.

Options de CI



Promotion d'incidents

Lorsque l'équipe de gestion des incidents a déterminé que la cause d'un incident était une erreur ou un problème généralisé, l'équipe lance le processus de gestion des problèmes. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service d'entreprise, l'équipe lance le processus de gestion des changements.

Un élément de menu sur le formulaire d'incident vous permet de créer un problème ou de changer facilement l'enregistrement. Vous pouvez aussi associer l'incident au problème ou changer d'enregistrement. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un enregistrement à partir d'un incident.

Remarque :
si l'incident est déjà associé à un enregistrement de problème ou de changement, vous ne pouvez pas créer un autre enregistrement du même type de tâche.

Parfois, la solution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel. Par exemple, un utilisateur peut signaler un problème qui nécessite une nouvelle souris ou un nouveau clavier. L'agent du Centre de services peut créer une demande à partir de l'incident. L'incident est associé à l'élément requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Escalade des incidents

Il existe deux méthodes d'escalade utilisées par la plateforme pour suivre et créer des rapports sur les incidents qui ne sont pas résolus conformément aux normes de votre organisation.

Accords sur les niveaux de service (SLA)

Les SLA surveillent la progression d'un incident en fonction d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent l'étendue, la qualité et la rapidité des services fournis. Au fur et à mesure que le temps passe, le SLA augmente la priorité de l'incident et laisse un marqueur quant à sa progression. Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour le Centre de services.

Moniteur d'inactivité

Le moniteur d'inactivité génère un événement pour éviter que les incidents ne passent inaperçus. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement crée une notification par e-mail ou déclenche un script.

Consigner un incident

Consignez les enregistrements d'incidents à partir de sources (e-mail, Centre de services, catalogue de services ou applications externes) selon votre commodité. Vous pouvez également générer un incident en utilisant des règles métier ou la messagerie SOAP.

Où	Comment
Centre de services	L'utilisateur peut appeler un agent du Centre de services et l'agent peut consigner un incident en fonction des informations fournies par l'utilisateur. Les agents du Centre de services (ITIL) peuvent consigner un incident à partir du **Libre-service** > **Incidents** > **Créer** module.
Catalogue de services	L'utilisateur peut consigner un incident dans le catalogue de services à partir de **Libre-service** > **Catalogue de services** > **Pouvons-nous vous aider ?** > **Créer un incident** Créateur d'enregistrement.
E-mail	L'utilisateur peut envoyer un e-mail dans la boîte de réception de l'instance. Un incident est créé en fonction des actions sur e-mail entrant.
SMS	L'utilisateur peut envoyer un SMS au numéro de service clientèle ServiceNow et un incident est automatiquement créé pour l'utilisateur. **Remarque :** L'utilisateur doit installer le module d'extension Notification (com.snc.notify) et configurer un compte Twilio pour pouvoir bénéficier du service de messagerie.
Fenêtre de messagerie instantanée	L'utilisateur peut demander à créer un incident à l'aide de l'icône Messagerie instantanée Connect ( ), qui apparaît dans le coin supérieur droit de l'instance. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, l'utilisateur peut ajouter un utilisateur ITIL et également fournir une brève description du problème. En fonction de cette description, l'utilisateur ITIL crée un incident approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous souhaitez créer un incident de sécurité, activez d'abord le module d'extension Réponse aux incidents de sécurité Dependencies (com.snc.si_dep). Vous pouvez ensuite cliquer sur **Créer un incident de sécurité** sur un nouveau formulaire d'incident pour créer un incident de sécurité à partir de l'incident actuellement affiché.

Les utilisateurs ESS peuvent :

- Voir les incidents qu'ils ont ouverts. Par défaut, les champs **Liste de surveillance**, **État** et **Urgence** sont disponibles dans la vue ESS du formulaire **Incident**.
- Mettez à jour les champs **Liste de surveillance** et **Brève description**, puis saisissez des **Commentaires additionnels**. L'administrateur peut configurer d'autres champs à modifier.

L'utilisateur qui ne dispose pas du rôle itil ne peut afficher un incident que si l'utilisateur est l'appelant pour cet incident, qu'il a ouvert l'incident ou qu'il est inclus dans la liste de surveillance. La règle métier *`incident query`* contrôle cette fonction.

Incidents générés automatiquement

- Les incidents peuvent être générés automatiquement à l'aide des règles métier. Les règles métier utilisent JavaScript pour générer un incident si les conditions prédéfinies sont remplies.
- Les incidents peuvent être générés depuis l'extérieur de la plateforme grâce à la messagerie SOAP. Pour en savoir plus, consultez Messagerie SOAP .

Créer un incident

Créez un enregistrement d'incident pour documenter un écart par rapport à une norme de fonctionnement prévue.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure décrit comment un agent ITIL complète le formulaire Incident.
Les incidents sont également consignés lorsqu'un utilisateur remplit un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services ou envoie un e-mail à l'instance.

Procédure

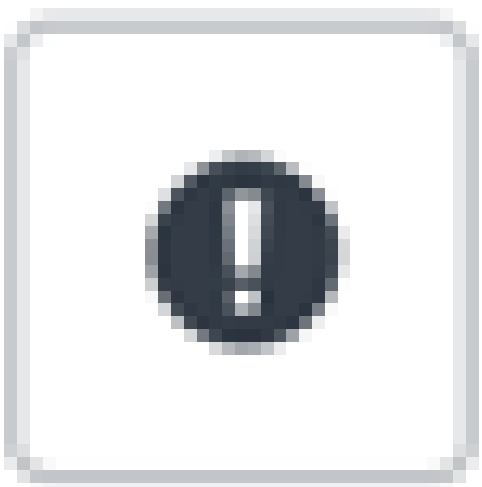
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** dans la vue de liste Incident.
2. **Facultatif :** Utilisez un modèle, s'il en existe un pour le type d'incident que vous consignez.
   Si l'organisation utilise des modèles de formulaires, vous pouvez appliquer un modèle pour pré-remplir certains champs pour des types spécifiques d'incidents.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Votre organisation a configuré le formulaire Incident pour qu'il respecte son processus de gestion des incidents. Entrez des informations dans le champ de formulaire en fonction du processus. La table suivante décrit les champs typiques du formulaire Incident.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème.
Catégorie et sous-catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Le service d'entreprise concerné, le cas échéant. **Remarque :** Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives () s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance ( ).
Offre de service	L'offre de service se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de champ d'application, de tarification et d'options de package. Ce champ vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Le CI concerné, le cas échéant. Une fois qu'un CI est sélectionné, vous pouvez cliquer sur l'icône **Ouvrir la vue des dépendances** ( ) en regard du champ pour voir comment le CI se mappe dans l'infrastructure. La vue des dépendances vous indique ce qui est concerné et si d'autres CI ou services rencontrent des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour capturer des informations sur les CI affectés, reportez-vous à la rubrique Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident. Lors de l'ajout d'éléments de configuration au champ **Élément de configuration** d'un formulaire d'incident, les résultats de la recherche contenant une liste d'éléments de configuration (CI) sont affichés et triés en fonction des noms de CI par ordre alphabétique.
Canal	Méthode de communication utilisée par l'utilisateur pour créer l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ◦ Messagerie instantanée ◦ E-mail ◦ Téléphone ◦ Surveillance ◦ Libre-service ◦ Agent virtuel ◦ Consultation libre
Origine	Source de l'incident. Par exemple, si un incident est créé à partir d'une alerte, ce champ contient la valeur Alerte. Il s'agit d'un champ renseigné automatiquement et vous ne pouvez pas saisir la valeur manuellement.
État	État de l'incident. L'état permet de déplacer et de suivre des incidents à travers plusieurs étapes de résolution. **Conseil :** utilisez le champ **État**, plutôt que les champs **État de l'incident** ou **État du problème**, comme principal moyen de suivre l'état d'un incident, car cet état progresse dans le cycle de traitement. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un incident.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Groupe d'affectation	Groupe qui va travailler sur l'incident. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** la règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : ◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** ◦ l'ACL sys_user_group *read* appelle la fonction *SNCRoleUtil*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle administrateur ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles. ◦ Outre l'utilisation des ACL en lecture, vous pouvez également utiliser une règle métier avant requête pour restreindre les incidents avec des groupes d'affectation spécifiques afin qu'ils ne soient visibles que par les membres du groupe. Pour en savoir plus, consultez l'article Comment restreindre les incidents d'un groupe spécifique aux seuls membres de son groupe [KB0790987] de la base de connaissances Now Support. Vous devez vous connecter pour consulter l'article.
Affectés à	L'utilisateur qui travaille sur cet incident. si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Pièces jointes	Pièces jointes liées à l'incident, telles que des captures d'écran ou des PDF, qui facilitent sa résolution. Sélectionnez l'icône de pièce jointe ( ) pour ajouter et gérer les pièces jointes.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des commentaires sont ajoutés. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de notes de travail. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires additionnels	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents voient les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident, ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Actions effectuées	Champ journal dans lequel vous pouvez entrer les détails des mesures prises pour un incident majeur. Ce champ est réservé aux utilisateurs internes. **Remarque :** Ce champ est uniquement visible lorsque vous activez le module d'extension Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).
Enregistrements connexes	
Incident parent	Numéro unique de l'incident parent pour cet enregistrement d'incident.
Problème	Numéro unique d'un enregistrement de problème connexe lié à l'incident.
Demande de changement	Numéro unique d'une demande de changement connexe liée à l'incident.
Dû au changement	Numéro unique de la demande de changement qui a entraîné la création de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs pour les situations suivantes :

- Un incident est créé à partir d'une alerte.
- Un incident est créé à partir d'une demande de changement. Dans ce cas, le numéro de la demande de changement est renseigné dans le champ **Causé par le changement**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement d'incident est créé.

Que faire ensuite
Vous pouvez effectuer diverses actions et utiliser les fonctionnalités du formulaire d'enregistrement d'incident pour suivre et résoudre l'incident. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le formulaire d'enregistrement d'incident.

Information associée

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Gérer les incidents majeurs

Utiliser le formulaire d'enregistrement d'incident

Une fois qu'un incident est créé, vous pouvez utiliser le formulaire d'enregistrement d'incident pour effectuer diverses actions en vue de le suivre, de le traiter et de le résoudre.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes dans le formulaire d'enregistrement d'incident :

- Pour envoyer l'enregistrement de l'incident par e-mail, cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans la barre de titre et sélectionnez **E-mail**.

  L'utilisateur qui a demandé l'incident et l'utilisateur qui est affecté à l'incident sont automatiquement renseignés dans la liste des destinataires.

- Lorsqu'un incident est créé à partir d'un ticket, le module d'extension Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm) est installé et vous disposez du rôle d'agent de service clientèle (sn_customerservice_agent), vous pouvez afficher l'onglet **Tickets de clients** dans la section Liens connexes du formulaire Incident. Cet onglet contient la liste des tickets de clients associés à l'enregistrement d'incident.
- Lorsqu'un ou plusieurs enregistrements d'interaction sont associés à l'enregistrement d'incident, vous pouvez afficher l'onglet **Interaction** dans la section Liens connexes du formulaire Incident qui contient la liste des enregistrements d'interaction.
- Lorsqu'un enregistrement de problème est lié à un ou plusieurs incidents, le workflow d'incident et de problème présente les fonctionnalités suivantes :
  - Lorsqu'un correctif ou une solution de contournement est partagé à partir de l'enregistrement de problème, un événement est ajouté au flux d'activité de l'enregistrement d'incident sous forme de notes de travail. L'événement comprend une brève description de la solution fournie et un lien vers l'enregistrement du problème.
  - Lorsqu'un article d'erreur connue (KE) est lié à l'enregistrement de problème, un événement est ajouté au flux d'activité de l'enregistrement d'incident en tant que notes de travail. L'événement inclut les liens vers l'enregistrement du problème et l'article KE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un lien **Intégrité de l'appareil principal** s'affiche dans la section Liens connexes du formulaire Incident. Sélectionnez cette option pour lancer la page d'intégrité de l'application et de l'appareil Expérience digitale de l'utilisateur final pour le CI sélectionné dans Espace de travail pour l'exploitation des services sur un onglet de navigateur distinct. Cet onglet permet aux agents d'afficher toutes les mesures disponibles ainsi que l'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné (collectées par DEX). Vous pouvez également accéder à cette fonctionnalité à l'aide de l'option **Afficher l'intégrité de l'appareil** sur l'enregistrement CI U16 classique.

  Remarque :

  - DEX nécessite une autorisation distincte.
  - Ce lien n'est accessible à l'agent que si les conditions suivantes sont remplies :
    - Le CI sélectionné est de type Appareil, qui est aussi connu sous le nom de point de terminaison.
    - Le module d'extension DEX est installé sur l'instance. Pour plus d'informations sur les DEX, voir Expérience digitale de l'utilisateur final.
    - L'agent DEX est installé sur le CI sélectionné.

Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident

Capturez des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un incident pour conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Activez le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer les actifs de votre entreprise selon une approche systématique.

Si vous n'êtes pas l'appelant de l'incident et que vous avez une valeur CI dans la liste des CI affectés, il est obligatoire de fournir des informations sur le CI avant de passer l'état de l'incident sur **Résolu**.

Vous pouvez entrer des informations de CI à partir de la liste connexe des **CI affectés** ou à partir de la mise en page du formulaire des CI affectés. Vous devez ajouter manuellement les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** dans la liste connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des champs dans la liste connexe

Où	Comment
Liste connexe	• Dans la liste connexe des **CI affectés**, cliquez sur l'icône des paramètres . • Déplacez les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** à partir de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**. • Cliquez sur **OK**.

Remarque :
la valeur CI n'est mise à jour que si un utilisateur (à l'exception de l'appelant) met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**. La valeur CI n'est pas mise à jour si :

- l'appelant met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**, même si le champ **Action sur l'actif** est renseigné ;
- l'incident est directement placé à l'état **Fermé**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un incident.
3. Accédez à la liste connexe des **CI affectés** avant de résoudre l'incident.
4. **Facultatif :** Si vous souhaitez entrer des informations dans le formulaire, cliquez sur le CI.
5. Dans la liste connexe ou le formulaire, renseignez les champs.

Informations sur les CI affectés

Champ	Description
Action sur l'actif	Informations permettant de savoir si un CI est mis à jour ou réparé, échangé avec un autre CI ou retiré du système. Les options disponibles sont les suivantes : Aucune action, Mise à jour/Réparation, Échange et Retrait. **Remarque :** Si vous échangez ou retirez un CI, les événements sn_hamp_asset.swap et sn_hamp_asset.retire sont générés respectivement.
CI échangé	Informations sur le nouveau CI échangé avec le CI existant.

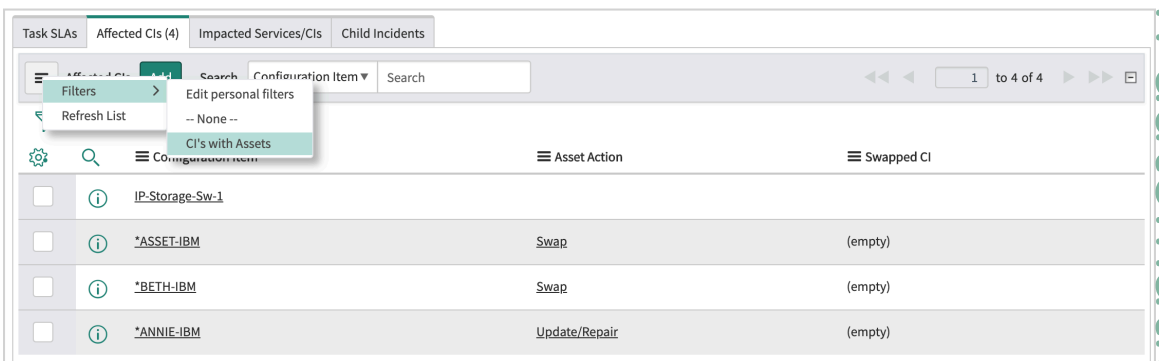
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **Action sur l'actif**, tel qu'**Échanger**. ○ Les valeurs CI disponibles pour le CI échangé sont celles de la classe des CI d'actifs « Matériel ». ○ Le CI échangé est affecté à l'appelant. Si l'appelant est un gestionnaire des actifs, il a la possibilité de le réaffecter à l'utilisateur approprié.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'enregistrement est enregistré et les informations sur le CI sont stockées dans la table [task_ci].

Remarque :
vous pouvez filtrer la liste connexe des **CI affectés** pour avoir la liste des CI affectés avec la classe comme actif.



Créez un modèle à partir du formulaire d'incident

Créez un modèle qui définit les valeurs par défaut des formulaires afin que les utilisateurs puissent facilement créer un incident. Vous devez disposer des autorisations appropriées avant de créer des modèles.

Avant de commencer

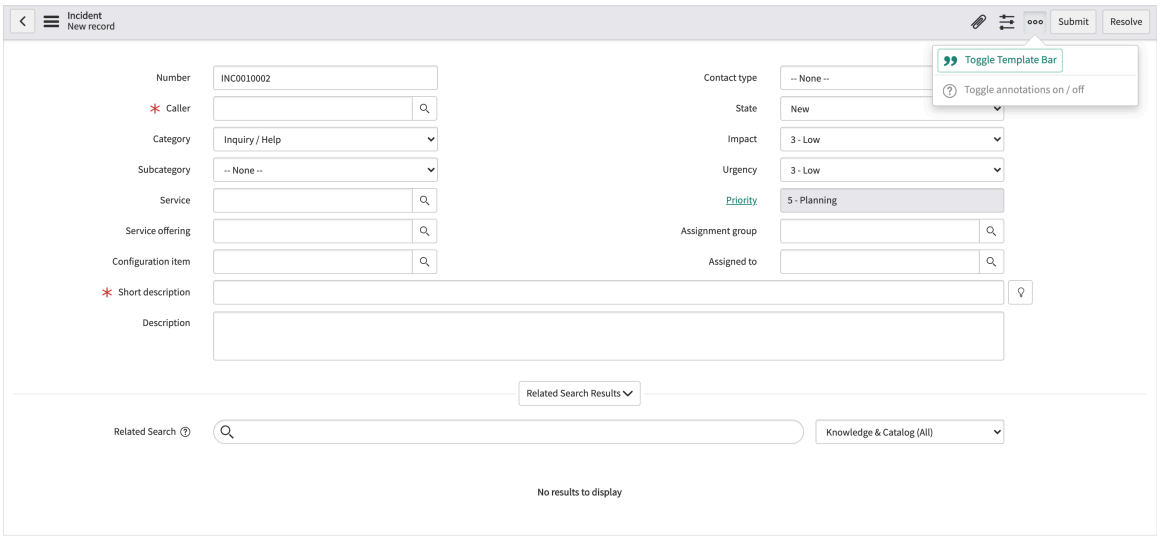
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

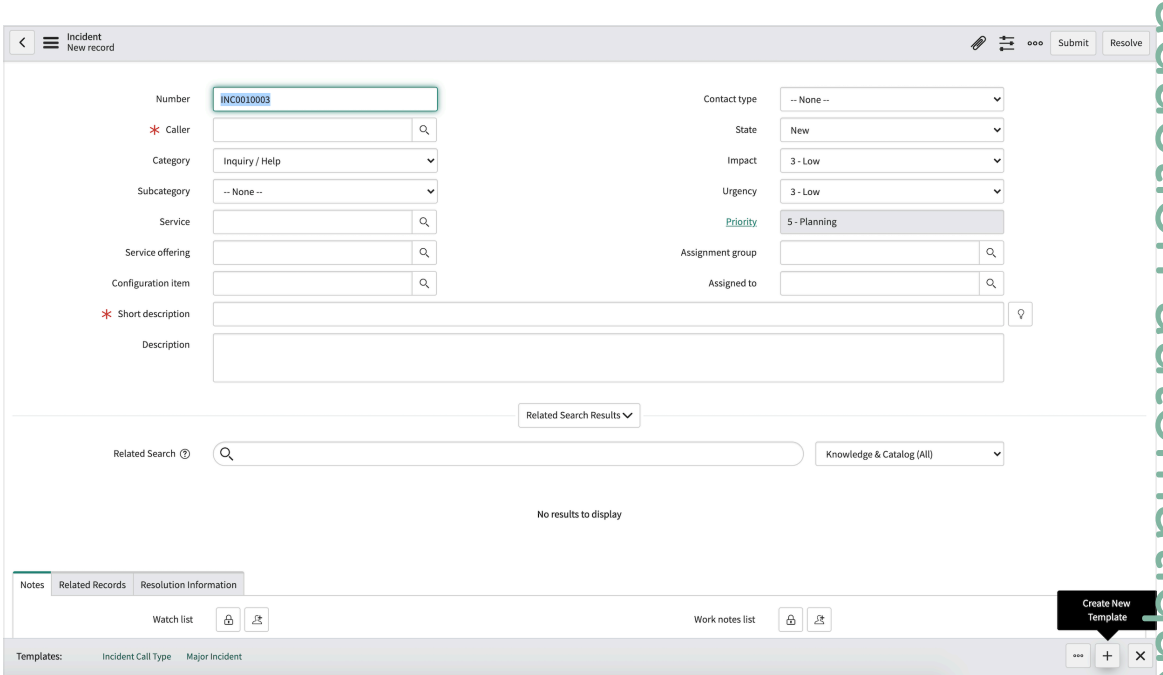
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options ⋯, puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir la barre de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans la barre de modèle, cliquez sur l'icône Ajouter (+).



4. Renseignez les champs du formulaire.

Créez un formulaire Nouveau modèle

Champs	Description
Nom	Nom du modèle.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupes	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option pour autoriser un utilisateur qui peut accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.
Brève description	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n'ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s'appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle est créé et vous pouvez le trouver sur la barre de modèle.

Appliquer un modèle dans le formulaire d'incident

Appliquez un modèle à un nouvel enregistrement d'incident si les informations pré-remplies dans le modèle sont applicables à l'enregistrement d'incident. Cela permet de gagner du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

temps et de l'énergie pour entrer des valeurs dans les champs d'enregistrement d'incident individuellement.

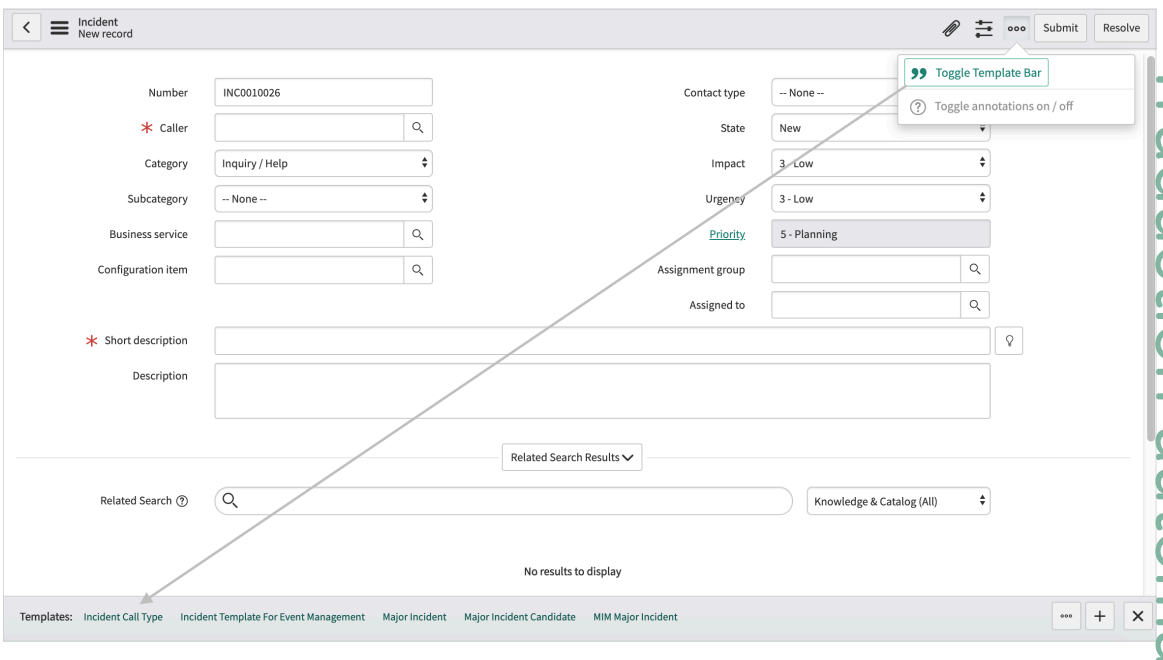
Avant de commencer

Vous devez créer un modèle avant de l'appliquer dans le formulaire d'incident. Pour plus d'informations, consultez Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options , puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir tous les modèles dans la barre de modèle.



3. Cliquez sur un modèle pour l'appliquer à l'enregistrement d'incident.

Information associée

Créer un modèle d'incident

Afficher le statut VIP pour un appelant en cas d'incident

Affichez les appelants présentant le statut VIP dans la vue de liste des enregistrements d'incidents ainsi que sur le formulaire d'incident. Les organisations désignent généralement le statut VIP dans l'enregistrement de certains de leurs utilisateurs VIP.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_list ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un appelant est affecté à un incident, l'enregistrement utilisateur est automatiquement vérifié pour voir s'il présente le statut VIP. S'il s'agit d'un appelant VIP, une icône apparaît en regard du nom de l'appelant dans la vue de liste ou dans le champ de l'appelant de la vue de formulaire.

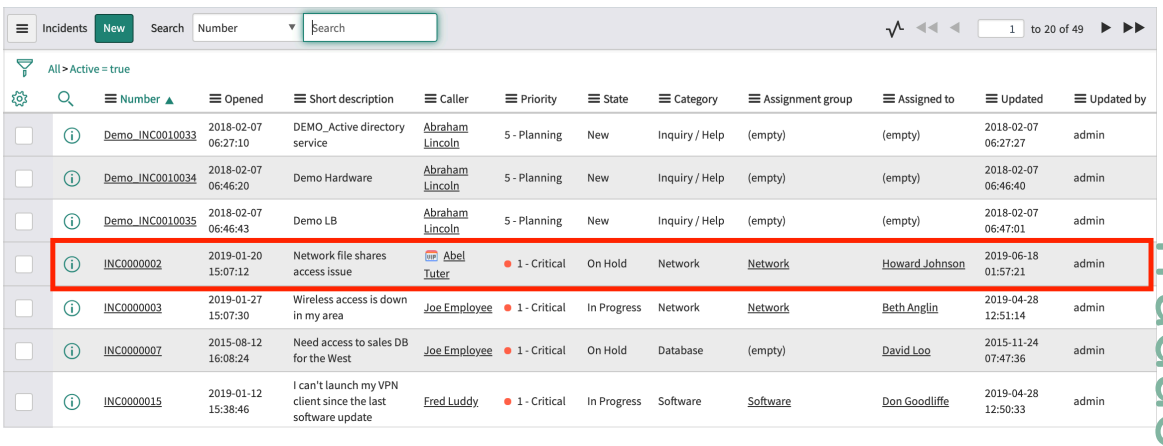
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour définir manuellement l'état de l'appelant VIP, accédez à **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs** ou sélectionnez le nom de l'appelant requis dans la liste des enregistrements d'incidents. Sur le formulaire Utilisateur, cochez la case **VIP** pour définir le statut de l'appelant.

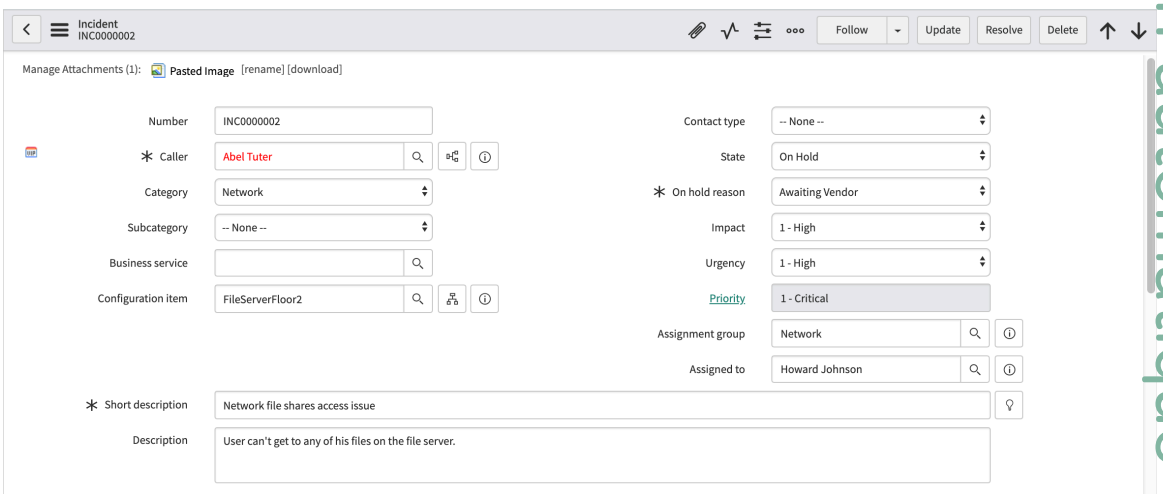
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Affichez l'enregistrement de l'appelant VIP dans la liste des enregistrements d'incidents.



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
Demo_INC0010033	2018-02-07 06:27:10	DEMO_Active directory service	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:27:27	admin
Demo_INC0010034	2018-02-07 06:46:20	Demo Hardware	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:46:40	admin
Demo_INC0010035	2018-02-07 06:46:43	Demo LB	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:47:01	admin
INC0000002	2019-01-20 15:07:12	Network file shares access issue	Abel Tuter	1 - Critical	On Hold	Network	Network	Howard Johnson	2019-06-18 01:57:21	admin
INC0000003	2019-01-27 15:07:30	Wireless access is down in my area	Joe Employee	1 - Critical	In Progress	Network	Network	Beth Anglin	2019-04-28 12:51:14	admin
INC0000007	2015-08-12 16:08:24	Need access to sales DB for the West	Joe Employee	1 - Critical	On Hold	Database	(empty)	David Loo	2015-11-24 07:47:36	admin
INC0000015	2019-01-12 15:38:46	I can't launch my VPN client since the last software update	Fred Luddy	1 - Critical	In Progress	Software	Software	Don Goodliffe	2019-04-28 12:50:33	admin

3. Cliquez sur l'enregistrement pour afficher le statut VIP dans le champ **Appelant**.



Utiliser Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Créez un incident ou une tâche TTV ou discutez directement avec un agent virtuel à partir de Microsoft Outlook à l'aide des icônes ServiceNow.

Avant de commencer

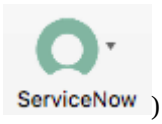
Vous devez activer et déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook. Pour plus d'informations, voir Configurer Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur l'icône **ServiceNow** () et sélectionnez **Créer un incident** ou **Créer une tâche TTV**.

2. Dans le volet ServiceNow Gestion des services IT, cliquez sur **Connexion** et entrez vos informations d'identification de ServiceNow.
   Vous devrez peut-être vous réauthentifier si votre session a expiré.
3. Pour un enregistrement d'incident, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident généré automatiquement.
Appelant	Utilisateur connecté actuel (par défaut).
Description courte	Objet de l'e-mail actuel (par défaut).
Commentaires additionnels	Corps de l'e-mail au format texte (par défaut).
Catégorie	Catégorie de l'incident. ○ Question / aide ○ Logiciel ○ Matériel ○ Réseau ○ Base de données

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook.

Remarque :
pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, le formulaire Catalogue de services configuré pour la création de nouveaux incidents s'affiche.

4. Pour un enregistrement de tâche, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Créer**.

Formulaire de tâche TTV

Champ	Description
Sélectionner un tableau	Tableau TTV auquel la tâche appartient.
Sélectionner la voie	Voie du tableau TTV.
Description courte	Brève description de la tâche.

5. Pour discuter avec un agent virtuel, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Converser avec Agent virtuel** pour ouvrir une fenêtre de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche d'incident

Créez une tâche d’incident pour communiquer et demander l’intervention de groupes d’affectation autres que celui initialement affecté à l’incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Dans la liste connexe **Tâches d'incident**, cliquez sur **Nouveau**.

   Si vous ne voyez pas la liste connexe des **tâches d’incident** , vous devez l’ajouter. Pour en savoir plus sur l’ajout d’une liste connexe, reportez-vous à la section Add a related list to a form .

   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur le formulaire d’en-tête et sur le menu contextuel, puis sélectionner **Créer une tâche d’incident**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche d'incident unique généré par le système.
Incident	Incident auquel la tâche est associée.
Élément de configuration	CI affecté.
État	L’état est mis à jour et permet de suivre la tâche d’incident à travers plusieurs étapes de résolution. **Remarque :** Lorsqu’une tâche d’incident est fermée, vous ne pouvez plus modifier les valeurs de champ dans le formulaire de tâche d’incident.
Priorité	Niveau de priorité de la tâche d’incident.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur la tâche d’incident. Si vous laissez ce champ vide, l'incident est automatiquement affecté.
Affecté à	Utilisateur à qui la tâche d’incident est affectée. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de la tâche d'incident.
Description	Explication détaillée de la tâche d'incident.
Notes	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cette tâche d'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** Vous pouvez cliquer sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste Notes de travail.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la tâche d'incident, ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Lorsqu'une tâche d'incident est fermée, vous ne pouvez plus modifier les valeurs de champ dans le formulaire de tâche d'incident.

Synchronisation entre un incident et ses tâches d'incident

Utilisez les tâches d'incident pour collaborer et demander l'intervention d'autres personnes concernées. Un incident et ses tâches sont synchronisés de telle sorte que l'état des tâches d'incident change en fonction de l'état de l'incident.

Remarque :
La propriété **Fermer les tâches d'incidents ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (`com.snc.incident.incident_task.closure`) est responsable des différentes actions qui se déroulent sur les tâches d'incident en fonction de l'état de l'incident.

La synchronisation entre un incident et sa tâche d'incidents ouverts se déroule comme suit :

- Lorsqu'un incident est fermé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
- Lorsqu'un incident est annulé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Créez un enregistrement de problème, de changement ou de demande à partir d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la cause d'un incident est une erreur ou un problème généralisé, un problème est généré à partir de l'incident. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service d'entreprise, un enregistrement de changement est créé à partir de l'incident. Lorsque la résolution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel, une demande est créée à partir d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire d'en-tête, puis, dans le menu contextuel, sélectionnez l'option appropriée.
   Le formulaire pour le nouvel enregistrement apparaît et est déjà enregistré. Certains champs spécifiques sont copiés de l'incident vers l'enregistrement nouvellement généré. Vous pouvez trouver la référence de l'enregistrement de tâche nouvellement créé dans la section Enregistrements connexes du formulaire Incident.
4. **Facultatif :** Remplissez le formulaire Problème, Changement ou Demande avec les informations supplémentaires et cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une demande à partir d'un incident

Lorsque vous travaillez sur un incident et déterminez que l'utilisateur a besoin d'un ou de plusieurs éléments de catalogue, comme une application ou un nouvel ordinateur portable, vous pouvez créer une demande à partir de l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_incident_write

Le module d'extension Best Practice - Incident Resolution Workflow (com.snc.bestpractice.incident) doit être actif pour créer une demande à partir d'un incident. Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, le catalog_admin doit ajouter le script suivant dans le bloc de script de l'incident d'enregistrement.

Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, l'administrateur doit ajouter le script suivant dans le bloc de script du créateur d'enregistrement :

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'),
 current);
```

Remarque :
si vous configurez la propriété **Utiliser les macros sc_layout contrôlées par les paniers (true par défaut)** (*glide.sc.use_cart_layouts*) sur **false** et que vous créez une demande à partir d'un incident, la demande n'est pas associée à l'incident.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'incident ouvert requis.
3. Cliquez sur l'icône de menu des actions supplémentaires et sélectionnez **Créer une demande**.
   La page d'accueil Catalogues s'affiche avec tous les catalogues actifs auxquels vous pouvez accéder.

   Remarque :
   s'il n'y a qu'un seul catalogue actif, cette page de catalogue s'affiche avec les catégories disponibles.
4. Sélectionnez le catalogue requis et parcourez ses catégories et éléments.
5. Consultez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les modèles de validation, consultez Modèles de validation du catalogue de services.

Pour un élément de catalogue ou un guide de commande, une demande est créée et affichée sous l'onglet **Demandes** de l'incident. Pour un créateur d'enregistrement, la tâche correspondante est créée et affichée sous l'onglet **Problèmes** de l'incident.

Remarque :

- L'incident associé est spécifié dans le message d'annotation tout au long du processus de demande.
- Tant pour la sortie en une étape qu'en deux étapes, l'appelant de l'incident est automatiquement défini comme l'utilisateur **Demandé pour** pour la demande. Si la sortie en deux étapes est activée, le prestataire peut modifier le champ **Demandé pour**.
- Vous ne pouvez pas ajouter d'éléments à la liste de souhaits, ni enregistrer un créateur d'enregistrement dans ce flux.

Copier un incident ou créer un incident enfant

Copiez ou créez un incident enfant sans entrer manuellement la valeur de tous les champs dans le nouvel incident.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin
- Sélectionnez les **propriétés d'incident Activer la fonctionnalité de copie d'incident** (*com.snc.incident.copy.enable*) et **Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant** (*com.snc.incident.create.child.enable*) à **Incident** > **Propriétés de l'incident**.

Remarque :
un utilisateur ITIL peut copier ou créer l'enfant d'un incident alors qu'un utilisateur sans rôle ne peut copier que l'incident que l'utilisateur a créé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Copier l'incident copie les détails d'un enregistrement d'incident existant vers un nouvel enregistrement d'incident. La fonctionnalité Créer un incident enfant copie les détails de l'incident parent et lie le nouvel incident à l'incident parent. Vous pouvez activer les options, ainsi qu'ajouter ou supprimer des champs ou une liste connexe à l'aide des propriétés Copier l'incident et Créer un incident enfant.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un incident existant que vous souhaitez copier ou à partir duquel vous souhaitez créer un incident enfant.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.
4. Remplissez les autres champs, selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Les champs par défaut et les listes connexes qui sont copiés à partir de l'incident parent sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement d'origine	Éléments copiés
Champs	○ Catégorie ○ Sous-catégorie ○ Service d'entreprise ○ Élément de configuration ○ Impact ○ Urgence ○ Groupe d'affectation ○ Description courte ○ Description ○ Listes connexes ○ Dû au changement ○ Emplacement ○ Société ○ Problème ○ Demande de changement ○ Incident parent **Remarque :** si le problème, le changement ou l'incident parent n'est pas actif, les détails de ces champs ne sont pas copiés.
Listes connexes	○ CI affectés ○ Services impactés ○ Offres de service **Remarque :** Les tables connexes prises en charge sont les suivantes : ○ CI affectés (task_ci) ○ Services touchés (task_cmdb_ci_service) ○ Offres de service (task_service_offering) ○ Applications d'entreprise (task_cmdb_ci_business_app) Vous ne pouvez ajouter aucune autre table dans ce champ, mais vous pouvez supprimer les valeurs par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation entre un incident parent et un incident enfant

Les incidents parents et enfants sont synchronisés de telle sorte que l'état d'un incident enfant change en fonction de l'état de l'incident parent.

Synchronisation de l'état Parent-Enfant

État du parent	Motif de la mise en suspens (parent)	État de l'enfant	Motif de la mise en suspens (enfant)
En cours	N/A	En cours	N/A
En suspens	En attente du changement/En attente du problème/En attente du fournisseur	Identique au parent	Identique au parent
En suspens	En attente de l'appelant	Non mis à jour	Non mis à jour
Résolu	N/A	Résolu. Le journal d'activité dans le formulaire d'incident enfant est mis à jour avec les notes de résolution copiées à partir de l'incident parent.	N/A
Fermé	N/A	Non fermé. Les incidents enfants doivent toujours être fermés par l'appelant ou par le système en fonction de la propriété de fermeture automatique.	N/A
Annulé	N/A	N/A	N/A

Remarque :

lorsqu'un incident possède un incident enfant, les actions suivantes sont effectuées :

- Si un utilisateur ITIL rouvre l'incident parent, alors l'incident parent ainsi que l'incident enfant se rouvrent. L'état de l'incident parent et de l'incident enfant est défini sur **En cours**.
- Si un utilisateur ESS rouvre l'incident parent, l'état de l'incident parent est défini sur **En cours**, mais l'incident enfant n'est pas rouvert.

Activer l'affichage des notes de gestion spéciale de l'incident

Activez l'affichage des notes informatives pour un enregistrement spécifique ou pour un ensemble d'enregistrements qui répondent à une ou plusieurs conditions. Utilisez ces notes pour aider les utilisateurs à comprendre l'action qui a été effectuée sur l'incident ou le prochain plan d'action à prendre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn) pour ajouter le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** à partir duquel vous pouvez créer les notes.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône Actions et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la liste **Disponible**, sélectionnez **Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale** et déplacez-la vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire Incident peut désormais afficher les notes de gestion spéciale.

Information associée

Créer une note de gestion spéciale

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide d'un modèle d'article

Fournissez une résolution pour un problème en créant un article de la base de connaissances à partir d'un incident avec des champs définis dans un modèle d'article.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et que vous n'avez pas encore créé d'article de la base de connaissances à partir de cet incident.

Remarque :
Les gestionnaires d'incidents ayant le rôle sn_km_ml. knowledge_curation_user peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents, afin d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Pour en savoir plus, reportez-vous au tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents** > **Résolu**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident résolu.
3. Accédez au formulaire Article KCS d'incident - HTML en utilisant l'une des méthodes suivantes :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Le modèle Article KCS d'incident - HTML fourni avec le système de base apparaît. Si vous souhaitez créer votre propre modèle d'article, consultez Créer un modèle d'article .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] La valeur de ce champ est automatiquement fournie à partir du champ **Catégorie** de la connaissance.
Date de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	[Généré automatiquement] Affiche le numéro de version de l'article, qui est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié.
Workflow	[Généré automatiquement] Workflow qui est suivi pour la création de l'article de la base de connaissances. Pour en savoir plus, consultez Workflows de la base de connaissances .
Tâche source	[Généré automatiquement] Enregistrement d'incident à partir duquel vous avez créé l'article.
Lien de la pièce jointe	Cochez la case pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Cochez la case pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS .

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Connaissances.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Lorsque vous êtes prêt à fermer un incident, vous pouvez créer un article de la base de connaissances de sorte que la prochaine fois que le problème survient la résolution est facile à trouver.

Avant de commencer

Le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) doit être activé. Lorsqu'il est activé, la règle métier **Incident Create Knowledge** (Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident) ne s'exécute pas. Pour en savoir plus, consultez Activer KCS Integration for Gestion des incidents.

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un incident est fermé automatiquement ou par l'appelant, un brouillon de l'article de la base de connaissances est créé.

Procédure

1. Ouvrez un incident résolu que vous souhaitez fermer.
2. Suivez l'une des méthodes ci-dessous pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Remarque :
   Le lien connexe **Créer un article de la base de connaissances** n'est visible que si les conditions suivantes sont remplies :
   - L'état de l'incident doit être **Résolu**.
   - Il n'existe aucun article de la base de connaissance pour le même incident.
3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Le contenu des champs répertoriés dans la table suivante est copié du formulaire Incident vers le formulaire Connaissances.

Champ du formulaire Incident	Champ du formulaire Connaissances
Description courte	Brève description
Commentaires additionnels	Texte
Numéro	Source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe **Connaissances** sur le formulaire Incident est remplie avec le nouveau brouillon d'article de la base de connaissances. Le brouillon d'article n'apparaît pas dans la base de connaissances (KB) pour les utilisateurs jusqu'à ce que celui-ci soit examiné et publié.

Si le workflow **Soumission de la base de connaissances** (glide.knowman.submission.workflow) est activé à partir de la table Propriétés système [sys_properties], le contenu des champs **Brève description** et **Commentaires supplémentaires** du formulaire d'incident devient une soumission de la base de connaissances au lieu d'un article. La liste connexe **Soumissions KB** sur le formulaire Incident est remplie avec la nouvelle soumission à la base de connaissances. Pour en savoir plus sur la création d'un article de la base de connaissances et sur les workflows, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident et Workflows de la base de connaissances .

Lorsque le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) n'est pas activé, la case à cocher **Base de connaissances** est visible à la place du lien connexe **Créer un article de la base de connaissances**. Vous pouvez cocher la case et saisir une résolution dans le champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)**, puis fermer l'incident. Dans ce cas, un article de la base de connaissances est créé automatiquement à l'aide de la règle métier **Incident Create Knowledge** (Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident).

Que faire ensuite

Pour voir les brouillons d'articles, accédez à **Base de connaissances** > **Mes articles de la base de connaissances** puis ouvrez le brouillon d'article grâce à son numéro d'article de la base de connaissances dans le formulaire Connaissances.

Afficher les CI affectés dans la carte Vue des dépendances

Un élément de configuration (CI) peut entraîner un incident. Utilisez la vue des dépendances pour identifier les autres éléments de configuration (CI) qui sont affectés par le CI qui a entraîné l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Souvent, un incident est lié à un ou plusieurs éléments de configuration spécifiques (CI). Si la Base de données de gestion des configurations (CMDB) est renseignée, les enregistrements de CI contiennent des informations précieuses pour aider à résoudre les incidents. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un incident pour voir comment l'incident affecte les CI dépendants.

Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident. Par exemple, supposons qu'un équilibreur de charge dans un centre de données ne soit plus opérationnel. Le champ **Élément de configuration** répertorie le serveur spécifique qui manque de mémoire. La liste connexe **CI affectés** contient l'équilibreur de charge, le centre de données, les serveurs qui dépendent de l'équilibreur de charge et les services aux entreprises qui sont impactés par le serveur manquant.

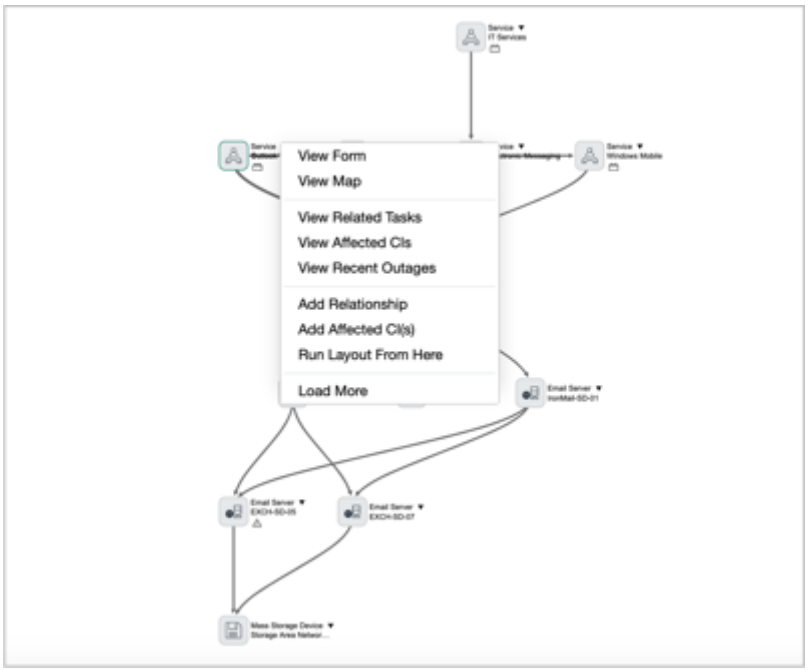
Procédure

1. Sur le formulaire d'incident, associez les CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur l'icône Vue des dépendances ( ) en regard du champ **Élément de configuration**.
   La carte Vue des dépendances s'ouvre dans un nouvel onglet ou dans une nouvelle fenêtre.
3. Pour voir les éléments impactés par ce CI, cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez **Afficher les CI impactés**.



Pour ajouter un autre CI impacté à l'incident, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et cliquez sur **Ajouter CI impactés**.

Information associée

Carte Vue des dépendances

Actualiser les CI et les services impactés pour l'incident

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, incident_manager, sn_incident_write ou admin

Assurez-vous d'avoir configuré la liste connexe Applications d'entreprise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté. Les propriétés suivantes sont responsables de cette fonctionnalité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés. Remarque : cette opération nécessite que tout service d'entreprise identifié ait été converti au préalable en service d'application.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- **La liste connexe des CI/services impactés est générée par le biais d'événements. Lorsqu'elle est activée, l'actualisation est exécutée en arrière-plan et l'utilisateur est informé une fois l'actualisation terminée.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- **Remplir la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- **Remplir la liste connexe Offres de service pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_service_offering*)
- **Renseigner le message L'actualisation des services impactés a été lancée qui s'affiche dans l'interface utilisateur lorsque l'action d'interface utilisateur Actualiser les services impactés est sélectionnée.** (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  Remarque :
  par défaut, cette propriété est définie sur true.

- **Contrôler et actualiser la création de messages Flux en direct** (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  Remarque :
  par défaut, cette propriété est définie sur true.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires , puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**. Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour.

Associer les CI à l'incident

Associez les éléments de configuration affectés ou impactés (CI) à un enregistrement d'incident pour savoir comment l'incident affecte les autres CI avec des relations dépendantes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident.

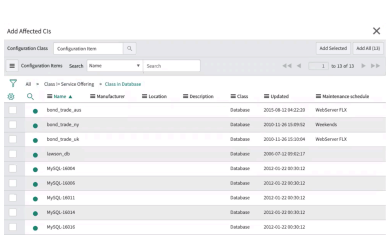
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident auquel vous souhaitez associer des éléments de CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Mettre à jour le modèle de notification d'incident résolu

Modifiez le contenu du modèle d'e-mail qui est envoyé à l'utilisateur lors de la résolution d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Modèles**.
2. Ouvrez le modèle **incident.ess.resolve**.
3. Mettez à jour manuellement le contenu du modèle.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résolution et fermeture de l'incident

Un incident est considéré comme résolu lorsque vous fournissez à l'utilisateur une solution de contournement temporaire ou une solution permanente au problème.

Lorsqu'un incident est résolu, l'escalade s'interrompt et l'appelant peut examiner la résolution. Si l'appelant est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction des propriétés de fermeture automatique de l'incident.

Si la cause d'un incident est comprise mais qu'elle ne peut pas être corrigée, le Centre de services peut créer un problème à partir de l'incident afin de trouver la cause première du problème. Le problème est ensuite évalué via le processus de gestion des problèmes.

Si l'incident crée le besoin d'un changement dans les services informatiques, le Centre de services peut générer un changement à partir de l'incident, qui est évalué via le processus de gestion des changements.

Clôture de l'incident

Vous pouvez configurer les propriétés d'incident pour fermer automatiquement un incident.

Votre organisation peut également générer des enquêtes de satisfaction des clients lorsque les incidents sont fermés. Les enquêtes permettent au Centre de services de recueillir des informations sur la qualité de leur service directement auprès de l'utilisateur.

Résoudre et fermer un incident

Lorsque le service est rétabli en rectifiant le problème qui a résulté d'un incident, vous pouvez définir l'état de l'incident comme résolu. Si l'utilisateur est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction de ses propriétés de fermeture automatique.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour la résolution : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin
- Pour la fermeture : itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident que vous souhaitez résoudre et fermer.
3. Dans la section Informations sur la résolution, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et la date et l'heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Permet de documenter la façon dont un incident est résolu.

4. Cliquez sur **Résoudre**.
   L'incident a l'état résolu.
5. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   L'incident est fermé.

Remarque :
Même lorsqu'un incident est fermé ou annulé, vous pouvez modifier les champs suivants sur le formulaire d'incident, si vous avez un rôle administrateur : **Sous-catégorie**, **Service**, **Offres de service**, **Description**, **Type de contact**, **Liste de surveillance**, **Liste de notes de travail**, **Incident parent**, **Problème**, **Demande de changement**, **Dû au changement**, **Résolu par**, **Résolu**, **Nombre de réaffectations**.

Configurer la fermeture automatique des incidents

Fermez les incidents automatiquement en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident en configurant les propriétés de l'incident. Vous pouvez également mentionner le nombre de jours que le système doit attendre avant de lancer la fonctionnalité de fermeture automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez fermer automatiquement un incident en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident à l'aide de la propriété **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour** (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*). Cette propriété est définie sur vrai uniquement pour les nouveaux clients qui lancent la version London. Les clients existants avant la version London doivent définir manuellement la propriété sur vrai.

Remarque :
Vous ne pouvez pas fermer automatiquement un incident majeur en fonction de la propriété de fermeture automatique de l'incident. Pour plus d'informations, référez-vous à Fermer un incident majeur.

Un travail planifié appelé *Autoclose Incidents* (**Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**) exécute la règle métier pour fermer les *Incident Autoclose* incidents comme décrit. Par défaut, elle attribue le nom de l'administrateur, qui est connecté lorsque la tâche *Autoclose Incidents* s'exécute, au champ **Mis à jour par**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.
2. Sélectionnez l'option **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour**. Cochez la case si vous souhaitez fermer automatiquement l'incident en fonction de la date de résolution.
3. Dans le champ **Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité.** Dans la propriété (`glide.ui.autoclose.time`), entrez le nombre de jours.

   Remarque :
   si un moniteur d'inactivité déclenche votre incident, il réinitialise cette horloge de fermeture automatique chaque fois qu'il se déclenche, empêchant votre incident de se fermer. Pour éviter cette réinitialisation, configurez une **Condition de réinitialisation** sur votre moniteur d'inactivité sur : **[État de l'incident] [n'est pas] [Résolu]**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Fermer plusieurs incidents à partir de la liste

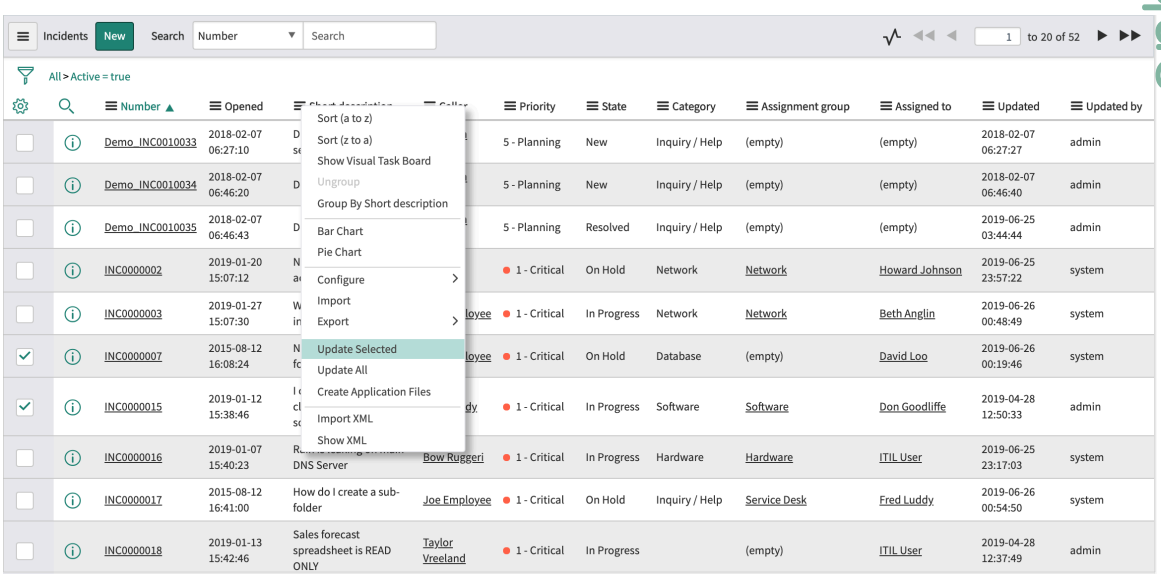
Fermez simultanément plusieurs incidents de la liste d'incidents qui peuvent avoir le même code de résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Cochez la case en regard de chaque incident que vous souhaitez fermer.
2. Cliquez sur le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne de liste et cliquez sur **Mettre à jour la sélection**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Définir la valeur d'**État** sur **Fermé**.
4. Dans la section Informations sur la résolution, sélectionnez un **code de résolution** et entrez vos notes dans **Notes de résolution**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications s'appliquent à tous les enregistrements sélectionnés.

Créer une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents

Créez une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents à la fois à partir de la liste **Actions** dans la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : business_rule_admin (pour les règles métier), ui_action_admin (pour les actions d'interface utilisateur) ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fermeture d'un incident à partir de la liste **Actions** ajoute la même note de fermeture à tous les incidents qui sont fermés et qui ne nécessitent pas de rôle list_updater. L'implémentation de ce processus nécessite un include de script auquel il est fait référence dans une action d'interface utilisateur et une page d'interface utilisateur personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créer les includes de script avec les informations suivantes.
   - **Nom** : IncidentClosure
   - **Client pouvant être appelé** : cochez la case
   - **Actif** : cochez la case
   - **Script** : collez les informations suivantes :

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype = Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
        var selectedIncidents = this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

    type: 'IncidentClosure'
});
```

3. Enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Créez les étapes suivantes pour créer une page d'interface utilisateur.

- **Nom** : mandatory_fields_to_close_incident_ui
- **HTML** : collez les informations suivantes :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
  <style>
    #content_row .reference-label {
      padding-right: 15px;
    }

    #page_timing_div {
      display: none;
    }
  </style>
  <form class="form-horizontal">
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span style="padding-right: 5px;"></span>
        <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution code')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-5 form-field input_controls" style="line-height: 32px;">
        <select name="closeCode" id="closeCode">
          <option value="" selected="SELECTED" role="option">-- None --</option>
          <option value="Solved (Work Around)" role="option">Solved (Work
Around)</option>
          <option value="Solved (Permanently)" role="option">Solved
(Permanently)</option>
          <option value="Solved Remotely (Work Around)" role="option">Solved
Remotely (Work Around)</option>
          <option value="Solved Remotely (Permanently)" role="option">Solved
Remotely (Permanently)</option>
          <option value="Not Solved (Not Reproducible)" role="option">Not Solved
(Not Reproducible)</option>
          <option value="Not Solved (Too Costly)" role="option">Not Solved (Too
Costly)</option>
          <option value="Closed/Resolved by Caller" role="option">Closed/Resolved by
Caller</option>
        </select>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span class="label-text" style="">${gs.getMessage('Resolution
Notes')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
        <textarea required="true" class="form-control" value="closeNotes"
id="closeNotes" type="text"></textarea>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group" style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left:
75%; line-height: 45px;">
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

        <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
        <div class="clearfix"></div>
      </div>
   </form>
</j:jelly>
```

- **Script client** : collez les informations suivantes :

```
function actionOK() {
   var modal = GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
   var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
   if (incidents) {
      //close the incidents
      var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
      glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
      glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeNote", $("closeNotes").value);
      glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {
         GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
         GlideList2.get('incident').refresh();
      });
   }
}

function actionCancel() {
   GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
}

(function() {
   var okButton = gel('ok_button');
   var closeCodeEl = gel('closeCode');
   var closeNotesEl = gel('closeNotes');
   okButton.disabled = true;
   closeNotesEl.value = "";
   closeCodeEl.on('change', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
   closeNotesEl.on('input', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
})();
```

5. Enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Effectuez les étapes suivantes pour créer l'action d'interface utilisateur permettant de fermer plusieurs incidents.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Créez les actions d'interface utilisateur avec les informations suivantes :

   - **Nom** : Fermer les incidents
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Afficher la mise à jour** : cochez la case
   - **Choix de la liste** : cochez la case
   - **Liste v2 compatible** : cochez la case
   - **Client** : cochez la case
   - **Onclick** : closeIncidents()
   - **Condition** : current.getValue('state') !== '7'
   - **Script** : collez les informations suivantes

```
function closeIncidents() {
   var list = GlideList2.get('incident');
   var title = list.getTitle();
   var incidents = list.getChecked();
   if (incidents) {
      var o = new GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
         getMessage("Close Incidents", function(msg) {
            o.setTitle(msg);
            o.setPreference('selected_incidents', incidents);
            o.render();
         });
      }
   }
```

7. Enregistrez l'enregistrement.

Résultats

Les agents du Centre de services peuvent fermer plusieurs incidents à l'aide de **Fermer les incidents** dans la liste **Actions** sous la liste Incident.

Rouvrir un incident

Rouvrez un incident résolu à partir de l'e-mail de notification de résolution de l'incident ou du formulaire d'incident pour Gestion des incidents enquêter plus en détail sur un problème qui vous affecte toujours.

Lorsqu'un incident est résolu, une notification de résolution d'incident par e-mail vous est envoyée. Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre incident, vous pouvez demander à rouvrir l'incident en utilisant l'une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le lien **Rouvrir l'incident** dans la notification par e-mail de résolution d'incident.
- Sélectionnez l'option **Rouvrir** sur le formulaire d'incident dans ou sur Gestion des incidents l'interface utilisateur du portail tel que Portail de services le portail et Centre de services aux employés (ESC).

Une fois qu'un incident est rouvert, son état passe de **Résolu** à **En cours**.

Les conditions suivantes s'appliquent lors de la réouverture d'un incident :

- Vous pouvez rouvrir un incident résolu si vous êtes un agent avec un accès en écriture aux incidents (sn_incident_write), un appelant ou un utilisateur **Ouvert par** (demandeur) pour l'incident.
- L'appelant et le demandeur peuvent voir et utiliser l'option **Rouvrir l'incident** sur les interfaces utilisateur du portail, telles que Portail de services et ESC le portail.
- Si vous êtes un agent, vous pouvez afficher et utiliser l'option **Rouvrir** sur le formulaire d'incident pour rouvrir tout incident qui vous est affecté ou qui est affecté à d'autres agents. Toutefois, dans l'interface utilisateur du portail, vous ne pouvez afficher et utiliser l'option **Rouvrir un incident** que s'il vous est affecté ou si vous êtes l'appelant ou le demandeur de l'incident.
- Si un incident est rouvert par un utilisateur après sa résolution, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont automatiquement renseignés avec le nom de la personne qui l'a rouvert et la date et l'heure auxquelles l'incident est rouvert. Durant l'audit, ces informations vous aident à générer divers rapports pour les incidents rouverts.
- Sur le formulaire Incident, il existe un champ nommé **Nombre de réouvertures**. Les incidents qui ont été rouverts avant la Kingston version peuvent déjà présenter des valeurs non nulles dans le champ Nombre de **réouvertures** , tandis que les valeurs dans les nouveaux champs Dernière **réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont nulles. Pour les incidents qui sont rouverts après la Kingston publication, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont renseignés.
- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous modifiez l'état de l'incident en **Résolu**, vous recevez une notification avec un lien **Rouvrir l'incident**.
- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous êtes l'appelant, vous pouvez cliquer sur **Rouvrir** sur le formulaire d'incident pour rouvrir l'incident.

Remarque :
un utilisateur ESS n'est pas en mesure de résoudre, rouvrir ou fermer un incident majeur, même si l'utilisateur est l'appelant.

Si l'incident est déjà fermé, vous ne pouvez pas le rouvrir. Toutefois, si vous demandez à rouvrir l'incident en répondant à l'e-mail de notification de résolution, un nouvel incident est ouvert avec des valeurs de champ sélectionnées copiées à partir de l'incident fermé. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez ajouter des champs en tant que valeurs dans la **propriété Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine quand un incident est rouvert par e-mail** (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*). Ces champs sont copiés de l'incident fermé vers le nouvel incident. Ajoutez le texte Veuillez rouvrir dans la ligne d'objet de l'e-mail.

Traduction automatique

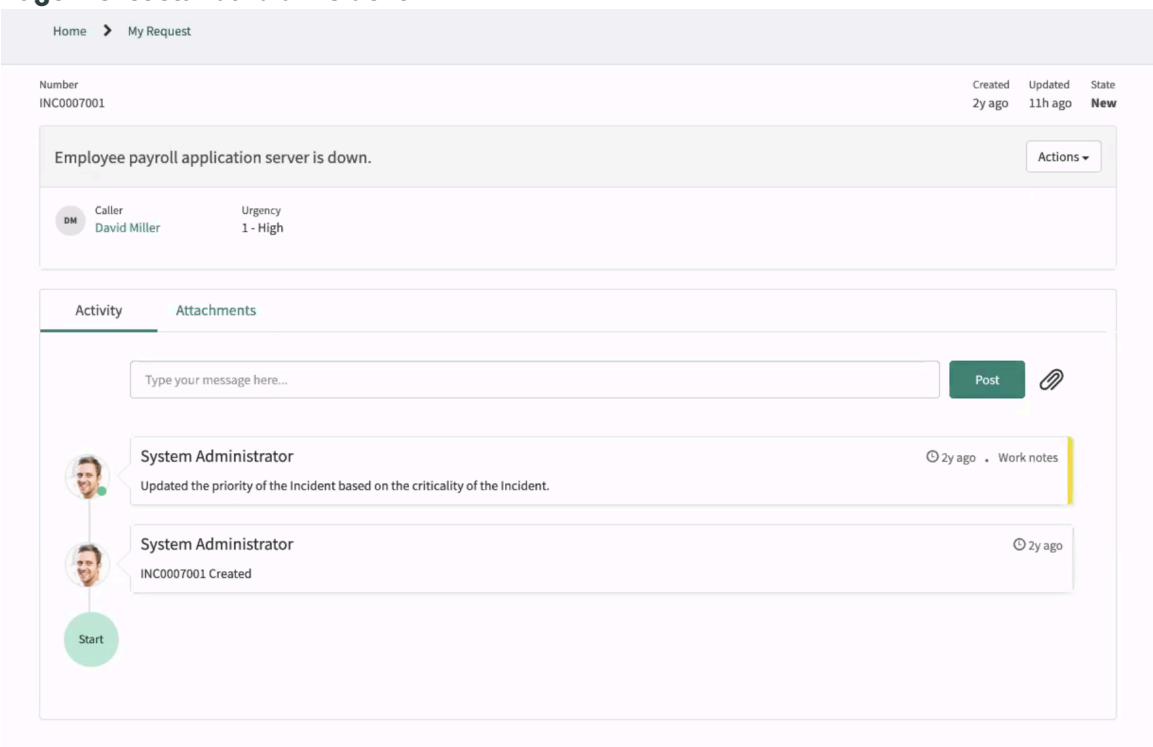
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Ticket standard d'incident

La page Ticket standard d'incident vous permet, à vous et vos employés, de consulter les détails d'un incident. Vous pouvez l'utiliser avec le portail de services.

Vous pouvez accéder à la page Ticket standard d'incident dans le portail de services à l'aide de l'option **Demandes** de l'en-tête du menu principal du portail de services. La page Ticket d'incident est disponible par défaut pour les utilisateurs nouveaux et mis à niveau. La page Ticket standard d'incident affiche les détails d'un incident, tels que la brève description, l'appelant et l'urgence. Elle affiche également la liste des **actions** à partir de laquelle vous pouvez résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

Page Ticket standard d'incident



Configuration de la page Ticket standard d'incident

Vous pouvez configurer l'apparence de l'en-tête et des onglets de la page Ticket standard d'incident à partir de **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer la page Ticket d'incident.

Configurer la page Ticket d'incident

Configurez la page Ticket d'incident à partir de laquelle les utilisateurs peuvent afficher les détails d'un incident dans le portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**.
2. Cliquez sur l'enregistrement d'incident.
3. Sur le formulaire, configurez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table étendue à la tâche pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actifs	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Vous devez configurer le formulaire pour ajouter ce champ. **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ◦ Numéro ◦ Brève description ◦ Date de création ◦ Date de mise à jour ◦ Liste de surveillance ◦ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario où la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Aucun ◦ Toujours ◦ Lorsqu'il n'y a aucune variable **Remarque :** une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Paramètres du widget d'informations	Liste des paramètres de widget d'informations séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **Avancé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ État ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'action	
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone des informations.
Paramètres du widget d'action	Liste des paramètres de widget d'action séparés par des virgules.

Remarque :

- Par défaut, les configurations des types d'onglets Activité et Pièces jointes sont disponibles pour toutes les configurations standard.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de cinq onglets.
- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul de ces types d'onglets :
  - Éditeur de variable (lecture seule)
  - Outil de synthèse de variables

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe des configurations d'onglets, configurez les champs.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Personnalisé ○ Éditeur de variable (lecture seule) ○ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

6. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer les incidents majeurs

Un incident majeur (IM) est un incident qui entraîne des interruptions importantes pour l'entreprise. Un incident majeur exige une intervention au-delà du processus de gestion des incidents de routine. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une priorité élevé afin d'accélérer le processus de résolution pour les incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

La définition de ce qui constitue un incident majeur doit être déterminée et convenue. Par exemple, un incident majeur peut être créé si un service d'entreprise critique est touché ou si une panne de service affecte de nombreux utilisateurs.

Il existe plusieurs façons de créer un candidat aux incidents majeurs, telles que :

- Proposer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Proposer un incident majeur** à partir du menu contextuel du formulaire Incident.
- Créer un nouveau candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du panneau de navigation gauche.
- Marquer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs.

Remarque :
Lorsqu'un incident majeur est créé à partir d'un candidat aux incidents majeurs, le nouvel incident majeur est considéré comme un enregistrement parent pour le candidat aux incidents majeurs actuel. Dans ce cas, les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir un candidat en un incident majeur en cliquant sur **Promouvoir à Incident majeur** à partir du menu contextuel.
- Créer un nouvel incident majeur en cliquant sur **Créer un incident majeur** à partir du panneau de navigation gauche.
- Promouvoir un incident en un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Pour répondre à un incident majeur, certaines des actions cruciales consistent à déterminer les bonnes ressources, à communiquer les mises à jour aux utilisateurs et aux personnes concernées, à organiser des téléconférences pour enquêter et résoudre l'incident et à escalader l'incident si nécessaire. Utilisez Gestion des tâches de communication pour définir des plans de communication associés à un incident majeur en fonction de conditions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

prédéfinies. Les plans de communication des incidents et les tâches de communication connexes sont créés pour un incident majeur en fonction des définitions de plan de communication. Par la suite, les tâches sont exécutées comme défini dans la communication d'incident jointe.

Processus Gestion des incidents majeurs

Un incident majeur est un incident à fort impact et à urgence élevée qui affecte un grand nombre d'utilisateurs, privant l'entreprise d'un ou de plusieurs services cruciaux. Compte tenu de l'urgence de la situation, un processus de réponse bien coordonné est requis pour accélérer la résolution et réduire l'impact sur l'activité.

L'objectif d'une organisation est d'avoir un système efficace et efficient pour répondre aux incidents majeurs. Les exigences sont de :

- Minimiser l'impact des interruptions de service.
- S'assurer qu'un gestionnaire d'incidents/une équipe d'incidents majeurs/un groupe de gestion approprié est en place pour gérer un incident majeur.
- Veiller à ce que les personnes concernées soient bien informées des interruptions de service, des dégradations et des résolutions.
- Effectuer un examen de chaque incident majeur une fois le service rétabli. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.
- Créer un problème pour l'analyse de la cause première.

En gardant ces objectifs à l'esprit, un processus de gestion des incidents majeurs peut être classé plus largement dans les phases suivantes :

Identification

La première étape du processus consiste à identifier un incident majeur potentiel. Un incident majeur potentiel peut être identifié automatiquement en fonction des règles de déclenchement ou un incident existant peut être proposé comme candidat aux incidents majeurs. Ces incidents sont classés en tant que candidats d'incidents majeurs et sont examinés par les gestionnaires d'incidents majeurs qui initient le processus de réponse aux incidents majeurs.

Communication et collaboration

Une communication en temps opportun au cours d'un incident majeur est essentielle pour garantir que les équipes informatiques, les personnes concernées de l'entreprise, les utilisateurs finaux et les clients soient informés de l'impact et de la progression de l'incident. Une occurrence d'un incident majeur nécessite un plan de communication complet qui inclut qui est contacté, les méthodes et la fréquence de la communication, la messagerie, etc. Le plan de communication permet à l'équipe de réponse aux incidents de concentrer ses efforts sur le processus de résolution et définit les attentes pour toutes les communications futures.

Vous pouvez définir un ou plusieurs plans de communication basés sur le type, la priorité de l'incident ou l'audience cible. Par exemple, les plans de communication pour un incident majeur P1 peuvent avoir une communication plus fréquente qu'un plan de communication pour un incident majeur P2.

Tout au long du cycle de vie de l'incident majeur, des notifications et des mises à jour de statut sont envoyées aux personnes concernées pour les tenir informées et impliquées.

Résolution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cette phase, le plan de résolution est suivi pour résoudre le problème. La résolution d'un incident majeur résout tous les incidents enfants associés, et les appelants individuels reçoivent une notification à propos de la résolution des incidents.

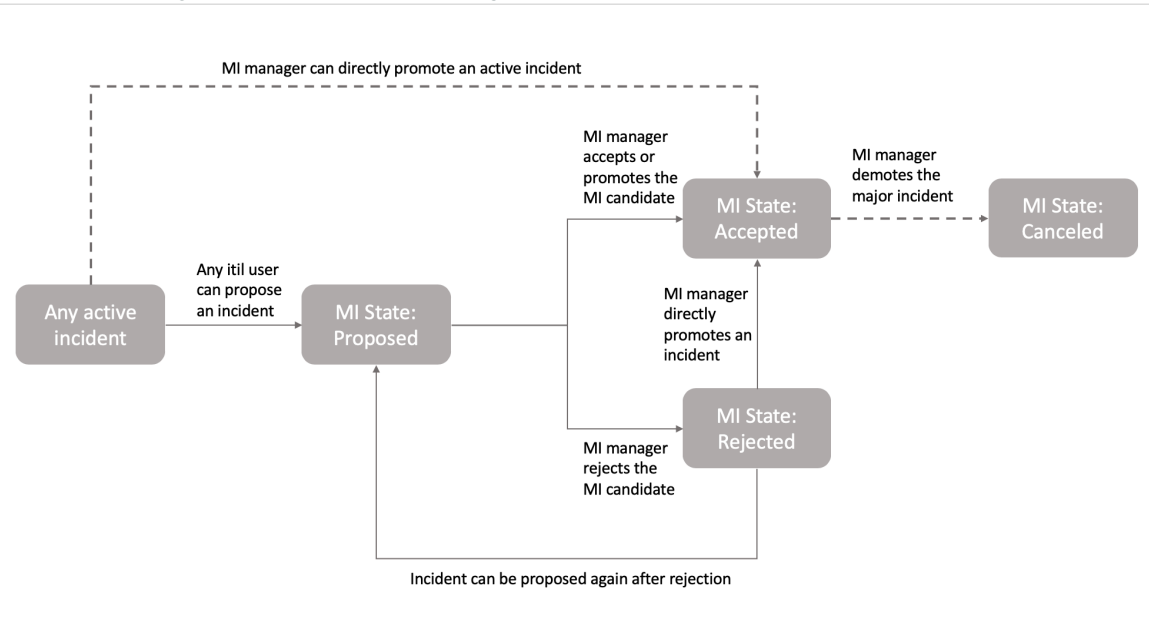
Revue post-incident

Il s'agit de la dernière phase du cycle de vie d'un incident majeur. Après la résolution de l'incident majeur, un examen post-incident est effectué. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.

Pour optimiser le processus, un rapport post-incident est créé quand un incident est résolu. Le rapport post-incident peut être examiné et mis à jour pendant le processus d'examen avant d'être partagé avec des personnes concernées.

Un incident majeur progresse à travers différents états au cours de son cycle de vie. Le schéma suivant illustre les différents états impliqués dans la gestion d'un incident majeur :

Flux d'état de gestion des incidents majeurs



Traduction automatique

Modules d'extension de Gestion des incidents majeurs

Vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des incidents majeurs si vous avez le rôle d'administrateur.

Activer Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être activé manuellement pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

- Gestion des communications d'incident (com.snc.iam)
- Incident Updates (com.snc.incident.updates)
- Relation tâche/panne (com.snc.task_outage)

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Module d'extension	Description
Notification [com.snc.notify]	Fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par le workflow. Nécessite le pilote Twilio Direct, ainsi qu'un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Fonctions vocales. **Remarque :** Les utilisateurs existants qui utilisent déjà le pilote Twilio doivent migrer vers le pilote Twilio Direct.
Planification d'astreinte [com.snc.on_call_rotation]	Permet de créer des calendriers d'astreinte et des arborescences d'escalade. Lorsqu'un incident est créé, acheminez l'escalade de manière dynamique vers une ressource d'astreinte. La Planification d'astreinte vous permet de configurer et de créer différentes calendriers d'astreinte par processus et par groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Information associée

Gérer les incidents majeurs

Hérité : Tableau de bord de vue d'ensemble des incidents majeurs

Console d'incident majeur

Liste des modules d'extension de Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs, notamment des tables et des rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire d'incidents majeurs [major_incident_manager]	Un gestionnaire d'incidents majeurs peut : • Initier le processus d'incident majeur en évaluant et en approuvant les candidats aux incidents majeurs ou en créant un incident majeur. • Rejeter un candidat aux incidents majeurs. • Rétrograder un incident majeur après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier. • Conserver la propriété et la responsabilité pour tout le cycle de vie de l'incident. • Identifier les utilisateurs et les groupes à impliquer dans les activités de résolution. • Créer des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifier un plan de communication qui est joint à un incident majeur. • Fermer un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Responsable des communications [communication_manager]	• Gère les communications pour les incidents majeurs et est responsable de la communication avec toutes les personnes concernées. • Crée des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifie un plan de communication qui est joint à un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Gestionnaire d'incidents [incident_manager] (Rôle existant avec responsabilités supplémentaires)	• Gère les propriétés d'incident et les règles de déclencheur des incidents majeurs. • Peut créer et modifier les définitions de plan de communication.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Règles de déclencheur d'incidents majeurs [major_incident_trigger_rule]	Cette table étend la table Fichier d'application [sys_metadata] et stocke les règles de déclencheur d'incidents majeurs.

Notification Slack installée avec Gestion des incidents majeurs

Les notifications Slack sont ajoutées avec l'activation de Gestion des incidents – Gestion des incidents majeurs.

Notification Slack	Description
Candidat aux incidents majeurs affecté	Notifie le groupe de gestion des incidents majeurs lorsque l'**État d'un incident majeur** devient **Proposé**.
Notification conférence IAT	Lors d'une téléconférence, une notification Slack est envoyée à tous les participants de la téléconférence.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs

Validez que Gestion des incidents majeurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Incident majeur Gestion des incidents majeurs

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs

Test	Description	Version
MIM : créer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir du module de navigation de l'application.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du module **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du menu de navigation.	Orlando
MIM : créer un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs lorsqu'il correspond à une règle de	Testez le bon fonctionnement de la création d'un candidat aux incidents majeurs lorsque les	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
déclencheur de la gestion des incidents majeurs	conditions pour créer un incident majeur correspondent à la règle de déclencheur de la gestion des incidents majeurs.	
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides.	Orlando
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** ne sont pas vides.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** est vide.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** n'est pas vide.	Orlando
MIM : rejeter un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du rejet d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : rétrograder un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la rétrogradation d'un incident majeur en incident.	Orlando
MIM : clôturer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de clôture d'un incident majeur.	Orlando
MIM : l'état se synchronise avec l'ICP et la TIC	Testez si l'état se synchronise correctement avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
MIM : l'ICP est lié à un incident en fonction de conditions et son état se synchronise avec la TIC	Testez si le plan de communication des incidents est correctement lié à un incident en fonction de conditions définies.	Orlando
MIM : résoudre un incident majeur et un rapport post-incident	Testez le bon fonctionnement de la résolution d'un incident majeur et d'un rapport post-incident.	Orlando
MIM : vérifier la mise en page de la console des incidents majeurs	Testez si la mise en page de la console des incidents majeurs est correcte.	Orlando
MIM : vérifier la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs.	Orlando

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents majeurs, consultez Gestion des incidents majeurs.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Créer des règles de déclencheur pour les incidents majeurs

Créez des règles de déclencheur pour définir les conditions dans lesquelles une action de déclenchement est exécutée. Vous pouvez créer des règles de déclencheur d'incident majeur pour définir des conditions dans lesquelles un incident est automatiquement considéré comme un candidat aux incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de déclencheur d'incident majeur sont évaluées de façon asynchrone chaque fois qu'un incident est créé ou mis à jour, à condition que les conditions suivantes soient remplies :

- L'incident parent n'est pas renseigné pour l'enregistrement d'incident, ce qui signifie que l'incident actuel n'est pas un incident enfant.
- L'incident majeur n'est ni proposé ni accepté.
- L'incident est actif.

Remarque :
Les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont inactives par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents majeurs** > **Administration** > **Règles de déclencheur d'incidents majeurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle de déclencheur.
Table	Table sur laquelle s'exécute la règle de déclencheur.
Application	Champ d'application de la règle de déclencheur. La règle de déclencheur est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre d'exécution	La règle présentant l'ordre d'exécution le plus bas est déclenchée en premier. Dans l'exemple suivant, la règle présentant l'ordre 100 est exécutée en premier. Exemple : ○ Si la critique opérationnelle du service d'entreprise est 1-Les plus critiques ou 2-Assez critique, l'ordre est de 100. ○ Si le nombre d'incidents enfants est supérieur à 20, alors l'ordre est de 200. ○ Pour un incident P1, l'ordre est de 300. **Remarque :** si l'une ou l'autre des conditions actuelles de règle de déclencheur est remplie, l'incident est considéré comme un candidat aux incidents majeurs. La vérification des règles restantes n'est alors pas requise. Dans le cas contraire, toutes les règles sont vérifiées en fonction de l'ordre d'exécution.
Mesure à prendre	Mesure prise sur l'incident lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident est promu directement au rang d'incident majeur lorsque la règle de déclencheur est exécutée. ○

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La propriété système **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid*) crée différents comportements en fonction des options sélectionnées. Lorsque la propriété système est définie sur **Créer**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : un nouvel incident est créé et promu au rang d'incident majeur. L'incident existant est marqué comme son enfant. Lorsque la propriété système est définie sur **Promouvoir**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident existant est promu au rang d'incident majeur.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour exécuter la règle de déclencheur.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Travail sur la gestion des incidents majeurs

La section couvre des rubriques qui vous aident avec divers concepts techniques liés à la gestion des incidents majeurs tels que les différentes manières de créer un incident majeur, les manières de rejeter un candidat aux incidents majeurs, de rétrograder un incident majeur ou de fermer un incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un candidat aux incidents majeurs

Vous pouvez créer un candidat aux incidents majeurs de plusieurs façons. Après la création d'un candidat aux incidents majeurs, le gestionnaire d'incidents majeurs évalue le candidat et décide s'il doit être promu en incident majeur.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Remarque :

- Lorsqu'un incident est proposé comme candidat aux incidents majeurs, le champ **État** de l'incident majeur dans le formulaire Incident, sous la section Incident majeur, est remplacé par **Proposé**.
- Lorsque vous créez un nouvel incident majeur à partir d'un candidat, un nouvel incident est créé et devient l'incident majeur. Le candidat est ajouté comme enfant de l'incident majeur. Pour obtenir ce comportement, le gestionnaire d'incidents doit définir la propriété de gestion des incidents majeurs **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*). Un nouvel incident est créé à partir d'un candidat en tant qu'incident majeur. Le candidat est associé au nouvel incident en tant qu'enfant.
- Le système affecte automatiquement l'incident majeur parent nouvellement créé à un utilisateur lorsque le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est activé, une équipe est définie pour le groupe de gestion des incidents majeurs et un utilisateur est disponible pour l'équipe d'astreinte. S'il n'existe aucune équipe d'astreinte, le gestionnaire d'incidents majeurs décide de l'utilisateur pour le champ **Affecté à**.

Créer un incident majeur

Créez directement un incident majeur ou examinez les candidats et promouvez des candidats en incidents majeurs.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Affectation d'incident majeur

Un incident majeur est affecté automatiquement à un groupe au moment de la proposition et de la promotion en fonction de la valeur de la propriété **Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

« Incident majeur » (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*). Le groupe affecté travaille sur l'incident majeur et le résout.

L'incident est affecté à une personne si le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est activé et qu'une équipe est définie pour le groupe. La table suivante illustre les différentes conditions dans lesquelles un incident majeur est affecté à un groupe et à un utilisateur.

Affectation d'un incident majeur

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
L'incident est proposé manuellement comme candidat ou en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	• Si l'astreinte est activée, que l'équipe est définie et qu'un utilisateur est d'astreinte, l'incident est alors affecté à l'utilisateur d'astreinte • Si l'astreinte n'est pas activée, le champ **Affecté à** reste vide
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation actuelle dans le champ **Affecté à**
L'incident est promu manuellement en incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	• Incident réaffecté au groupe en fonction de la valeur de la propriété • Envoyez une notification aux membres d'origine du groupe d'affectation au sujet de la dernière réaffectation d'incident	• La valeur **Affecté à** est remplacée par l'utilisateur qui a promu le candidat aux incidents majeurs • Envoyez une notification à l'utilisateur auquel l'incident majeur a précédemment été affecté
Un incident majeur est créé	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation d'un incident majeur (suite)

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
			qui a créé l'incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation actuelle dans le champ **Affecté à**

Affectation du plan de communication des incidents et de la tâche de communication

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
Le plan de communication des incidents est créé avec la source comme incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir de l'incident source	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir de l'incident source
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe **Affecté à** actuelle
La tâche de communication de l'incident est créée à partir du plan de communication des incidents dont la source est l'incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir du plan de communication des incidents	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir du plan de communication des incidents
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - la tâche de communication des incidents conserve sa valeur **Affecté à** actuelle.

Traduction automatique

Accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs

Lorsqu'un candidat est proposé comme candidat aux incidents majeurs, un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter le candidat. Le gestionnaire accepte un candidat comme incident majeur si l'incident nécessite une résolution accélérée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Associer plusieurs incidents à un incident majeur

Vous pouvez associer un ou plusieurs incidents à un incident majeur à l'aide du menu Actions.

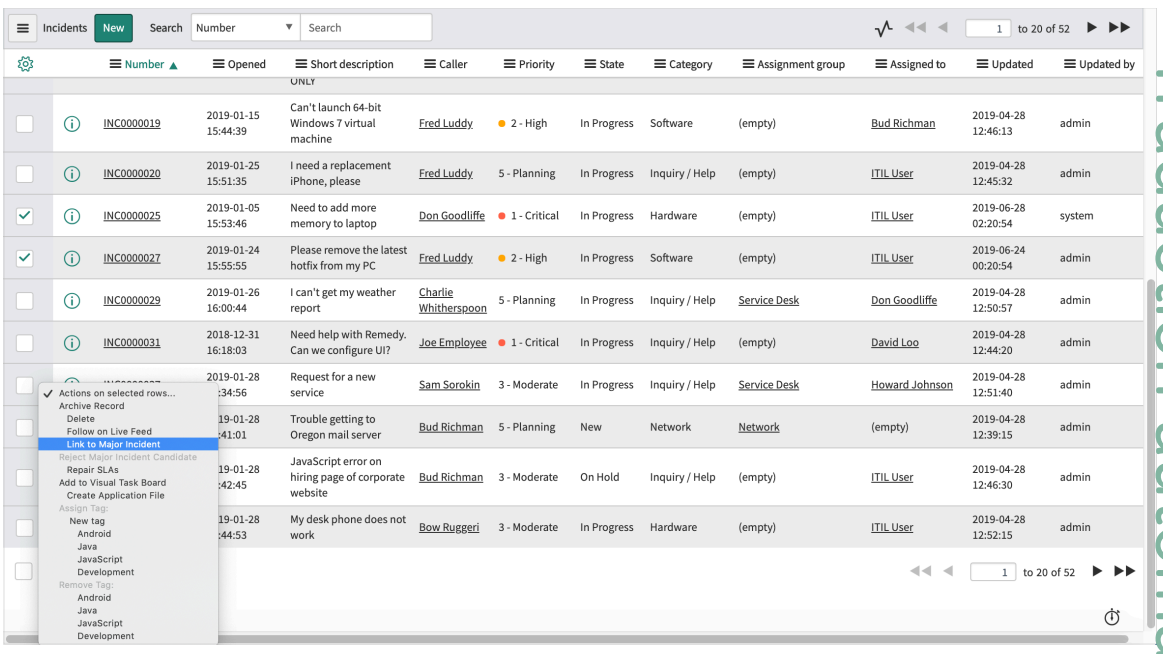
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un incident majeur se produit, plusieurs incidents sont généralement créés et plusieurs candidats aux incidents majeurs peuvent également être créés pour un même problème. Tous les incidents pour un même problème peuvent être associés à l'incident majeur approprié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez les incidents qui doivent être associés à un incident majeur.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Lien vers un incident majeur**.



4. Dans la boîte de dialogue Choisir un incident majeur, sélectionnez l'incident majeur auquel vous souhaitez associer les incidents.
5. Cliquez sur **OK**.
   Les incidents sont ajoutés comme enfants à l'incident majeur.

Rejeter plusieurs candidats aux incidents majeurs à l'aide du menu Actions

Vous pouvez rejeter un ou plusieurs candidats aux incidents majeurs via le menu Actions. Si vous décidez que les candidats ne correspondent pas à des incidents majeurs, vous pouvez rejeter plusieurs candidats à la fois et fournir la raison de ce rejet.

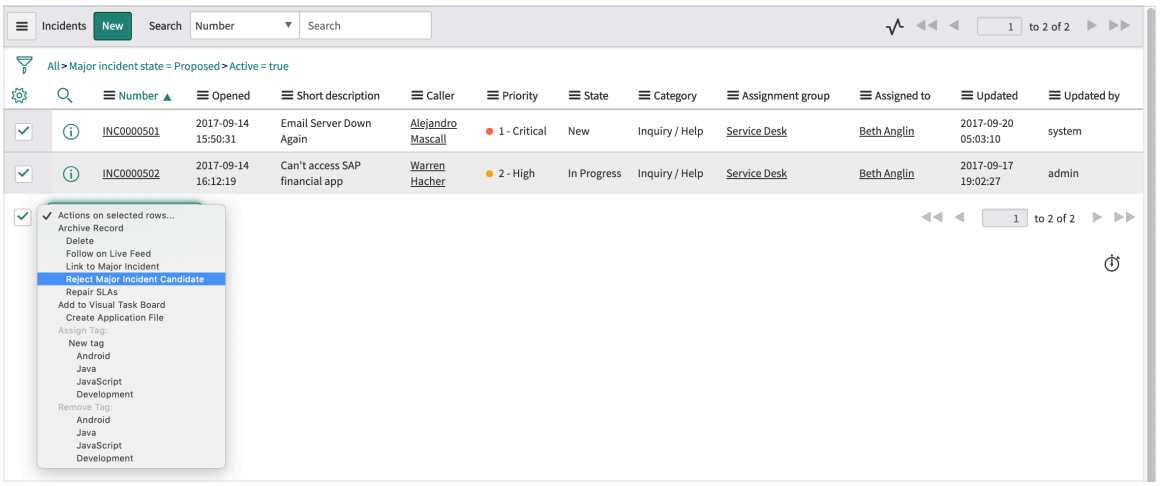
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Candidats**.
2. Sélectionnez les candidats à rejeter.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Rejeter un candidat aux incidents majeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la boîte de dialogue Motif du rejet, entrez la raison pour laquelle vous avez décidé de ne pas accepter les candidats comme incidents majeurs.
5. Cliquez sur **Rejeter**.
   Les candidats aux incidents majeurs sont rejetés.

Rétrograder un incident majeur

Lorsqu'un incident est malencontreusement évalué comme étant un incident majeur, vous pouvez rétrograder l'incident majeur même après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur à rétrograder.
3. Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires ☰ et sélectionnez **Rétrograder l'incident majeur**.
4. Entrez le motif de la rétrogradation.
   L'état de l'incident majeur est défini sur **Annulé**, mais l'état de l'incident reste le même.

Fermer un incident majeur

Vous pouvez fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager ou admin
- L'incident majeur présente l'état Résolu

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur que vous voulez fermer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.

Remarque :

- Si vous annulez un incident et que l'état de l'incident majeur est **Proposé** ou **Accepté**, l'état de l'incident majeur devient **Annulé**.
- Propriété de fermeture automatique de l'incident **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution : si vous définissez cette option sur « Non », la fermeture automatique sera exécutée en fonction de la date de mise à jour**. Aucun enregistrement d'incident accepté comme incident majeur ne sera fermé. Les utilisateurs ayant le rôle major_incident_manager ou administrateur doivent fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.
- Si un incident a été promu comme un incident majeur, un utilisateur ESS ne peut pas résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

Afficher les informations sur les incidents majeurs dans le formulaire d'incident

Lorsqu'un incident entre dans le cycle de vie des incidents majeurs, l' **incident majeur** et l'onglet **Rapport post-incident** s'affichent dans le formulaire d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_read ou admin

L'incident se trouve dans le cycle de vie de l'incident majeur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez l'incident qui se trouve dans le cycle de vie d'un incident majeur.
3. Cliquez sur l'onglet **Incident majeur**.

Champ	Description
État de l'incident majeur	L'état d'un incident majeur peut être l'un des éléments suivants : ○ **Proposé** : état initial lorsqu'un candidat aux incidents majeurs est créé ou proposé. ○ **Accepté** : état lorsqu'un incident majeur est directement créé par un gestionnaire d'incident majeur ou lorsqu'un candidat est promu en incident majeur par un gestionnaire d'incident majeur. ○ **Rejeté** : le candidat aux incidents majeurs est rejeté par un gestionnaire d'incident majeur. ○ **Annulé** : l'incident majeur est rétrogradé par un gestionnaire d'incident majeur.
Proposé par	Utilisateur qui a proposé l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Proposé	Date et heure auxquelles l'incident a été proposé en tant que candidat aux incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Promu par	Utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur.
Promu	Date et heure auxquelles cet incident a été promu en incident majeur.
Impact sur l'activité	Impact sur l'entreprise du problème identifié dans l'incident majeur.
Cause probable	Cause probable du problème identifié dans l'incident majeur.

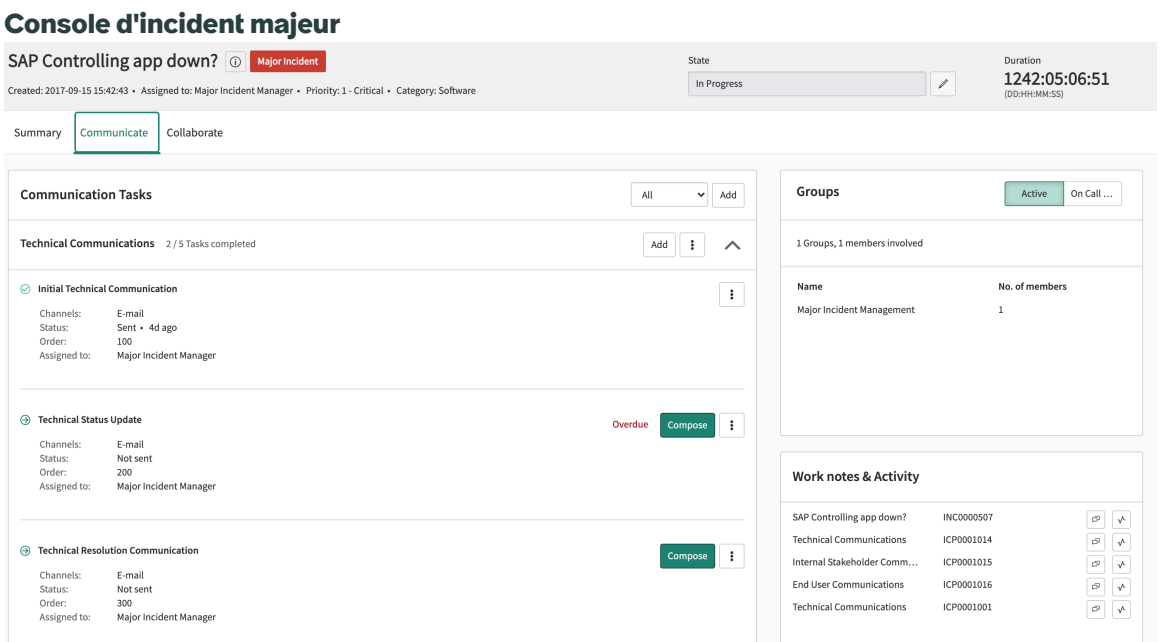
4. Cliquez sur l'onglet **Rapport post-incident**.
   Si vous avez déjà rempli les informations sur le rapport post-incident dans la console des incidents majeurs, les mêmes informations s'affichent dans les champs suivants :

Champ	Description
Vue d'ensemble	Résumé de l'incident.
Résultats	Informations sur ce qui a causé l'incident majeur et les leçons retenues dans le processus.
Chronologie	Informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents en rapport avec l'incident.

Console d'incident majeur

La console d'incident majeur est une vue à volet unique conçue pour les gestionnaires d'incidents majeurs, les gestionnaires des communications et les groupes de résolveur. La console aide à gérer les incidents majeurs en regroupant et en fournissant des informations exploitables.

Pour accéder à la console des incidents majeurs, ouvrez un incident majeur ou un candidat à un incident majeur, puis cliquez sur **Afficher la console** sur l'en-tête du formulaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les groupes et le nombre de membres impliqués dans le widget de groupes sont renseignés à partir des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** de l'incident, du plan de communication des incidents, de la tâche d'incident ainsi que des membres impliqués dans une téléconférence active.

Composants d'en-tête

- Depuis la console, pour revenir au formulaire d'incident, cliquez sur **Afficher le formulaire** qui apparaît dans l'en-tête de la console.
- Si un incident ne présente pas encore l'état **Résolu**, l'en-tête affiche le bouton **Résoudre**. Pour résoudre un incident, cliquez sur **Résoudre**.
- Lorsqu'un incident n'est pas encore accepté en tant qu'incident majeur, la console affiche une liste de choix dans l'en-tête. La liste affiche les options permettant de promouvoir l'incident en incident majeur ou de rejeter l'incident.
- Utilisez l'icône de chat ( ) dans l'en-tête pour lancer un chat au niveau de l'incident. Le chat est un flux d'enregistrements ; tout ce que vous écrivez dans le chat apparaît dans le flux d'activité.
- Vous pouvez cliquer sur l' pour modifier l'état de l'incident.
- La durée est un minuteur actif qui effectue un suivi du temps écoulé depuis la création de l'incident. Le minuteur s'arrête lorsque l'incident est résolu.

Éléments d'interface utilisateur de la console d'incident majeur

La console d'incident majeur fournit des éléments d'interface utilisateur à l'aide desquels vous pouvez obtenir un résumé des tâches, l'évolution du plan de communication, des renseignements sur les conférences et un rapport sur la cause et la résolution de l'incident majeur.

La console d'incident majeur présente les éléments d'interface utilisateur suivants : **Résumé**, **Communiquer**, **Collaborer** et **Rapport post-incident**.

Remarque :
vous devez activer le module d'extension Notification (com.snc.notify) pour que l'onglet **Collaborer** s'affiche. L'onglet **Rapport post-incident** n'est visible que lorsque l'état de l'incident est **Résolu** ou **Fermé**.

Console Incident majeur — onglet Résumé

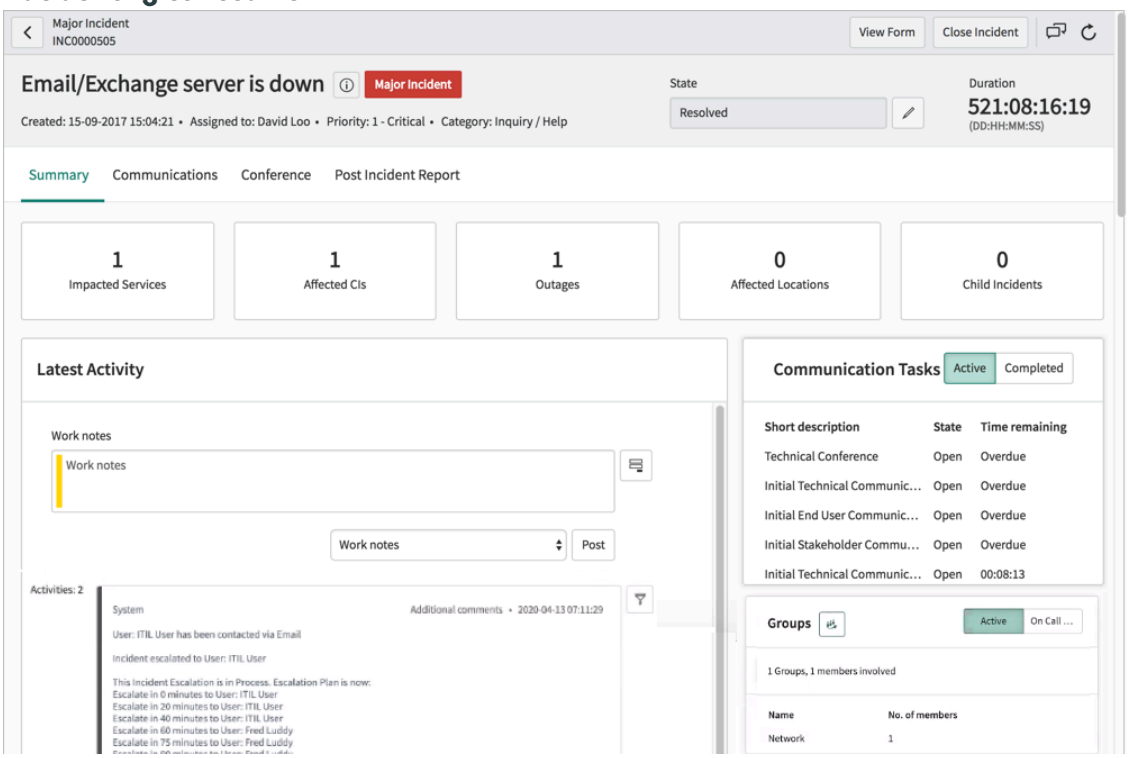
L'onglet **Résumé** fournit une vue unifiée des informations sous la forme d'une mise en page des cartes. Les informations relatives aux services impactés, les CI affectés, les pannes actives, les sites touchés et les incidents enfants vous aident à vous tenir informé des enregistrements connexes associés à un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Résumé

Vue de l'onglet Résumé



Vous pouvez ajouter, créer ou modifier chacun des composants. Vous pouvez également afficher, publier ou filtrer la dernière activité sur l'incident majeur.

L'onglet fournit également un résumé quantitatif des tâches actives et effectuées, ainsi que des utilisateurs ou groupes impliqués dans la résolution de l'incident majeur. Les tâches de communication sont triées par ordre croissant en fonction de leur valeur d'ordre.

La colonne **Durée restante** fournit des informations relatives à l'échéance de la tâche de communication.

- Si vous n'effectuez pas la tâche de communication dans le temps imparti, la valeur devient **En retard**.
- Si vous activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation), l'utilisateur, « Qui est d'astreinte » pour le groupe respectif et le nom du groupe apparaissent dans le résumé.

La section Groupes affiche les informations d'astreinte, y compris l'icône de suivi d'escalade d'astreinte ( ), qui indique l'état actif de l'escalade. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée. Cliquez sur l'icône pour afficher la fenêtre contextuelle Suivi de l'escalade d'astreinte.

Activez le module d'extension Gestion des événements (com.glideapp.itom.snac) pour ajouter une carte **Alerte** sous l'onglet **Résumé** qui vous tient informé du nombre d'alertes pour chaque incident. Le nombre est le total de toutes les alertes primaires et secondaires pour l'incident.

Console Incident majeur — onglet Rapport post-incident

L'onglet **Rapport post-incident** vous aide à comprendre la cause de l'incident majeur et les mesures prises par les équipes pour résoudre l'incident.

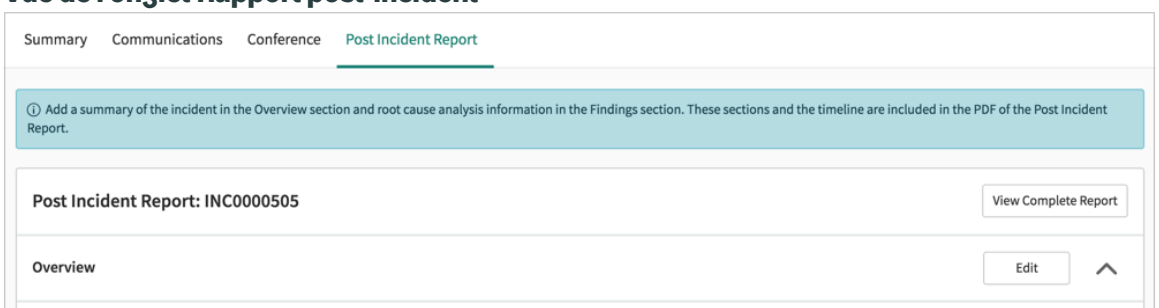
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les équipes peuvent évaluer le processus de réponse aux incidents et de résolution et déterminer les éléments d'action de suivi. Le rapport post-incident est requis pour enregistrer les actions effectuées, les motifs et les résultats.

Remarque :
le gestionnaire d'incidents majeurs peut modifier un rapport lorsque l'incident présente l'état **Résolu**.

Vue de l'onglet Rapport post-incident



Le rapport post-incident comprend les sections suivantes dans lesquelles un gestionnaire d'incidents majeurs peut fournir les renseignements requis :

- **Aperçu** : résumé de l'incident.
- **Résultats** : informations relatives à la cause de l'incident majeur et leçons apprises dans le processus.
- **Résolution** : informations relatives aux mesures de résolution prises pour résoudre le problème. Le gestionnaire d'incidents majeurs peut également ajouter ou modifier toute information connexe sur les problèmes ou les changements en cliquant sur **Ajouter** ou **Gérer** respectivement.
- **Chronologie** : informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents liées à l'incident. Vous pouvez mettre à jour la chronologie avec la dernière activité en cliquant sur **Régénérer la chronologie**.

  Remarque :
  Les informations que vous fournissez pour la **vue d'ensemble**, les **résultats** et la **chronologie** sont mises à jour dans la section Rapport post-incident du formulaire d'incident.

Si vous activez le module d'extension Continual Improvement Management (CIM) (com.sn_cim), la section Enregistrements d'amélioration connexes est affichée dans le rapport. Cette section affiche les enregistrements d'intégrations CIM entrants.

Lorsque vous cliquez sur **Afficher le rapport terminé**, toutes les informations saisies par le gestionnaire d'incidents majeurs sont compilées ensemble et vous pouvez télécharger le rapport au format .PDF en cliquant sur **Télécharger le rapport PDF**.

Les liens suivants apparaissent dans le formulaire Incident sous la section Liens connexes :

- **Régénérer la chronologie PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** et que l'utilisateur dispose du rôle major_incident_manager.
- **Afficher un aperçu de la PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** ou **Fermé** et que l'utilisateur dispose du rôle ITIL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
sur le rapport téléchargé, sous **Chronologie de la réponse aux incidents**, l'heure affichée dans le type de synchronisation **Délai d'identification** est calculée de la manière suivante :

- Si vous proposez l'incident comme incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est proposé pour la première fois comme incident majeur.
- Si vous créez directement un incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est promu en incident majeur.

Information associée

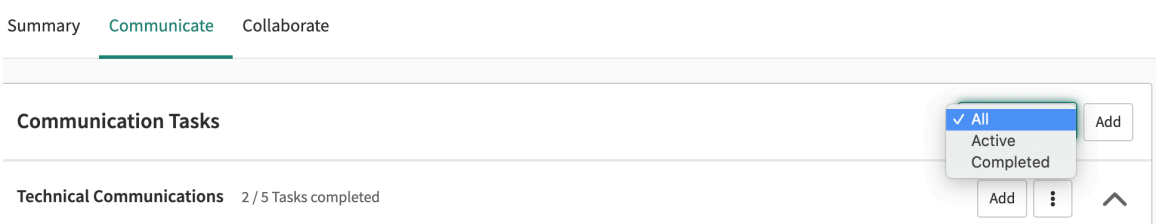
Associer un nouveau rapport post-incident

Onglet Communiquer de la console Incident majeur

L'onglet **Communiquer** aide à comprendre l'état d'avancement d'un plan de communication et des tâches qui y sont liées.

Si plusieurs tâches de communication sont associées à un plan de communication, toutes les tâches apparaissent dans le plan de communication respectif.

Filtre de tâche de communication

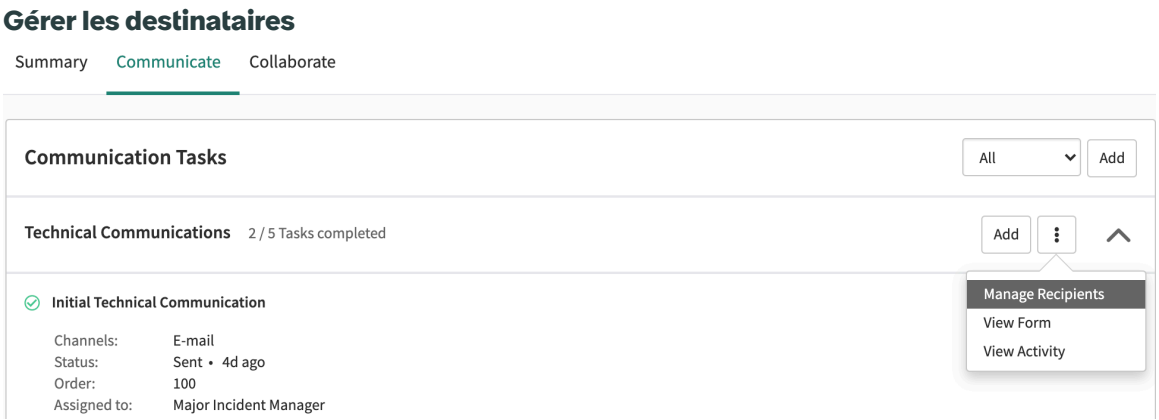


Vous pouvez filtrer la tâche de communication pour afficher toutes les tâches, les tâches actives ou les tâches effectuées. Vous pouvez également ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter une tâche**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les destinataires**.

Remarque :
Lorsque vous créez une tâche de communication pour l'envoi d'un e-mail dans la console de gestion des incidents majeurs et que vous sélectionnez une liste de destinataires, cette liste est ajoutée à la place des utilisateurs individuels. La liste des utilisateurs figurant dans la liste des destinataires est calculée par le système lors du traitement de la demande d'e-mail, ce qui améliore les performances du système. Vous pouvez également ajouter des utilisateurs, des groupes et des adresses e-mail dans la section Destinataires. Activez cette fonctionnalité en sélectionnant l'option **Propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires dans le Client de messagerie, sur les tâches de communication** (`sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled`) dans les propriétés de gestion des incidents majeurs. Vous pouvez créer une liste de destinataires à l'aide d'un script pour récupérer une liste personnalisée d'utilisateurs ou inclure une liste prédéfinie d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les actions suivantes peuvent être effectuées sur une tâche de communication donnée :

- **Fermer la tâche** : si la tâche est exécutée au moins une fois, la tâche de communication est fermée et son état devient Terminé. Dans le cas contraire, l'état devient Ignoré.
- **Répéter** : disponible uniquement pour une tâche de communication récurrente. Permet à l'utilisateur d'ignorer une fois la tâche de communication, et le minuteur d'échéance est actualisé.
- **Afficher le formulaire** : pour chaque tâche du plan, vous pouvez revenir au formulaire.
- **Afficher l'activité** : vous permet d'afficher l'historique des activités et de publier vos notes de travail ou commentaires supplémentaires pour une tâche de communication.

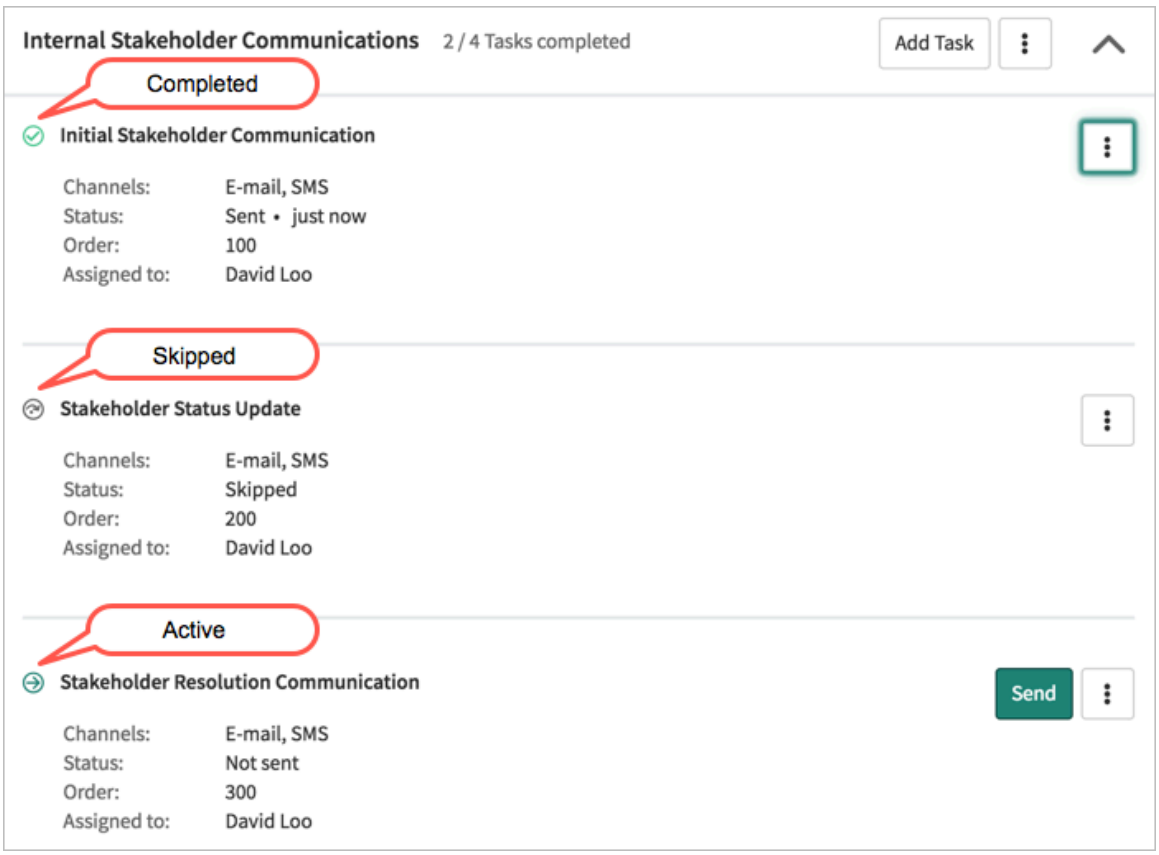
Vous pouvez également afficher l'échéance des tâches à venir et la durée du retard au cas où la tâche ne serait pas terminée dans le délai imparti.

Pour envoyer une notification, cliquez sur **Composer**. Si la notification ne doit être envoyée qu'une seule fois, après avoir envoyé la notification, l'état de la tâche devient Terminé. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient Ouvert. Après l'exécution d'une tâche de communication récurrente, l'état de la tâche de communication devient **Envoyé**, suivi du nombre de fois où la tâche de communication récurrente a été exécutée jusque-là. Par exemple, Envoyé(2x) signifie que la tâche de communication est exécutée deux fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la tâche de communication



Les icônes qui se trouvent à gauche du nom de la tâche de communication représentent l'état de la tâche de communication (terminée, ignorée ou active).

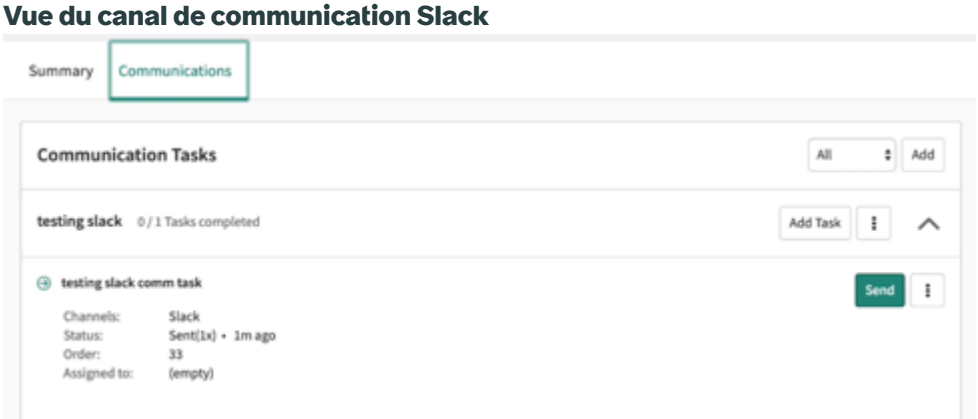
Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez lancer un chat au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité pour cet enregistrement.

Envoi de messages aux utilisateurs via Slack

Pour la fonctionnalité Slack, installez Services de collaboration à partir de ServiceNow Store .

Lorsque vous ajoutez Slack comme canal de communication, il apparaît comme suit :

Vue du canal de communication Slack



Cliquez sur **Composer** pour transmettre le message Slack aux contacts que vous avez déjà mentionnés dans le contact de communication lors de la définition du plan de

Traduction automatique

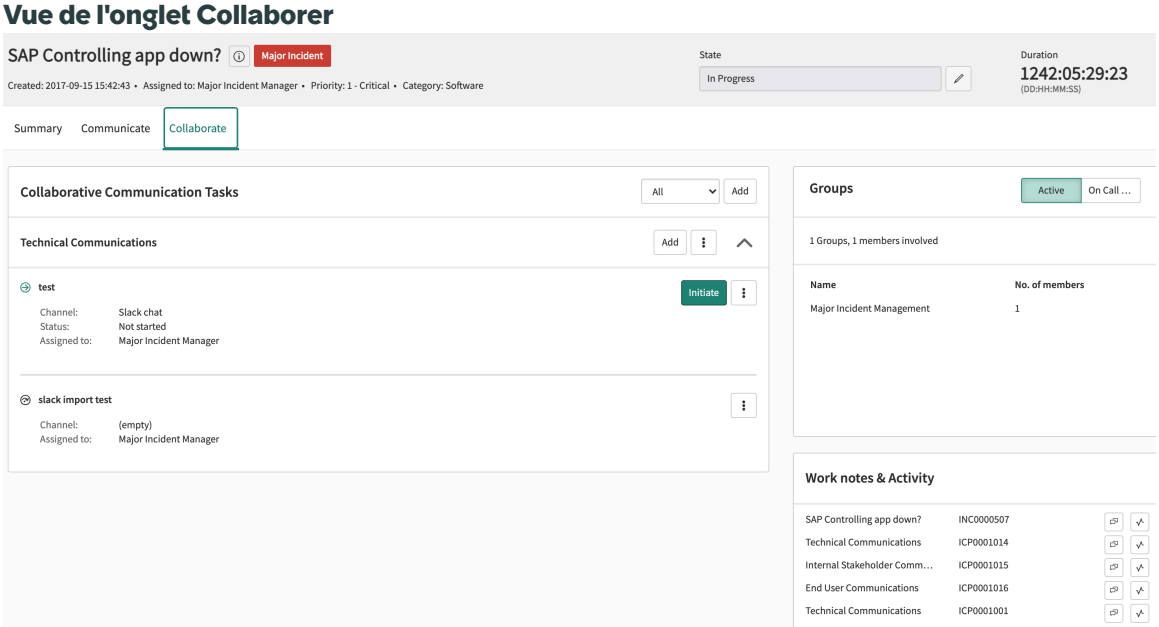
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

communication. Les contacts sélectionnés recevront un message direct du bot *Slack*. Vous pouvez effectuer les actions de tâches de communication telles que **Tâche fermée**, **Répéter**, **Afficher le formulaire** et **Afficher l'activité**.

Console Incident majeur — onglet Collaborer

L'onglet **Collaborer** vous aide à visualiser les informations relatives aux tâches de communication qui disposent du canal de communication Conférence. Il vous permet également de gérer les participants d'une téléconférence.

Vue de l'onglet Collaborer



Comme dans l'onglet **Résumé**, vous pouvez ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter un appel**. Pour en savoir plus, consultez Add-communication-plan-from-mim-workbench. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les participants**.

Pour lancer une téléconférence, cliquez sur **Lancer**. Si la tâche de communication est une tâche ponctuelle, après la fin de l'appel, l'état de la tâche devient **Terminé**. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient **Ouvert** et il affiche le nombre de fois que la téléconférence est lancée.

Remarque :
lorsque vous ajoutez un groupe d'utilisateurs à la téléconférence, le groupe lui-même est ajouté à l'appel, et la hiérarchie d'escalade est automatiquement suivie une fois l'appel démarré. Définissez la propriété *com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation* sur true. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Sous chaque tâche, la section Participants actifs affiche les participants actifs et la section Participants inactifs affiche les participants inactifs.

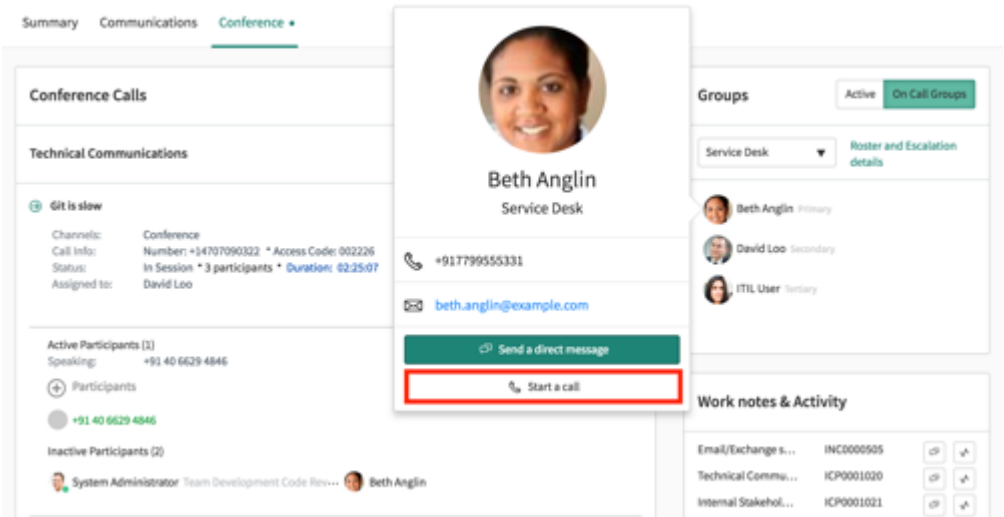
Si l'appel est en cours, l'utilisateur itil, qui a accès à la console, peut rejoindre la téléconférence en cliquant sur **Rejoindre l'appel**. Les participants peuvent également ajouter un autre utilisateur à une téléconférence en cours en cliquant sur **+ Participants**. Le responsable de la conférence peut mettre fin à la téléconférence en cliquant sur **Fin de l'appel**. Le responsable de la conférence peut mettre en sourdine, réactiver ou expulser un participant actif en faisant passer le curseur sur le participant actif et en cliquant sur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez envoyer un message de connexion au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité.

Pour initier un appel directement aux membres du groupe, cliquez sur **Démarrer un appel**.



Pour démarrer un appel, renseignez la propriété *sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* avec un numéro de notification valide qui dispose des fonctions vocales. Pour un utilisateur qui participe déjà à une téléconférence active, **Démarrer un appel** est désactivé. Vous pouvez désactiver ou réactiver le micro de tous les participants à l'aide des options **Désactiver tous les micros** et **Activer tous les micros**. Si vous activez le module d'extension Notification - Twilio Direct Driver (com.snc.notify.twilio_direct), les participants actifs sont mis en surbrillance en vert.

Pour en savoir plus sur l'envoi d'une notification Microsoft Teams à partir de la console de gestion des incidents majeurs, consultez Envoyer une notification à partir de la console de gestion des incidents majeurs .

Pour en savoir plus sur le flux de processus pour la communication Slack, consultez Flux de processus pour la communication Slack.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une tâche de communication collaborative, consultez Ajouter une tâche de communication collaborative.

Associer un nouveau rapport post-incident

Créez votre propre rapport post-incident et associez la page d'interface utilisateur au bouton **Afficher le rapport terminé** sous l'onglet **Rapport post-incident**. En utilisant le rapport personnalisé, vous pouvez ajouter des informations spécifiques à votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour associer le bouton **Afficher le rapport terminé** avec votre page de rapport post-incident personnalisé, configurez la valeur de la propriété d'incident majeur **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** sur la nouvelle page d'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créez une page d'interface utilisateur.
   Pour en savoir plus sur la création d'une page d'interface utilisateur, consultez Pages de l'interface utilisateur .
3. Accédez à la **Incident** > **Propriétés des incidents majeurs**.
4. Dans la propriété **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** (*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*), entrez le lien de la nouvelle page d'interface utilisateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous cliquez sur le bouton **Afficher le rapport terminé**, la nouvelle page d'interface utilisateur s'ouvre.

Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console. Cette action d'interface utilisateur est utile lorsqu'il n'existe aucun plan de communication bien défini dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication pour afficher la fenêtre contextuelle Communication ad hoc.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Cochez la case pour sélectionner e-mail, SMS, Slack ou conférence comme mode de communication pour le plan.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des incidents similaires à partir de la console d'incident majeur

Ajoutez des incidents similaires à un incident majeur afin que les équipes de support puissent travailler sur l'enregistrement parent pour un processus de réponse coordonné.

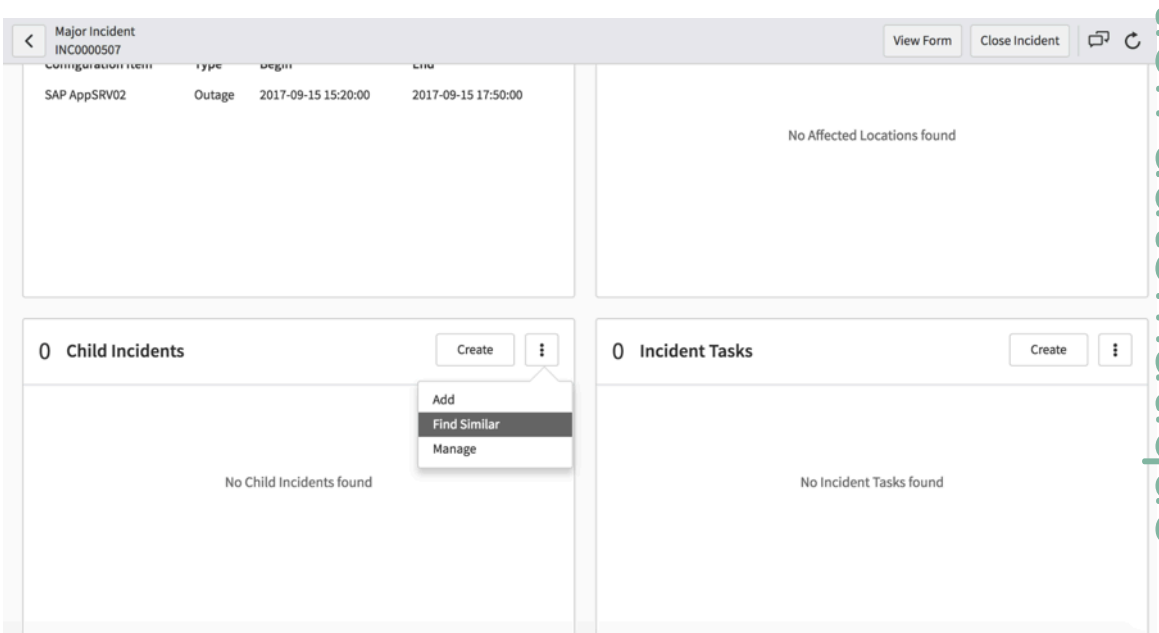
Avant de commencer

Rôle requis : itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

- Activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
  - Configurez Intelligence prédictive et formez la définition de solution avec le nom *`ml_sn_global_similar_incidents_mim`*. Pour en savoir plus sur la formation d'une définition de solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
- S'assurer qu'il existe une solution ML active à l'adresse **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** avec le nom *`ml_sn_global_similar_incidents_mim`*de la solution .

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Résumé**.
3. Dans la section Incidents enfants, cliquez sur ⋮, puis sur **Rechercher des éléments semblables**.



4. Dans la boîte de dialogue Ajouter des incidents similaires, sélectionnez les incidents similaires que vous souhaitez associer à l'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les incidents enfants similaires apparaissent sous la section Incidents enfants.

Accéder au chemin d'escalade d'astreinte à partir de la console d'incident majeur

Accédez à la liste des personnes d'astreinte et aux détails d'escalade à partir de la console d'incident majeur pour contacter un groupe de support.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

Traduction automatique

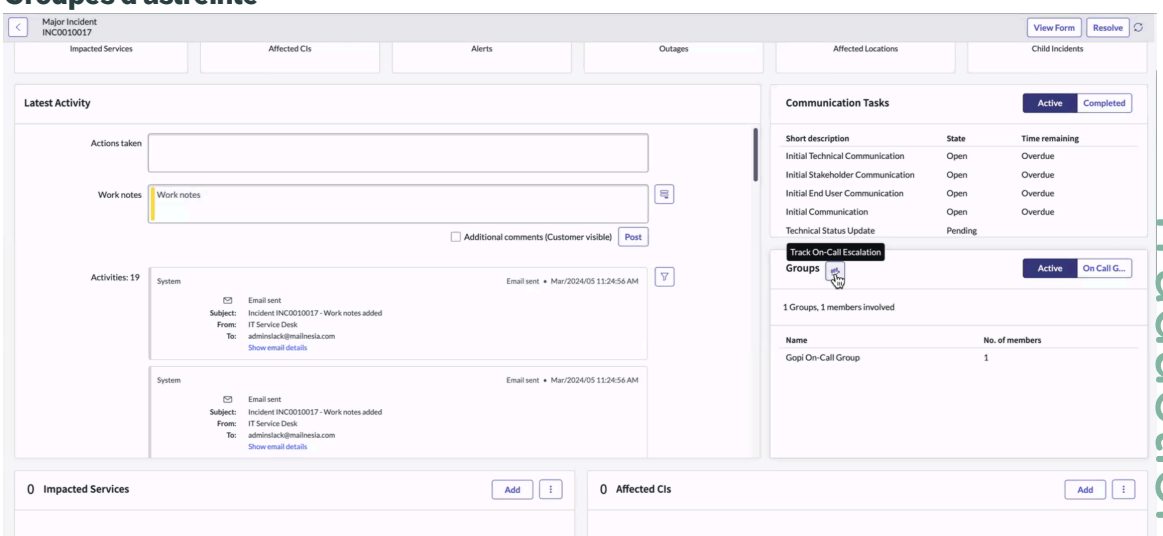
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation).

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**.
3. Sous la section **Groupes**, cliquez sur **Groupes d'astreinte**.
4. Dans la liste, sélectionnez un groupe.

Groupes d'astreinte



5. Sélectionnez **Suivre l'escalade d'astreinte**.
6. Dans la section Chemin d'escalade, sélectionnez **Escalade**.

Résultats

Vous pouvez accéder aux informations d'escalade d'astreinte.

Hérité : Tableau de bord de vue d'ensemble des incidents majeurs

Le module de vue d'ensemble des incidents majeurs fournit deux versions du tableau de bord Analyse des performances (PA) pour examiner les renseignements sur les incidents majeurs en un seul coup d'œil.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident majeur pour afficher les mesures associées aux processus et à la communication pour les incidents majeurs Ouverts et Fermés.

Les utilisateurs disposant du rôle itil, sn_incident_write, major_incident_manager ou communication_manager peuvent accéder au tableau de bord.

Les deux versions du tableau de bord Analyse des performances (PA) sont Normal et Premium. Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être activé pour afficher le tableau de bord normal. Pour accéder à la version Premium du tableau de bord de la vue d'ensemble des incidents majeurs, activez Analyse des performances - Content Pack for Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim).

Traduction automatique

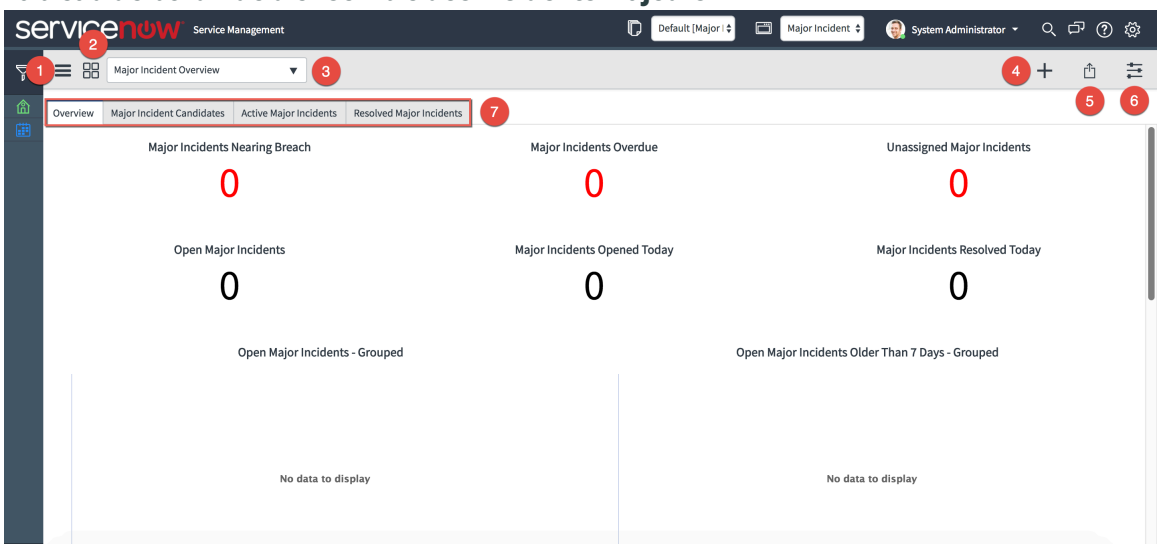
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

- **Incident** > **Incidents majeurs** > **Vue d'ensemble**
- **Libre-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble des incidents majeurs**

Vue d'ensemble des incidents majeurs

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs



Le module de vue d'ensemble des incidents majeurs fournit des informations sur le contenu suivant :

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Contrôles du tableau de bord	Fournit des options permettant de créer, dupliquer ou supprimer un tableau de bord. Vous pouvez copier l'URL du tableau de bord ou dupliquer le tableau de bord. De plus, vous pouvez ajouter le tableau de bord dans votre liste de favoris, créer un onglet ou réinitialiser les filtres dans le tableau de bord.
2	Vue d'ensemble du tableau de bord	Vous conduit à la page d'interface utilisateur où vous pouvez voir le tableau de bord récemment consulté, les tableaux de bord que vous possédez ou partagez ou tous les tableaux de bord du système. Pour créer un tableau de bord, cliquez sur **Nouveau**.
3	Liste de choix des tableaux de bord	Permet de choisir entre les différents tableaux de bord du système.
4	Ajouter des widgets	Permet d'ajouter des widgets. Vous pouvez faire glisser pour déplacer ou redimensionner le widget sur le tableau de bord.
5	Partage	Permet de spécifier des groupes, utilisateurs et rôles pour le tableau de bord.
6	Configuration	Affiche le volet de configuration permettant de sélectionner une mise en page sur laquelle enclencher les widgets ou de modifier une mise en page selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
7	Onglets	• **Incidents majeurs pratiquement dépassés** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a atteint 75 % du temps imparti. • **Incidents majeurs en retard** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a été dépassé. • **Incidents majeurs non affectés** : nombre d'incidents majeurs pour lesquels le champ **Affecté à** est vide. • **Incidents majeurs ouverts** : incidents majeurs ouverts et dont l'état d'incident majeur est **Accepté**. • **Incidents majeurs ouverts aujourd'hui** : l'état d'incident majeur est **Accepté** et l'incident majeur a été créé le jour courant. **Remarque :** Les incidents majeurs ouverts le jour courant comprennent à la fois les incidents actifs et inactifs. • **Incidents majeurs résolus aujourd'hui** : incidents majeurs résolus le jour courant et dont l'état est **Résolu**. • **Ouvrir les incidents majeurs – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Ouvrir les incidents majeurs de plus de 7 jours – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Incidents majeurs par priorité et état** • **Incidents majeurs de plus de 7 jours par priorité et état** • **Incidents majeurs ouverts par semaine** • **Incidents majeurs fermés par semaine**

Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium

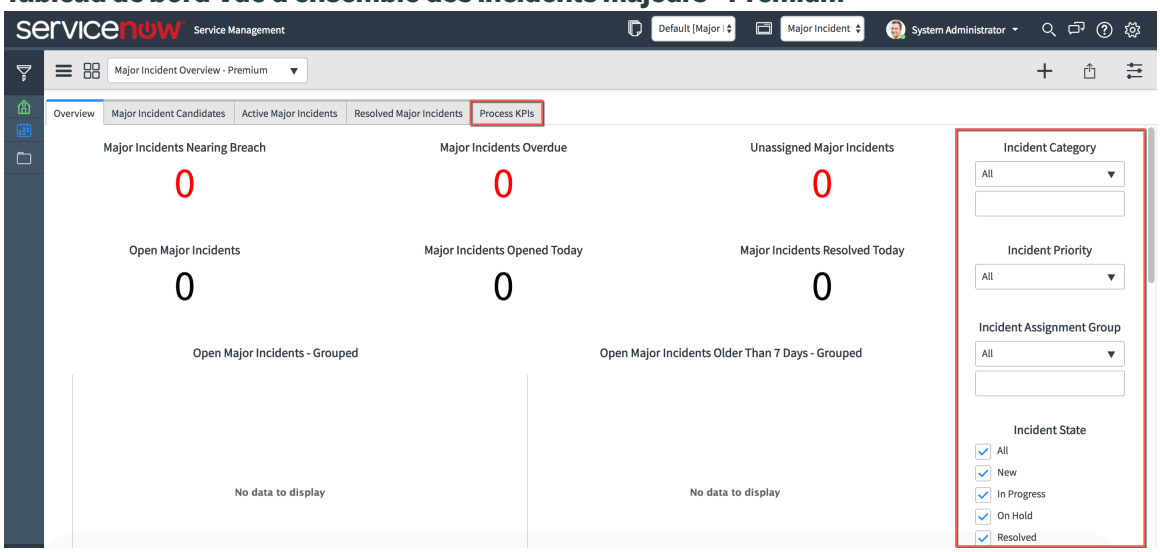
Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium fournit les fonctions supplémentaires suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **KPI des processus** : fournit des informations sur les **incidents majeurs actifs**, le **nombre d'incidents majeurs résolus**, le **temps de résolution moyen des incidents majeurs** et les **nouveaux incidents majeurs par rapport aux incidents majeurs résolus**.
- Filtres interactifs : aident à filtrer les incidents en fonction de la catégorie, de la priorité, du groupe d'affectation et de l'état.

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium



Information associée

Créer et utiliser des tableaux de bord

Console d'incident majeur

Signaler des incidents

Le Centre de services et d'autres gestionnaires informatiques peuvent utiliser des tableaux de bord et des rapports pour surveiller et suivre l'état des incidents et les niveaux de service.

Vue d'ensemble des incidents

Le champ **Incident** > **Vue d'ensemble** Le tableau de bord fournit un aperçu rapide de l'état actuel des incidents ouverts. En haut, les widgets à score unique énumèrent les états des incidents ouverts, tels que les incidents critiques, les incidents non affectés et les incidents en retard. Les graphiques du tableau de bord regroupent les incidents par facteur, tel que la priorité et l'état. La vue d'ensemble des incidents est entièrement interactive et configurable.

Rapports d'incidents

Divers rapports d'incidents sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez modifier les rapports existants ou en créer de nouveaux. Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter** et saisissez incident dans la zone de recherche pour afficher tous les rapports d'incident. Les rapports du système de base comprennent les éléments suivants :

- Rapports de base à histogramme ou graphique en secteurs, tels que classés par groupe d'affectation, emplacement, priorité ou état. Ces rapports vous aident à analyser un point de données spécifique, par exemple pour savoir si vous disposez de suffisamment de personnel affecté à un groupe d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rapports de séries chronologiques, tels que **Tendance d'incident par élément de configuration**. Ce rapport vous permet d'analyser les incidents fermés par élément de configuration (CI) afin d'identifier les problèmes potentiels.
- Rapports multidimensionnels, tels que **Incidents par priorité et état de plus de 30 jours**. Ce rapport peut vous aider à identifier les écarts dans les niveaux de service. Par exemple, si un nombre élevé d'incidents à faible priorité présente toujours l'état **Nouveau** après avoir été ouverts plus de 30 jours.

Définition de métrique d'incident

Cette mesure évalue l'efficacité des processus de gestion des services IT. Le Centre de services peut améliorer le processus de gestion des incidents en utilisant les informations recueillies au sein de la plateforme. Vous pouvez activer le module d'extension Metric Definition (com.glide.metrics) et définir les mesures à surveiller dans le système. Avec ces mesures et les informations présentes dans la base de données, il est possible de générer des rapports qui peuvent être ajoutés aux tableaux de bord ou être automatiquement générés et distribués .

Grâce à ces informations, il est possible d'affiner les règles automatiques telles que les règles d'affectation, les accords de niveau de service ou les moniteurs d'inactivité pour mieux correspondre à l'environnement unique du Centre de services. Les incidents non nécessaires peuvent être évités en encourageant les utilisateurs à consulter la base de connaissances avant de créer un incident. La fonction de résultats de recherche connexes du formulaire Incident contribue à cette stratégie.

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents regroupe des données au fil du temps et est activé par défaut pour Gestion des incidents. Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents fournit un tableau de bord de gestion des incidents avec 15 indicateurs pour vous aider à évaluer les performances de l'organisation. Pour en savoir plus, consultez Analyse des performances pour Gestion des incidents .

Un abonnement à Analyse des performances vous donne également accès à l'analyse de formulaire. L'analyse de formulaire intègre des informations sur les performances dans les enregistrements d'incidents afin que les utilisateurs puissent accéder aux mesures importantes en contexte et prendre de meilleures décisions.

Information associée

Création de rapports

Hérité : Gestion des incidents Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Important :

Depuis la Xanadu version, les tableaux de bord Gestion des incidents Solutions Platform Analytics sont obsolètes. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher les visualisations de données activables qui aident à améliorer les processus et les pratiques business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Solution Platform Analytics pour Gestion des incidents est disponible par défaut dans Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

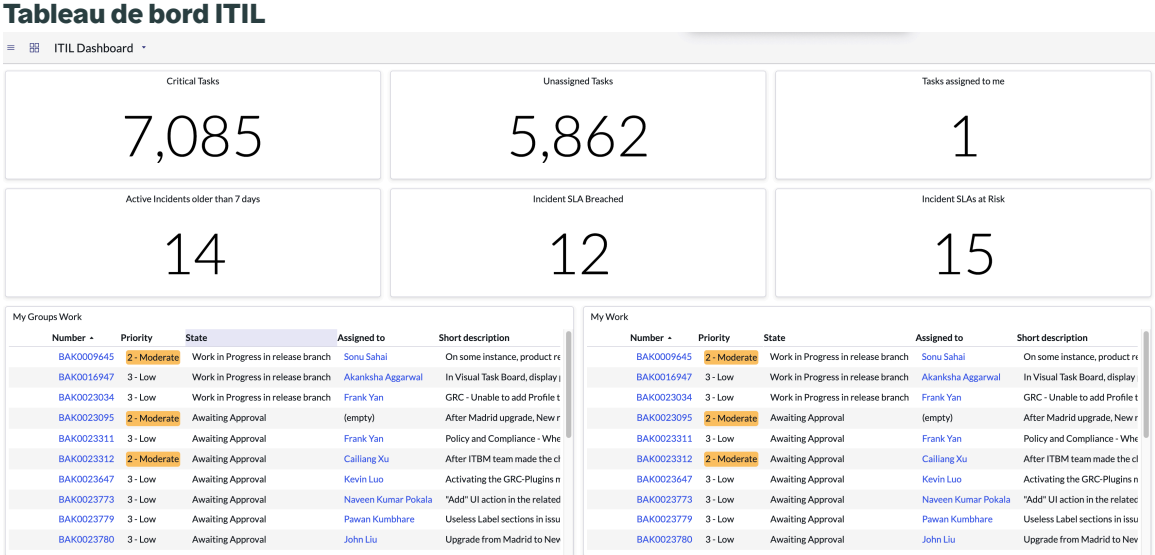
Hérité : tableau de bord ITIL

Utilisez ce tableau de bord pour afficher, gérer et suivre les tâches et les incidents d'exploitation du centre de services IT.

Important :

Depuis la Xanadu version, le tableau de bord ITIL est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services , pour afficher, gérer et suivre les tâches et les incidents d'exploitation du centre de services IT.

Tableau de bord ITIL

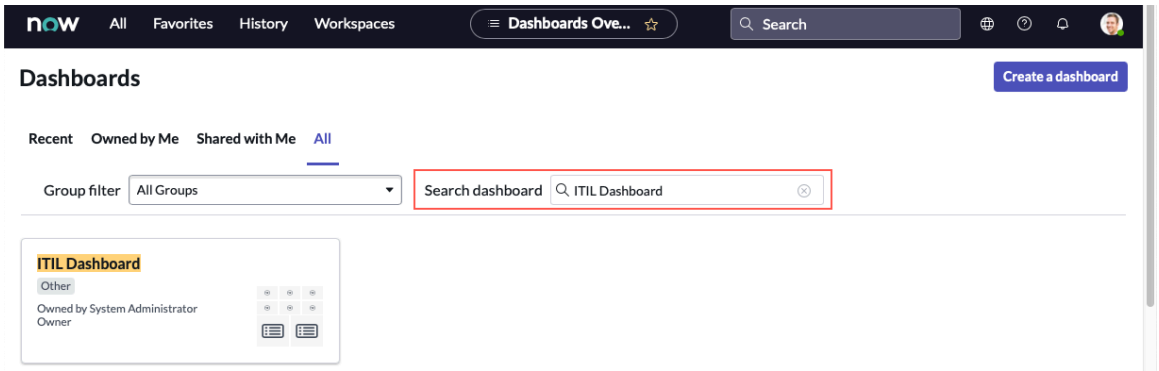


Accéder au tableau de bord ITIL

Pour accéder au tableau de bord ITIL, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord ITIL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher, ouvrir, mettre à jour, suivre et fermer les incidents et les tâches dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	itil
Administrateur d'agent informatique	Peut effectuer toutes les activités d'un agent informatique. En outre, l'administrateur peut également modifier les données et la mise en page.	itil_admin

Visualisations de données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Tâches critiques	Score unique (42)	Nombre total d'enregistrements de tâches critiques ouverts pour lesquels le champ **Priorité** est défini sur **1**.
Tâches non affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches ouvertes pas encore affectées.
Tâches qui m'ont été affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches affectées à l'utilisateur connecté du tableau de bord.
Incidents actifs de plus de 7 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs enregistrés depuis sept jours.
Violation de SLA d'incident	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
SLA d'incidents à risque	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs dont la durée du SLA n'est pas encore dépassée, mais qui a atteint 75 %.
Tâches de mon groupe	Liste	Charge de travail (tâches) en attente du groupe de l'utilisateur connecté.
Mes tâches	Liste	Charge de travail (tâches) en attente de l'utilisateur connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

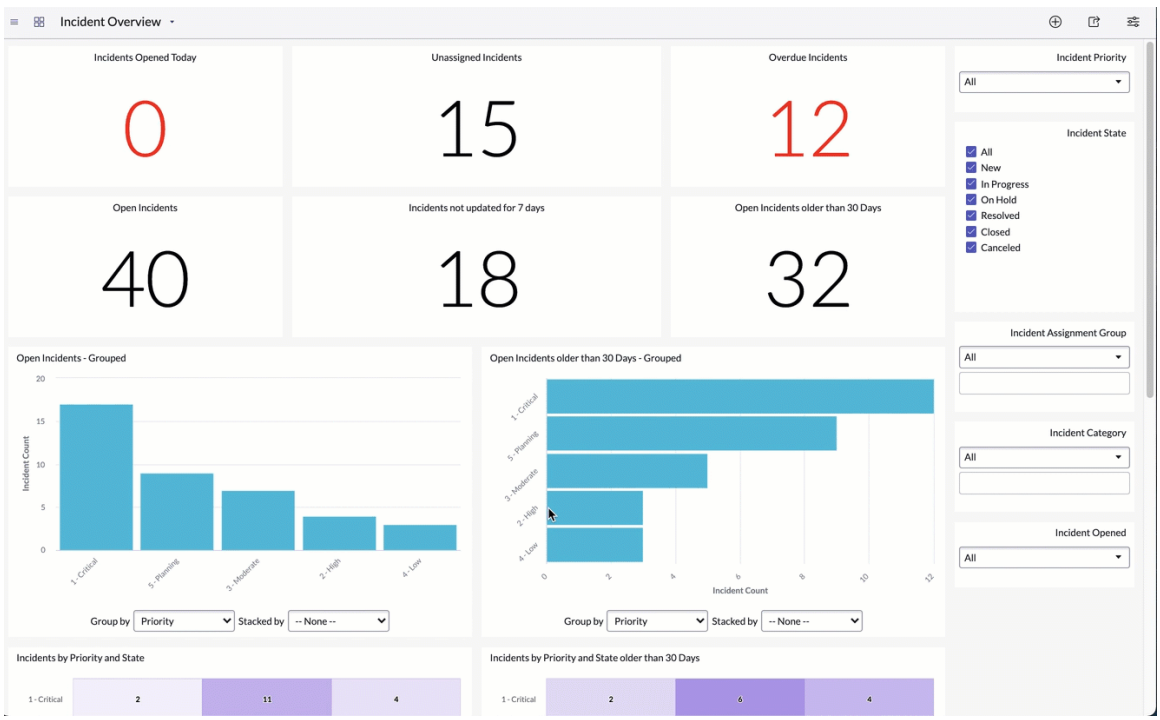
Hérité : Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Utilisez ce tableau de bord pour afficher l'état des incidents pour la planification, la hiérarchisation et la gestion des problèmes des clients.

Important :

Depuis la Xanadu version, le tableau de bord Vue d'ensemble des incidents est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher l'état des incidents pour la planification, la hiérarchisation et la gestion des problèmes des clients.

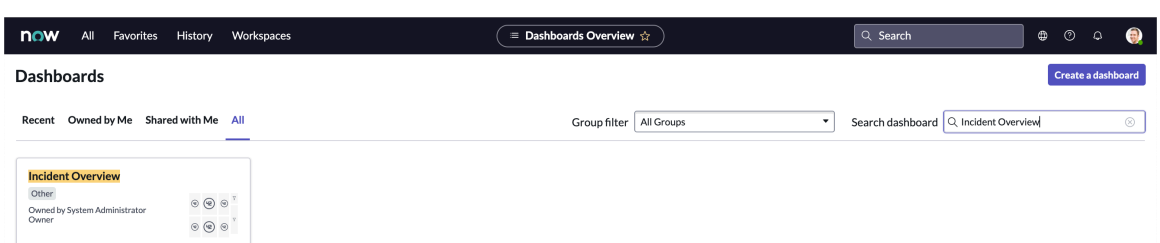
Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents



Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents, accédez à **Tous** > **Incident** > **Vue d'ensemble**.

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble des tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Vue d'ensemble des incidents.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Ouvre, affiche, met à jour, suit et ferme les incidents dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	• itil • sn_incident_read

Visualisations de données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ( )	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation d'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

Remarque :
ce tableau de bord affiche les informations relatives aux incidents à partir de l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord Incident Premium.

Hérité : Tableau de bord Gestion des incidents

Le tableau de bord Gestion des incidents vous permet de voir les dernières tendances de création, de durée et de résolution des incidents. Utilisez ses informations pour repérer les zones de problèmes et planifier votre stratégie de gestion des incidents à venir.

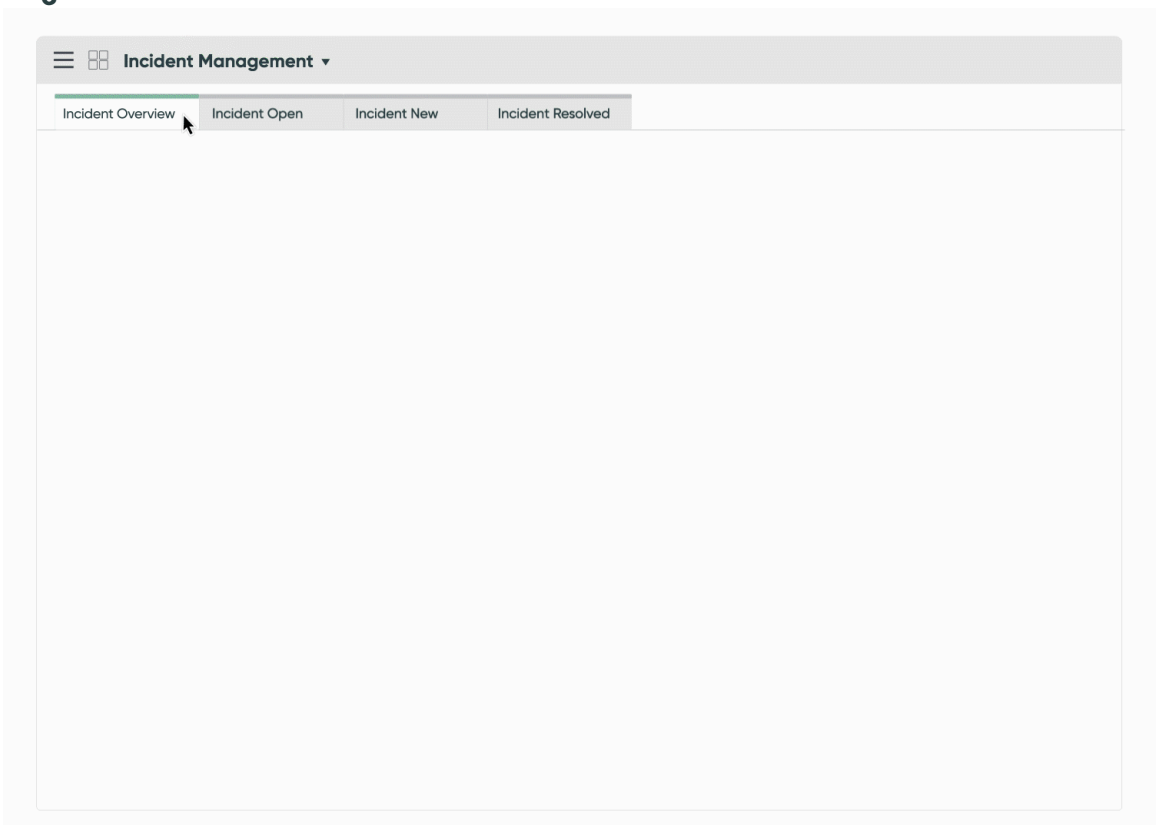
Important :

Depuis la Xanadu version, le tableau de bord Gestion des incidents est obsolète. Les utilisateurs peuvent les utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher les tendances récentes de création, de durée et de résolution des incidents et planifier la stratégie de gestion des incidents en conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord Gestion des incidents



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Croissance du backlog des incidents

Suit l'augmentation ou la diminution des incidents ouverts. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux incidents]] - [[nombre d'incidents résolus]].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Durée cumulée d'incidents résolus

Répartitions

- Catégorie
- Priorité
- Âge

Hérité : Tableau de bord Incidents Premium

Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Platform Analytics pour vous fournir toutes les informations sur le processus des incidents au même endroit.

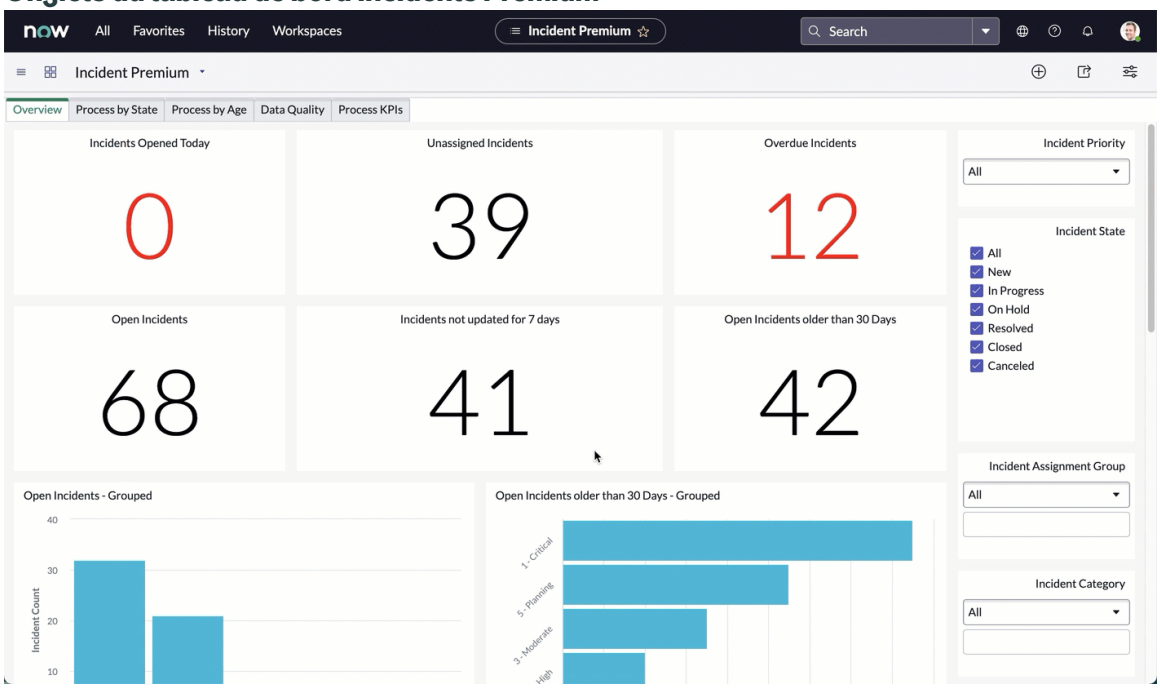
Important :

Depuis la Xanadu version, le tableau de bord Incident Premium est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents les widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées Platform Analytics pour connaître le processus d'incident au même endroit.

Traduction automatique

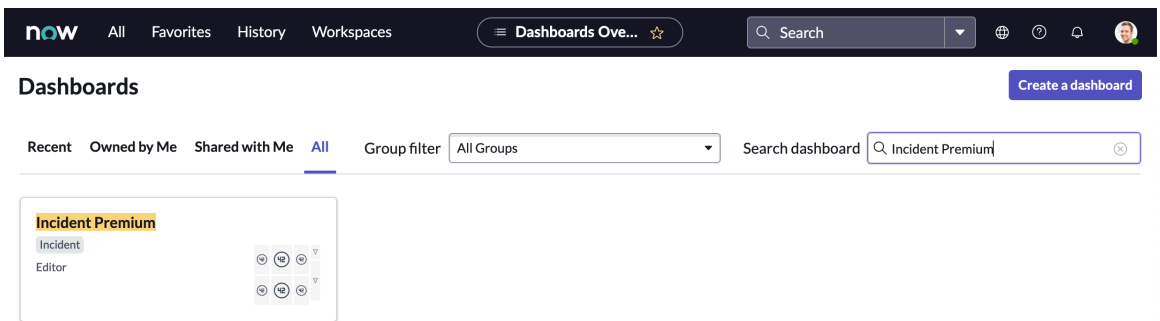
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord Incidents Premium



Accéder au tableau de bord Incident Premium

Pour accéder au tableau de bord Incident Premium, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Incident Premium.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher les tâches affectées et les tâches du groupe, les rapports et la charge de travail par ordre de priorité	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
Gestionnaire informatique	Peut afficher les tâches du groupe et les rapports, et peut également modifier la mise en page du tableau de bord et des données requises	• itil • sn_incident_read • pa_contributor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final	Description	Rôle requis
		• pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents fermés

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = fermé.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour au cours des 30 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

Délai moyen de fermeture des incidents

Durée moyenne des jours nécessaires à la fermeture d'un incident. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents fermés]] / ([[nombre d'incidents fermés]] / 24)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

% d'incidents résolus sans réaffectation

Pourcentage d'incidents ayant un état résolu qui n'ont jamais été réaffectés à partir du premier groupe d'affectation. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents fermés en self-service

Pourcentage d'incidents ayant l'état = fermé et le code de fermeture = fermé/résolu par l'appelant. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents fermés en self-service]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

% d'incidents ouverts réaffectés au moins une fois

Pourcentage d'incidents qui sont ouverts et qui ont été transférés au moins une fois. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents ouverts réaffectés]] / [[nombre d'incidents ouverts]] * 100.

% d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Pourcentage d'incidents ayant l'état = résolu où le jour dans le champ Résolu est le même que le jour dans le champ Ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents non résolus

Pourcentage d'incidents fermés où le code de fermeture = non résolu (non reproductible) ou non résolu (trop coûteux). Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents non résolus]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours
- Durée cumulée des incidents fermés
- Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné
- Nombre d'incidents fermés par libre-service
- Nombre d'incidents ouverts réaffectés
- Nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture
- Nombre d'incidents non résolus

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ( )	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.
Incidents ouverts de plus de 30 jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts mis à jour il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.
Incidents ouverts où le délégataire n'est pas actif	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents pour lesquels l'état de l'utilisateur dans le champ **Affecté à** est Inactif.
Incidents ouverts avec un problème fermé	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts dont l'état du problème associé est Fermé.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation d'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

Hérité : Tableau de bord Incident quotidien 7 jours et 28 jours

Affichez les 28 derniers jours d'incidents comme des tendances brutes, comme moyenne sur 7 jours ou comme moyenne sur 28 jours. Filtrez les scores par groupes d'affectation ou par catégorie d'incident.

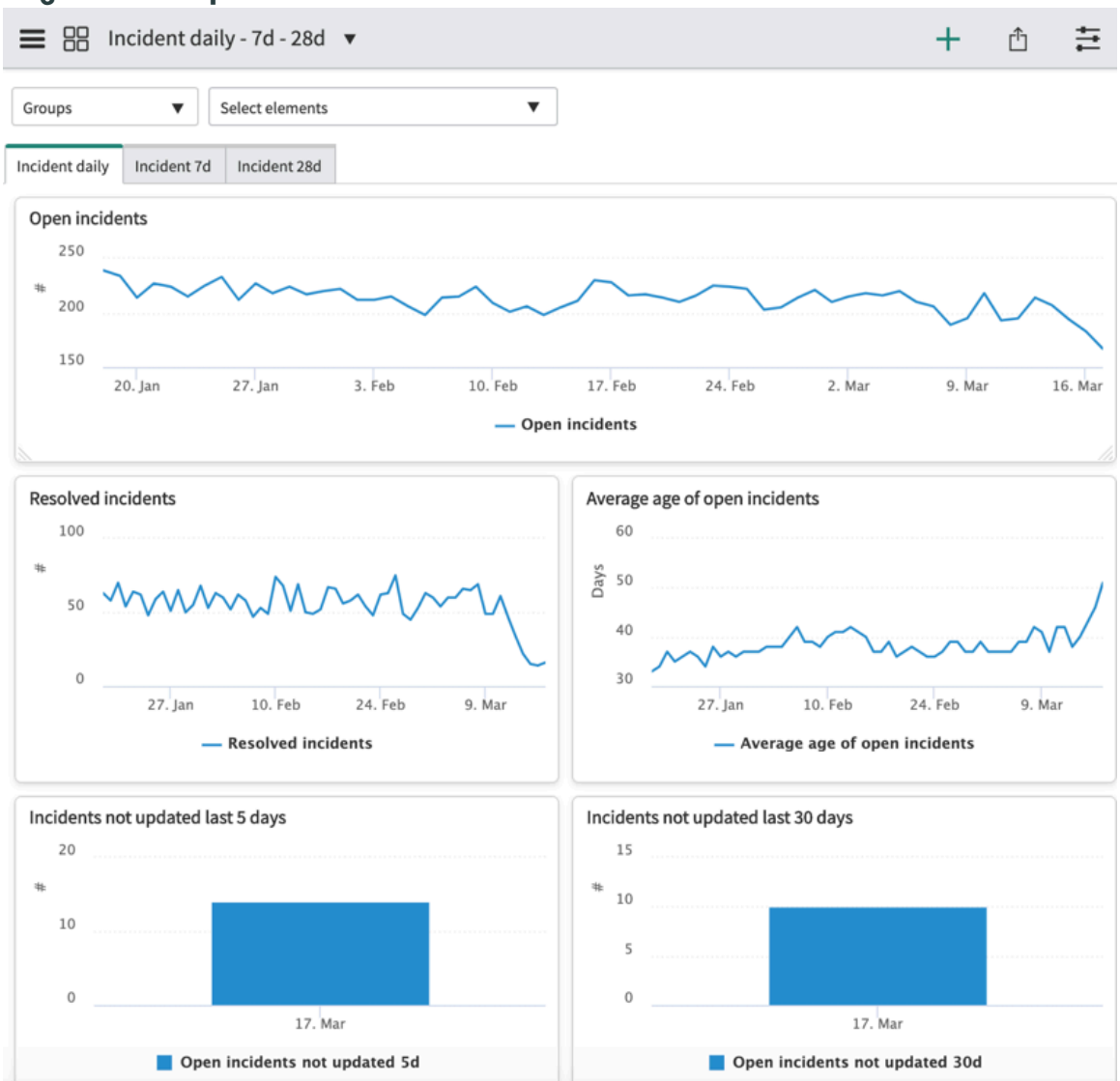
Important :

Xanadu À partir de la version, le tableau de bord Incident quotidien 7 jours et 28 jours est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher les 28 derniers jours d'incidents sous forme de tendances brutes, comme moyenne sur 7 jours ou comme moyenne sur 28 jours et filtrer les scores par groupes d'affectation ou incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

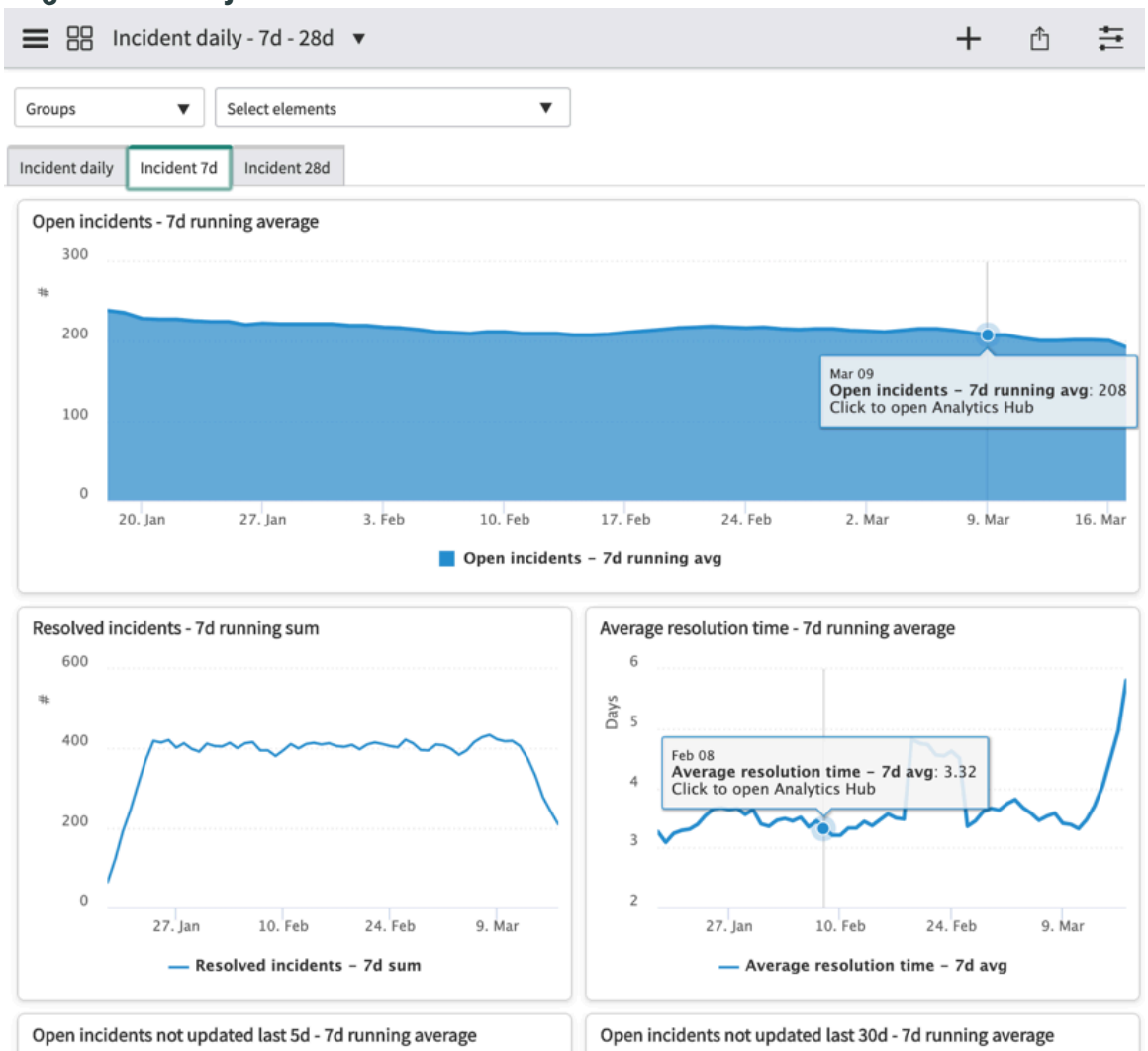
Onglet Incident quotidien



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

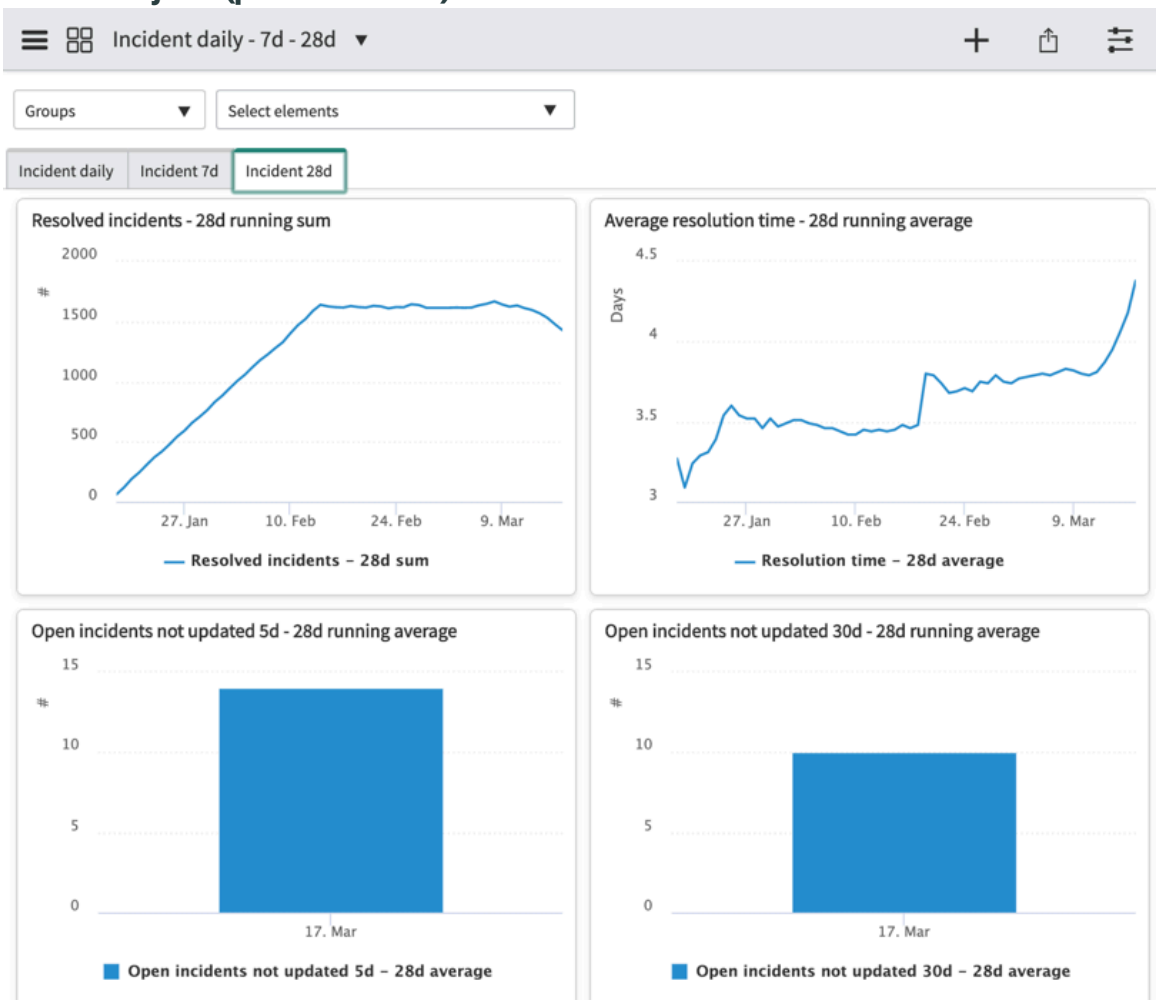
Onglet Incident 7 jours



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident 28 jours (partie inférieure)



Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

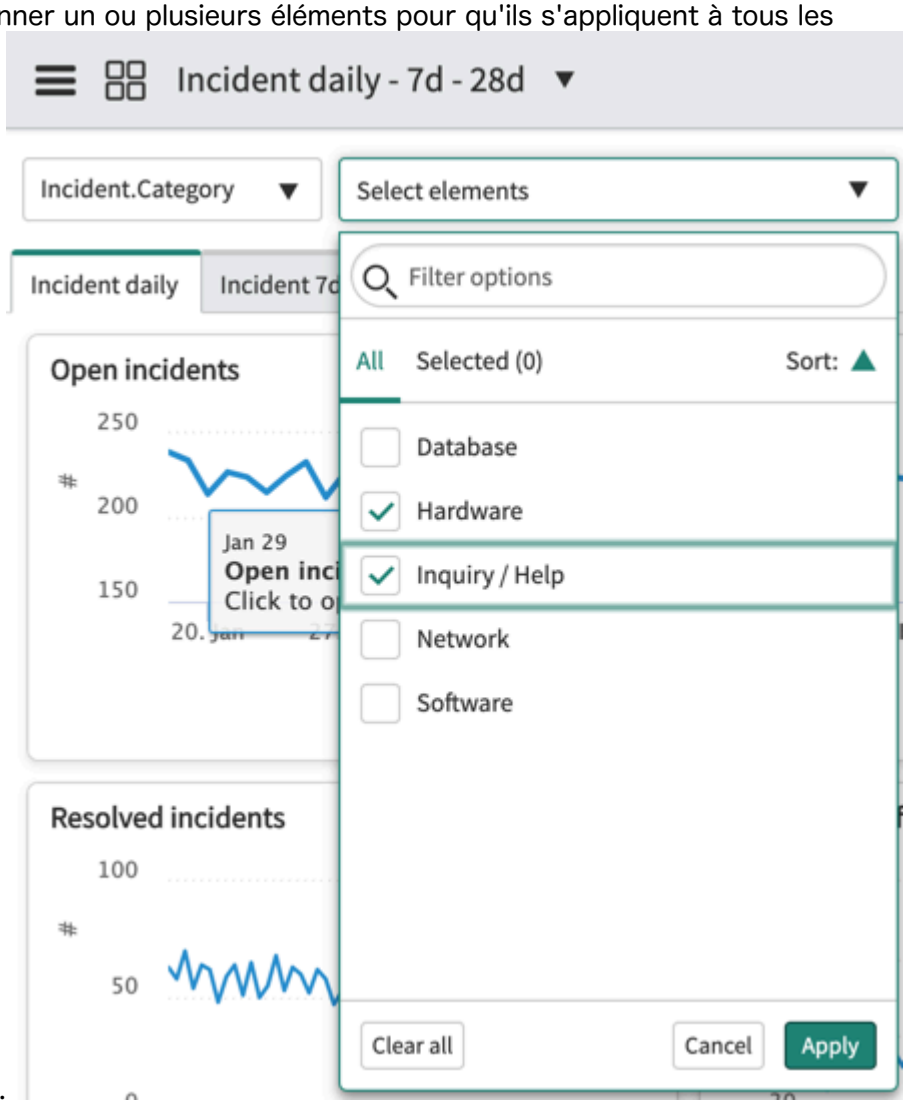
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Au-dessus du graphique en haut à gauche, sélectionnez Groupes ou Incident.Catégorie. Vous pouvez ensuite sélectionner un ou plusieurs éléments pour qu'ils s'appliquent à tous les



widgets.

Hérité : Tableau de bord Surveillance de l'ancienneté des incidents ouverts

Affichez l'ancienneté et les durées d'affectation moyennes, ainsi que les incidents de répartition dans les différentes catégories d'ancienneté.

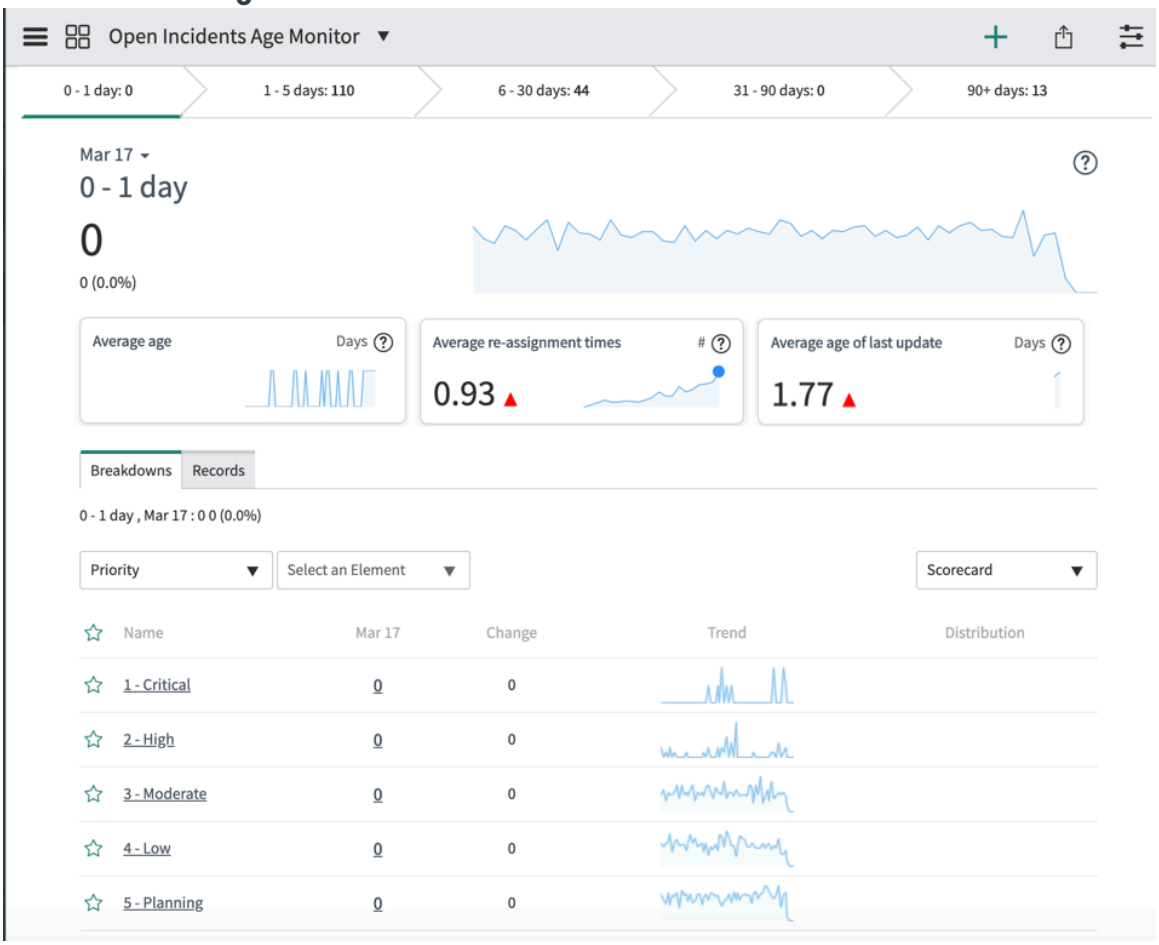
Important :

Depuis la Xanadu version, le tableau de bord Surveillance de l'âge des incidents ouverts est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher l'ancienneté et les durées d'affectation moyennes, ainsi que les incidents de répartition dans différentes catégories d'ancienneté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance de l'âge des incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Hérité : Tableau de bord Surveillance de l'état des incidents ouverts

Affichez l'ancienneté, ainsi que le nombre de réaffectations et d'incidents de répartition moyens ayant les états Nouveau, En cours et En attente.

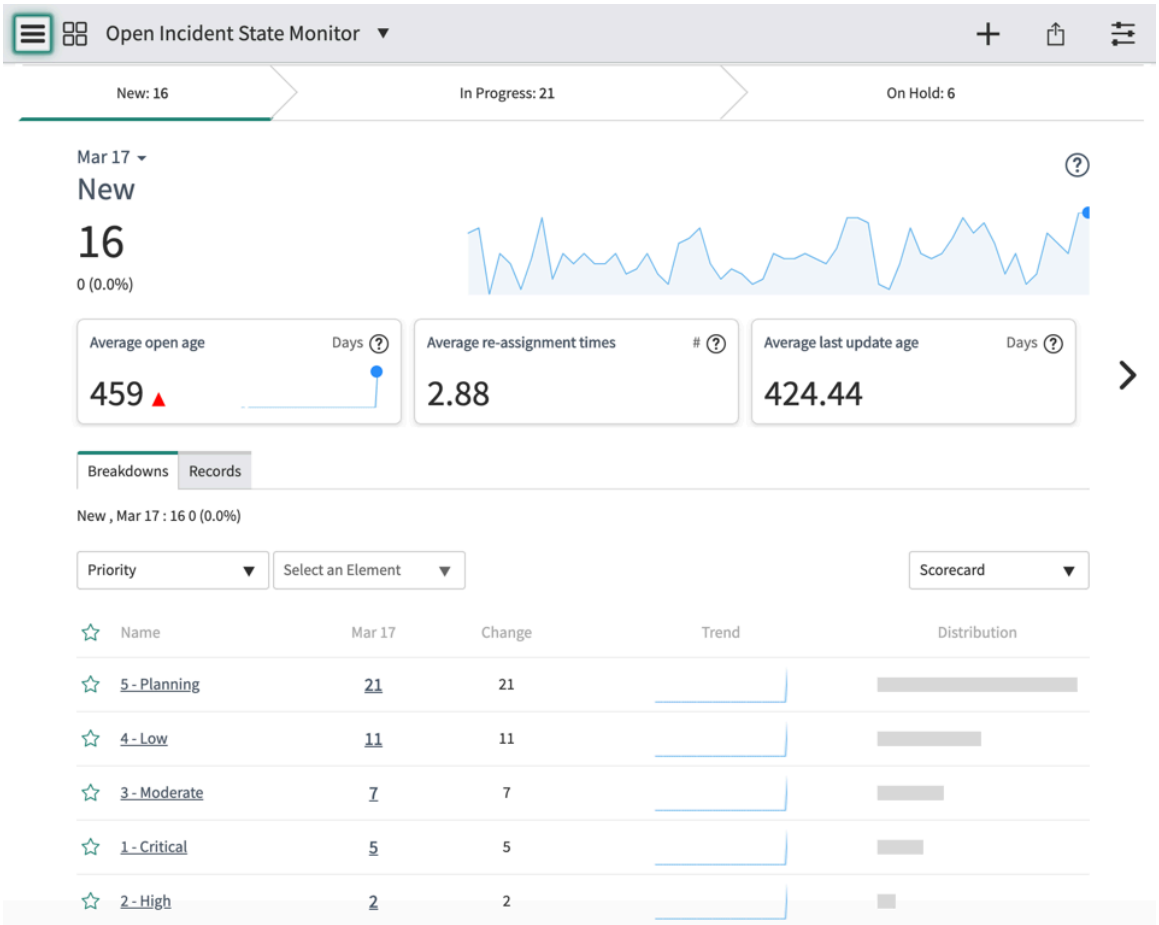
Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Surveillance de l'état des incidents ouverts est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher l'ancienneté et le nombre moyens de réaffectations et d'incidents de répartition ayant les états Nouveau, En cours et En attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance de l'état des incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Hérité : Tableau de bord Rapports d'incidents ouverts

Affichez les informations en cours sur les incidents ouverts sous forme de liste, de carte thermique ou de tableau croisé dynamique organisé par répartition.

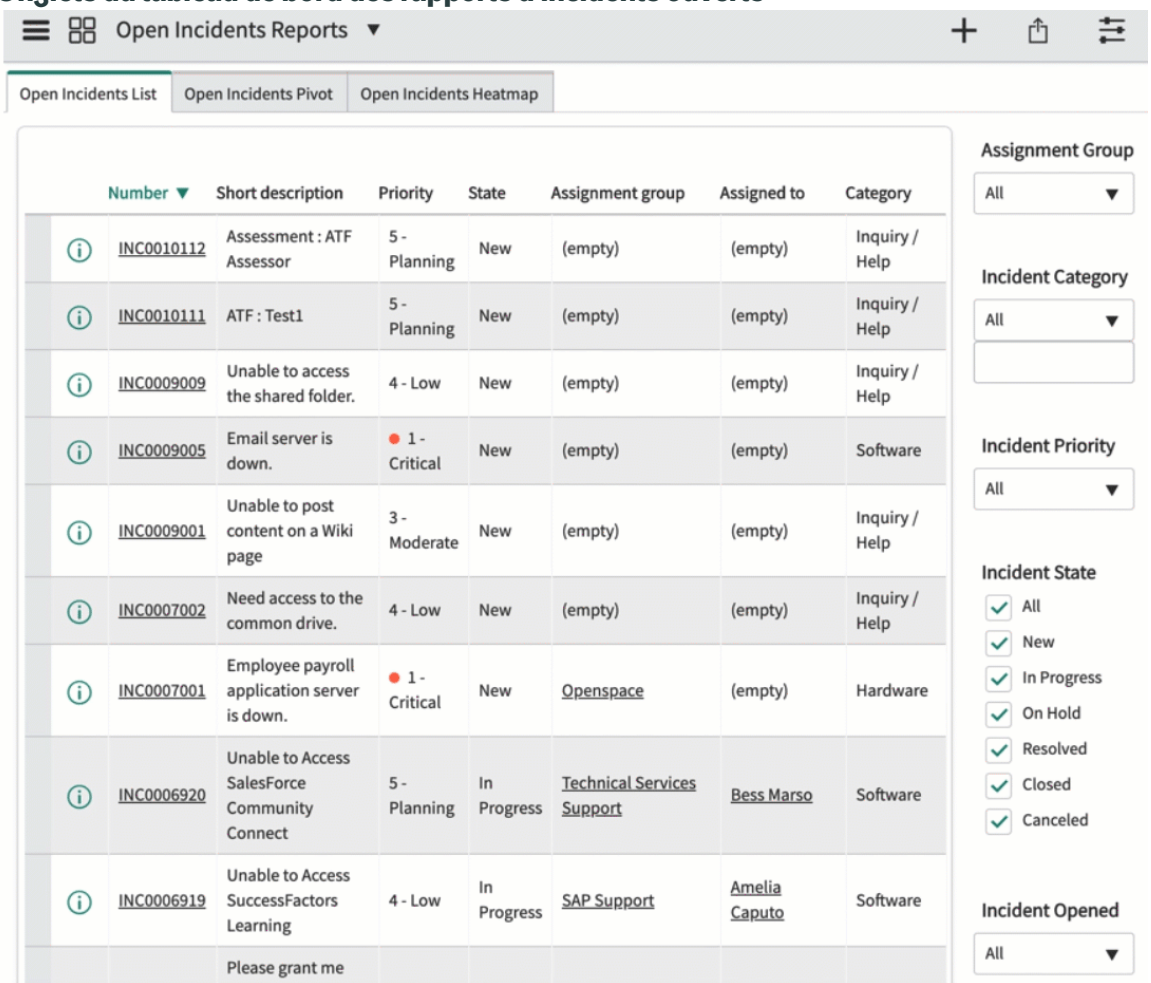
Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Rapports d'incidents ouverts est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher les informations actuelles sur les incidents ouverts sous forme de liste, de carte thermique ou de tableau croisé dynamique organisé par répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord des rapports d'incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages

Filtres interactifs

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État
- Âge

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Liste des incidents ouverts	Liste	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Tableau croisé dynamique des incidents ouverts	Tableau croisé dynamique	Table permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.
Carte thermique des incidents ouverts	Carte thermique	Carte thermique permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.

Hérité : Gestion des SLA d’incidents Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Important :

Depuis la Xanadu version, les tableaux de bord Gestion des SLA d’incident Solutions Platform Analytics sont obsolètes. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher les visualisations de données activables qui aident à améliorer les processus et les pratiques business.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d’indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d’amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution pour Gestion des SLA d’incidents , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des SLA d’incidents . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Les tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez *les travaux de collecte de données* avant d’activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hérité : Tableau de bord Gestion des SLA d'incidents

Voyez dans quelle mesure les incidents qui sont soumis à un accord sur les niveaux de service respectent les dates limites de ces SLA.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Gestion des SLA d'incident est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour voir si les incidents qui sont soumis à un accord sur les niveaux de service respectent les dates limites de ces SLA.

Le titre du tableau de bord indique qu'il est inactif, car vous activez la solution après la configuration et la collecte de données.

Onglets du tableau de bord Gestion des SLA d'incident

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager et pa_viewer pour l'onglet Affectation de SLA d'incident

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

% d'incidents ouverts et en retard

Pourcentage d'incidents ouverts en retard. Le score est calculé en fonction de la formule ([[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]]) * 100.

Nombre d'incidents résolus à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps

Le nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps est mesuré tous les jours comme nombre d'unités.

L'objectif de cet indicateur est l'optimisation.

Le score est le DÉCOMPTE DISTINCT sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

% d'incidents résolus à temps

Pourcentage d'incidents résolus qui ont été résolus à temps. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents résolus à temps]] / [[nombre d'incidents résolus qui doivent être résolus à temps]]) * 100.

Délai de résolution moyen, en heures, pour les tâches de SLA d'incidents résolus

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[durée cumulée des tâches de SLA d'incidents résolus en heures]] / [[total des tâches de SLA d'incidents résolus]].

Total des tâches de SLA d'incident résolues

Le score est le DÉCOMPTE sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse aurait dû être apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident ouvertes auxquelles une réponse devrait être apportée à temps

Nombre d'incidents ouverts associés à une tâche de SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La tâche de réponse est toujours ouverte.

% d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Pourcentage de tâches de réponse auxquelles une réponse a été apportée dans la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents auxquels une réponse a été apportée à temps]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui auraient dû faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

% d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Pourcentage d'affectations d'incidents ouverts en retard selon la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

Durée cumulée des tâches de SLA d'incident résolus, en heures

Cet indicateur résume les résultats d'un script exécuté sur la table SLA d'incident [incident_sla] qui calcule le temps nécessaire à la résolution d'une tâche de SLA d'incident. Cet indicateur est utilisé pour calculer des formules, mais n'est pas affiché directement sur le tableau de bord :

Répartitions

- État
- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État rompu du SLA de tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

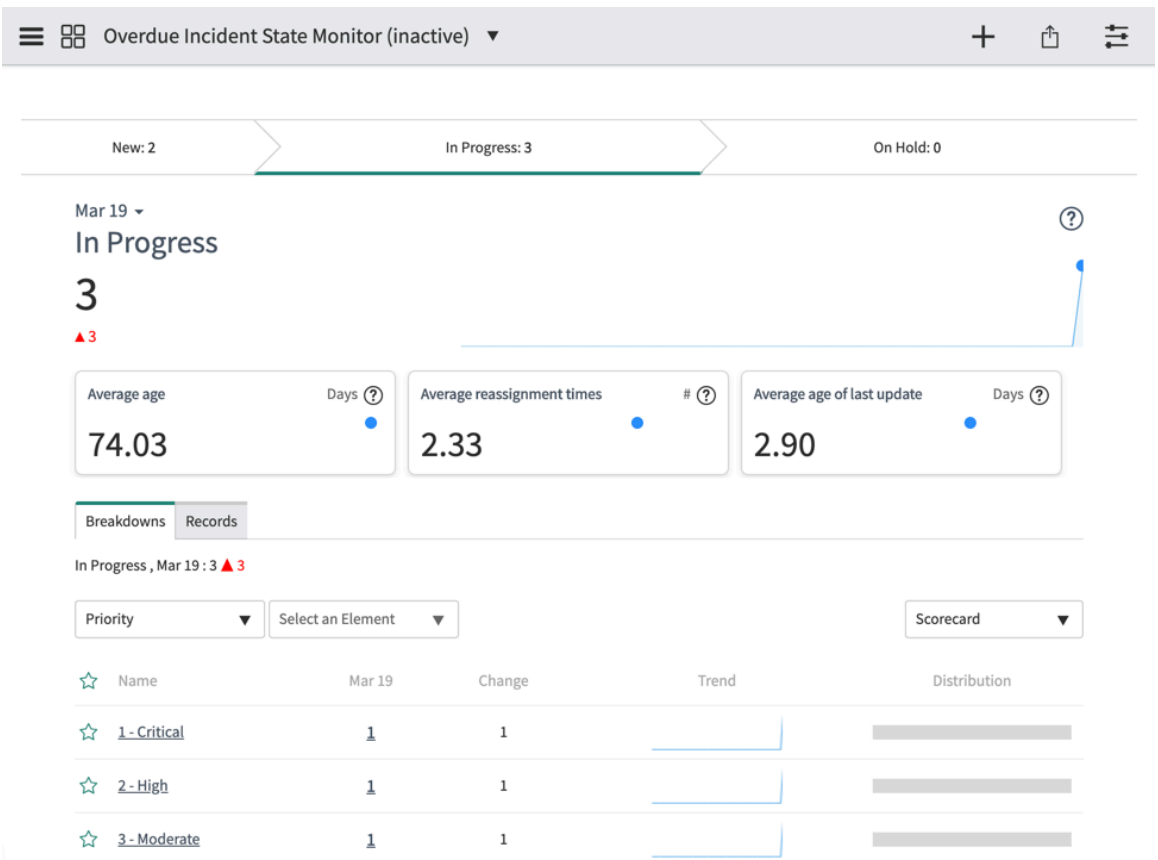
Hérité : tableau de bord En retard par état

Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard d'après un SLA, affichés selon les états Nouveau, En cours et En attente.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord En retard par état est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser cette fonction pour Tableau de bord de gestion des incidents afficher les incidents en retard en fonction d'un SLA, répartis selon les états Nouveau, En cours et En attente.

Ce tableau de bord vous permet d'afficher l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation. Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Les indicateurs suivants sont utilisés pour calculer des formules, mais ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord :

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

Âge cumulé des incidents ouverts et en retard

Ancienneté cumulée des incidents ouverts associés à une tâche SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Somme des heures depuis la dernière mise à jour de tous les incidents ouverts et en retard.

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Somme du champ Nombre de réaffectations de tous les incidents ouverts et en retard.

Répartitions

- État
- Priorité
- Âge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe d'affectation
- SLA

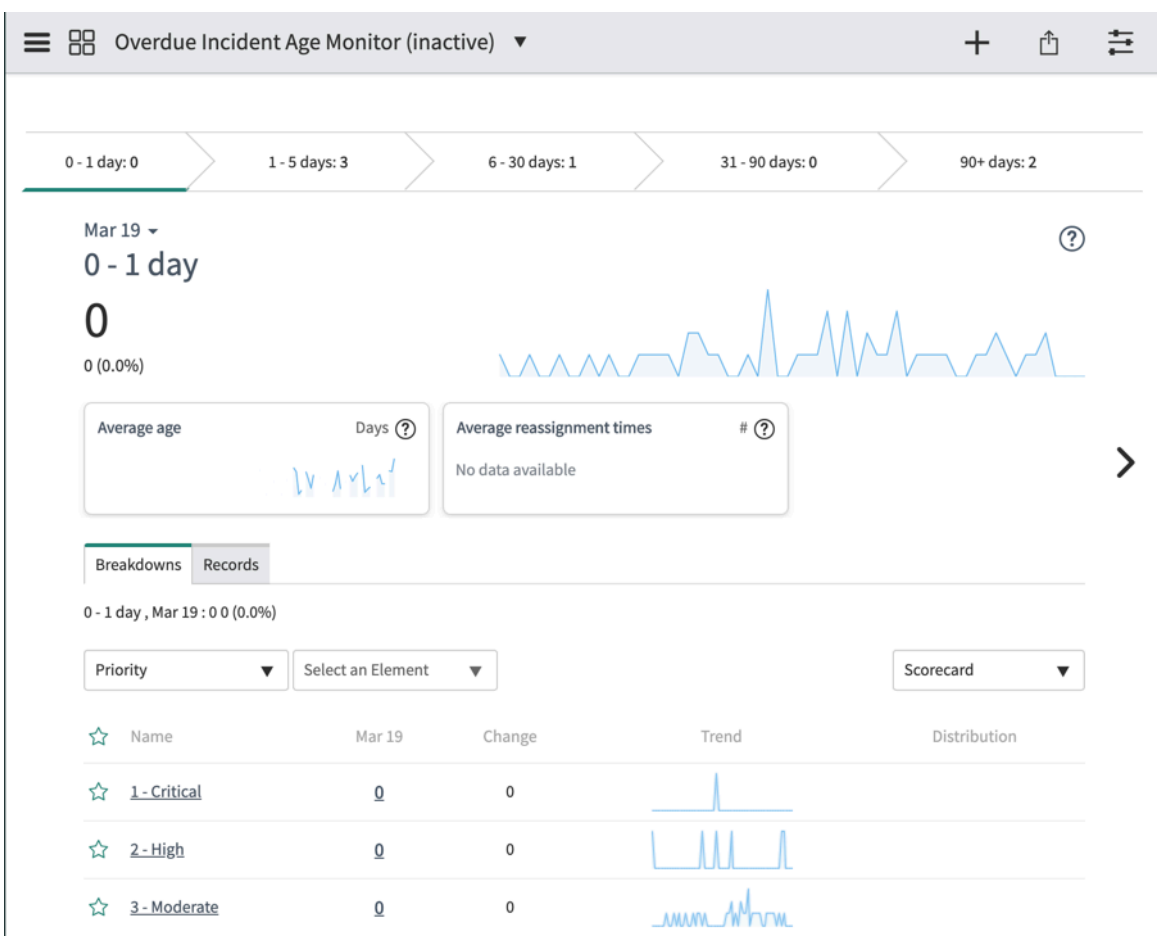
Hérité : tableau de bord En retard par ancienneté

Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard selon un SLA, répartis par catégories d'ancienneté. Il affiche l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord En retard par âge est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher les incidents en retard selon le SLA, répartis par catégories d'ancienneté.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Répartitions

- État
- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- SLA

Hérité : Tableau de bord Rapports en retard

Consultez les incidents actuellement ouverts qui sont soumis à un SLA. Vous pouvez afficher une liste des incidents ou voir comment ils se décomposent dans une carte thermique ou un tableau croisé dynamique.

Traduction automatique

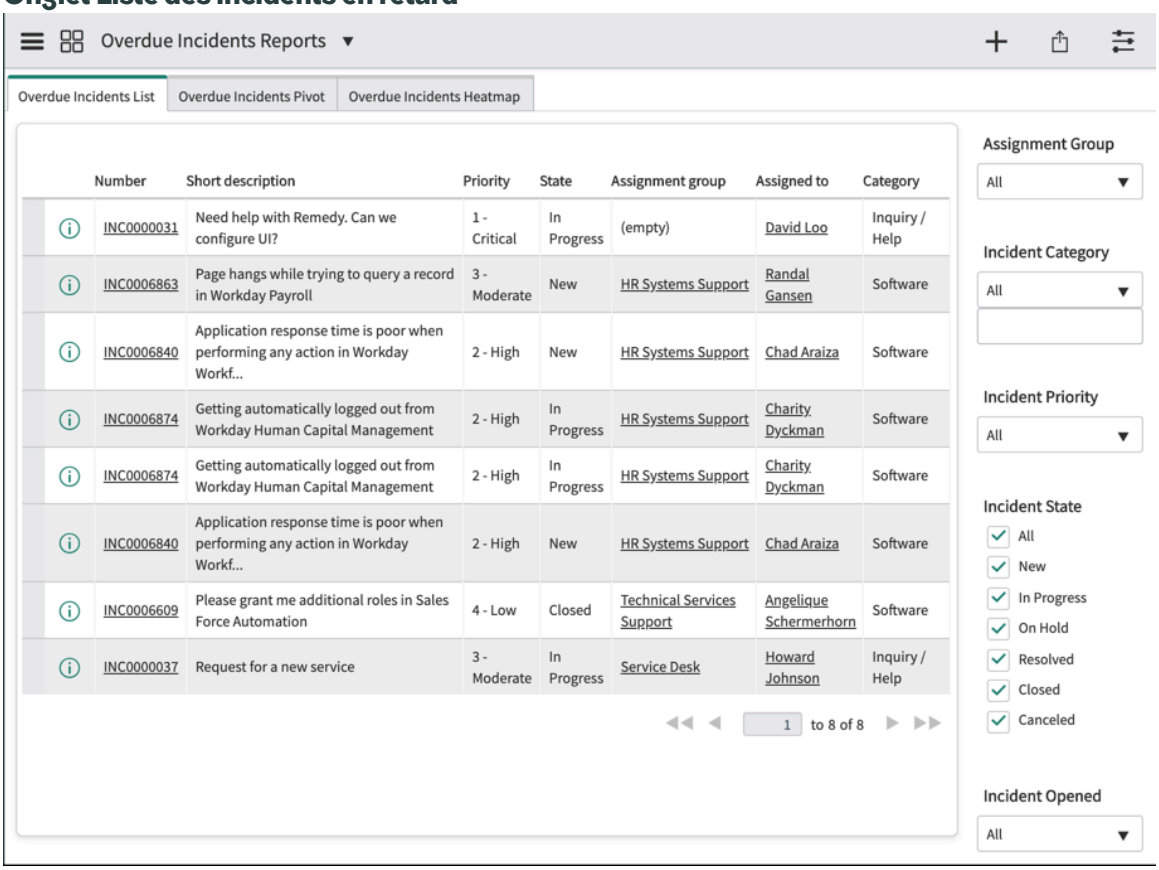
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Rapports en retard est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de gestion des incidents pour afficher les incidents actuellement ouverts qui sont soumis à un SLA et la liste des incidents ou voir comment ils se décomposent dans une carte thermique ou un tableau croisé dynamique.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

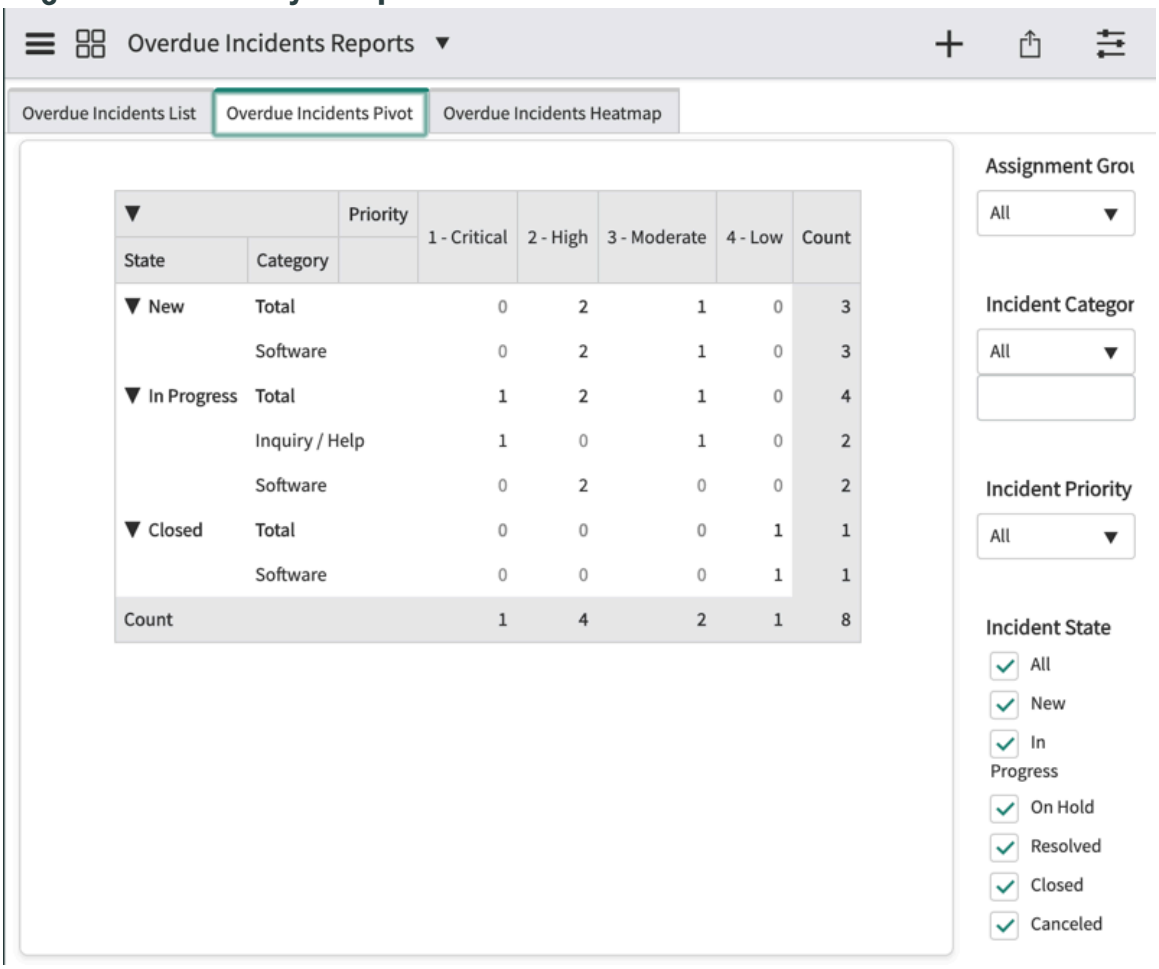
Onglet Liste des incidents en retard



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

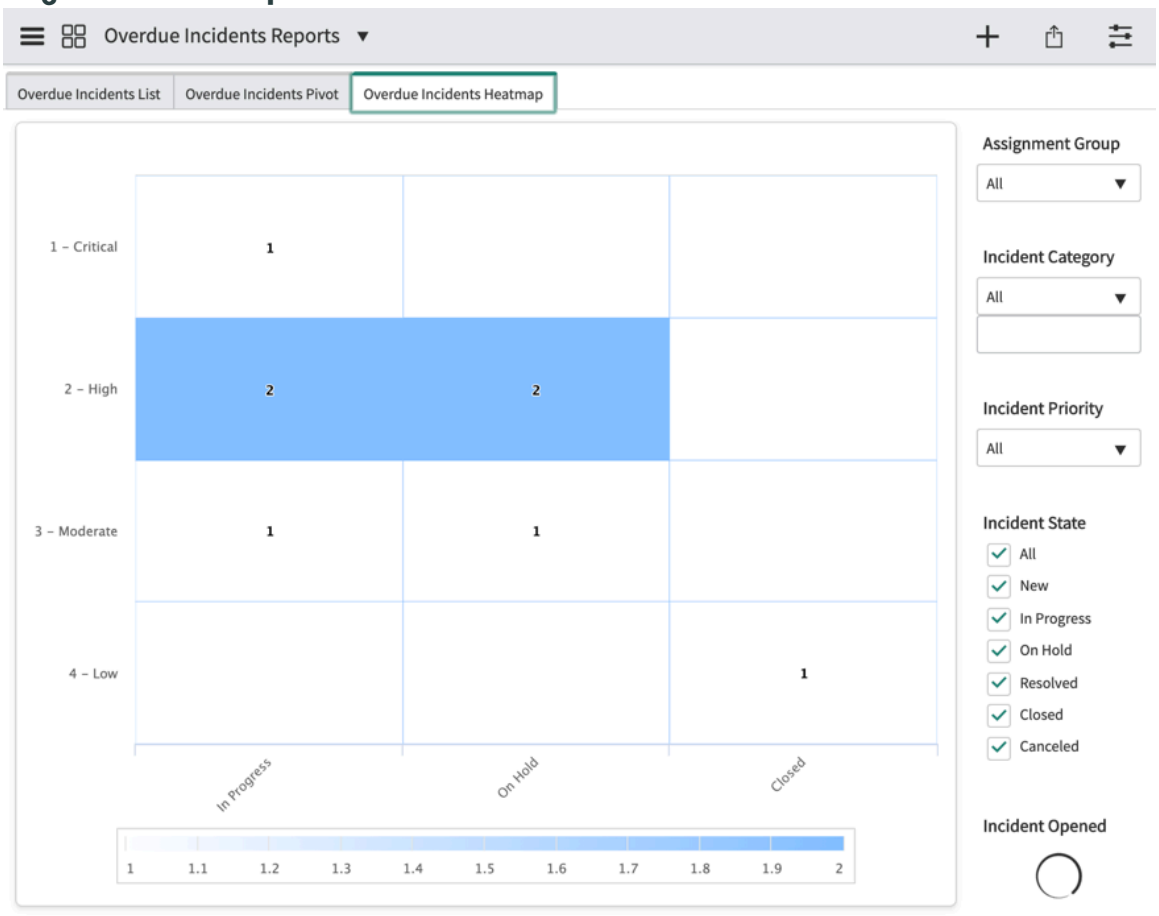
Onglet Table croisée dynamique des incidents en retard



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Carte thermique des incidents en retard



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Liste des incidents en retard	Liste ( )	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts en retard
Table croisée dynamique des incidents en retard	Tableau croisé dynamique ( )	Table permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard selon n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, et ce pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Carte thermique des incidents en retard	Carte thermique ( )	Carte thermique vous permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard par n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

Section de référence pour Gestion des incidents

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des incidents.

Séparation de domaine et Gestion des incidents

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des incidents. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

- L'objectif de Gestion des incidents est de restaurer l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible, tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.
- En règle générale, les utilisateurs finaux consignent des incidents lorsqu'un service qu'ils utilisent est impacté ou non disponible. Les utilisateurs ITIL/Prestataire de votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

organisation classent ces incidents, les acheminent selon les besoins et travaillent à résoudre l'incident.

- Les tables d'incidents et de tâches d'incident prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un prestataire ne voit que les incidents ou tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des incidents

Les prestataires ne voient que les incidents et tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées en domaines Gestion des incidents

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation de Gestion des incidents

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modèle de données Gestion des incidents

Découvrez l'application Gestion des incidents en affichant le diagramme du modèle de données. Ce diagramme montre les relations entre les tables au sein de l'application et fournit une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Gestion des incidents.

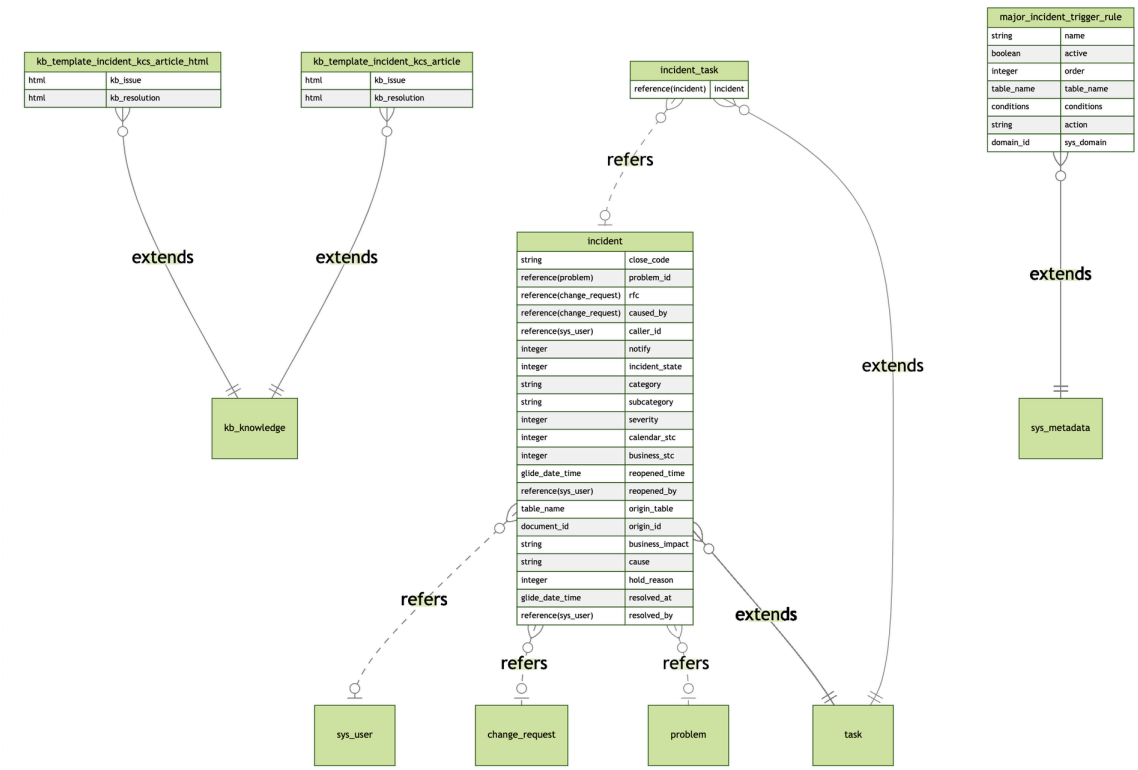
Modèle de données

Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Gestion des incidents.

La flexibilité de la plateforme Gestion des incidents vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Modules d'extension de Gestion des incidents

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des incidents sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego

Le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) améliore l'intégration et les workflows pour les incidents et les problèmes. Ce module d'extension vous permet de mettre à jour la progression de l'incident et du problème signalés pour l'agent et l'appelant.

Exigences et dépendances

Pour utiliser le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques — San Diego, installez les modules d'extension supplémentaires suivants :

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid.

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration.

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce module d'extension n'est pas installé par défaut pour les clients zBoot. Installez le module d'extension manuellement. Ce module d'extension est responsable du comportement de l'article d'erreur connue dans le workflow d'incident ou de problème. Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta.

Tous les modules d'extension, à l'exception de com.snc.best_practice.problem.jakarta, sont activés par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants ou effectuant une mise à niveau doivent demander le module d'extension ou installer le module d'extension manuellement. Pour en savoir plus, consultez Demander un module d'extension .

Impacts sur la mise à niveau des clients

Si les clients existants ou mis à niveau installent le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego), les workflows configurés existants peuvent être modifiés. Si le client souhaite installer le module d'extension, il doit le faire dans l'environnement de sous-production ou de tests et tester les workflows avant d'utiliser le module d'extension dans l'environnement de production afin de s'assurer que le workflow souhaité est préservé.

Lorsque le module d'extension est installé :

- Les nouvelles options sont renseignées avec les anciennes options (existantes ou déjà configurées).
- Les fichiers suivants sont concernés :
  - Règle métier : code de fermeture
  - Définition de la solution ML : incidents résolus similaires - > le filtre doit être mis à jour
  - Action des scripts : mettre à jour l'incident lorsque le problème se ferme -> Mettre à jour le code de résolution sur le choix approprié

  Remarque :
  Les fichiers sont remplacés si aucune personnalisation ou configuration n'est effectuée. Dans ce cas, les nouvelles options sont renseignées.

- Le client doit supprimer manuellement les anciennes options (existantes). Si le client a configuré une combinaison d'anciennes options (existantes) et de nouvelles options, les workflows nécessaires doivent être mis à jour.

Améliorations

Ce module d'extension améliore le workflow d'incident et de problème pour prendre en charge les activités suivantes :

Création d'un problème

Lorsque vous créez un problème à partir d'un incident existant, l'**état** de l'incident est défini sur **En suspens** et le **motif** est défini sur **En attente du problème** jusqu'à ce que le problème lié soit résolu.

Joindre un article d'erreur connue (KE)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous associez un article d'erreur connue (KE) à l'incident, et si un problème est associé à l'article KE, le problème est également associé à l'incident.
- Lorsque vous sélectionnez **Erreur connue** en tant que **Code de résolution** pour résoudre un incident, mais que l'incident n'est associé à aucun article KE, le système vous invite à sélectionner un article d'article KE.

Communiquer la solution de contournement

Si une solution de contournement est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**, les éléments suivants se produisent :

- La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.
- La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.

Communiquer la solution

Si une solution est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**, les éléments suivants se produisent :

- La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**.
- Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail** de l'enregistrement de problème. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.

Activer Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego

Activez le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques — San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego modifie les workflows de gestion des problèmes et des incidents afin d'améliorer l'expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer Incident

Vous pouvez activer le module d'extension Incident (com.snc.incident) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Incident active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Incident

Module d'extension	Description
Bases de Gestion des services [com.snc.service]	Fournit la base de référence pour la fonctionnalité de Gestion des services.
Gestion des incidents Notification [com.snc.incident_notification]	Fournit la fonctionnalité de notification pour Gestion des incidents.
Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec le module d'extension Incident

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Incident dans Gestion des incidents.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [role name]	Description
Utilisateur affecté à la tâche d'incident [sn_incident_task_assigned_user]	Fournit à un agent des privilèges de lecture et d'écriture sur un enregistrement de tâche d'incident lorsque l'enregistrement est affecté à l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [role name]	Description
	Remarque : • Vous devez installer et activer le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) pour utiliser les ACL du système de base associées à ce rôle. • Si le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) n'est pas installé et activé sur l'instance, vous pouvez toujours utiliser le rôle d'utilisateur Incident affecté [sn_incident_task_assigned_user], mais avec les limitations suivantes : ◦ L'agent dispose d'un accès en lecture à l'enregistrement de tâche d'incident affecté, à l'exception des champs **Notes de travail** et **Liste de notes de travail**. ◦ L'agent dispose d'un accès en écriture à l'enregistrement de tâche affecté, à l'exception des champs suivants : ▪ Affectés à ▪ Brève description ▪ Description ▪ Priorité ▪ État ▪ Notes de travail ▪ Liste de notes de travail

Tables installées

Table	Description
Incident [incident]	La table Incident est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.

Demander Gestion des incidents — Core

Le module d'extension Gestion des incidents- Core (com.snc.incident_management) est un nouveau modèle d'état d'incident qui inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes si ceux-ci ne sont pas encore actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des incidents - Core (com.snc.incident_management) est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les clients effectuant une mise à niveau à partir de Geneva ou de versions antérieures doivent demander le module d'extension. Pour plus d'informations, voir KB0564465 .

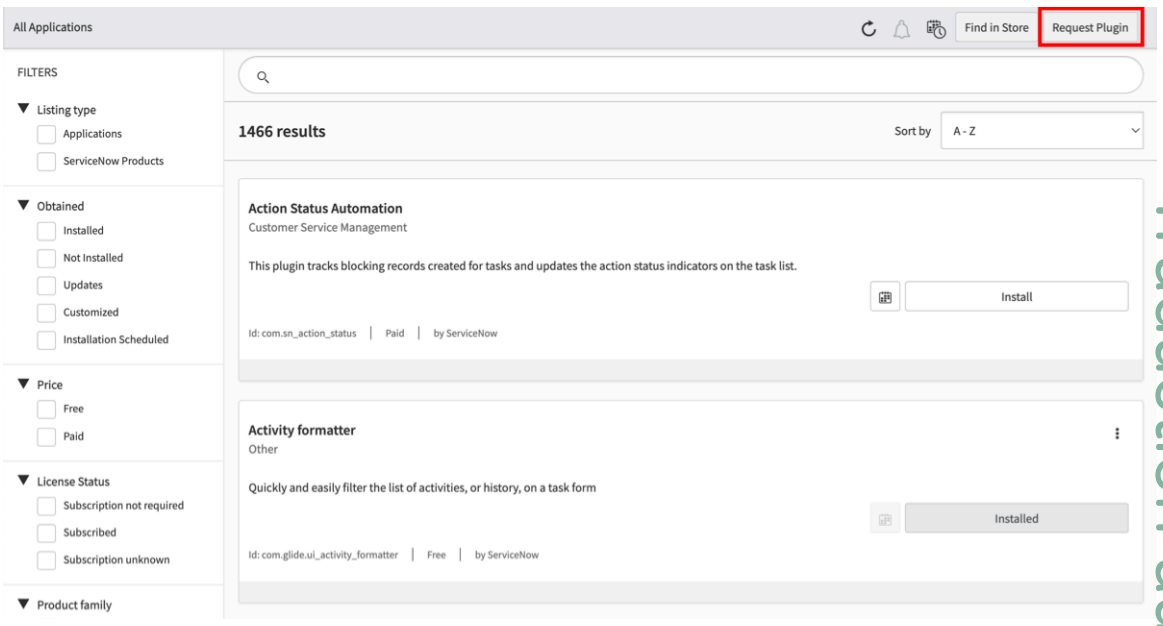
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

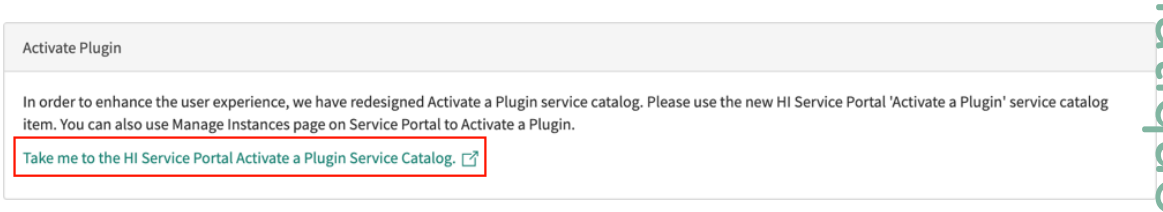
Remarque :
si le nouveau modèle d'état est installé sur les instances mises à niveau, assurez-vous que les anciens états sont mappés sur les nouveaux. Le mappage est particulièrement important si vous avez procédé à des personnalisations, implémenté des workflows, ajouté des includes de script et ajouté des règles métier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

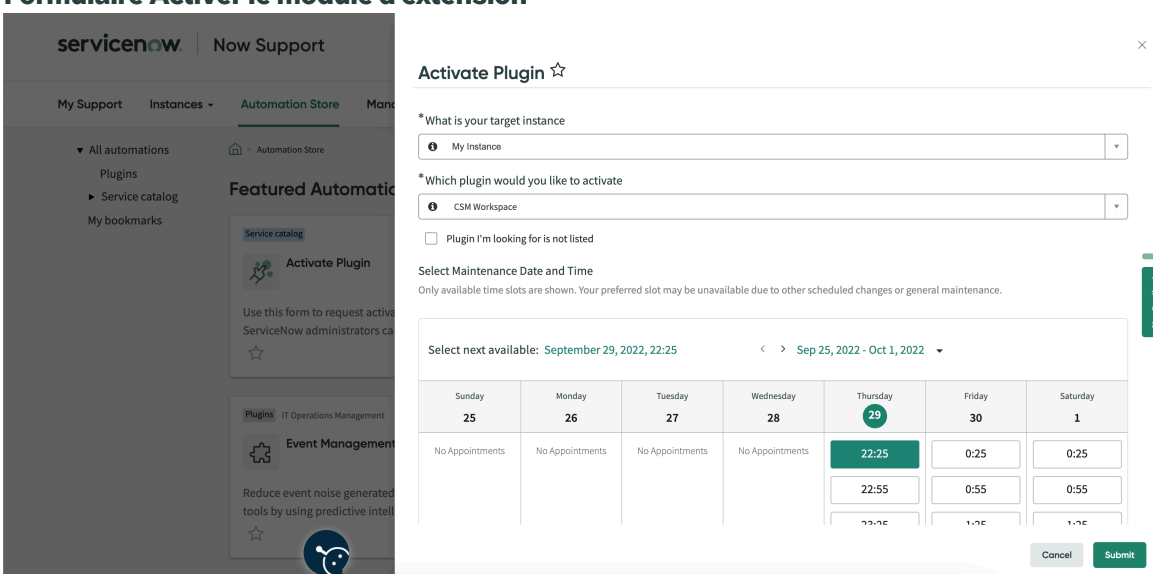
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des rôles ITSM — Gestion des incidents

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Gestion des incidents [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Gestion des problèmes [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestion des changements [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — Gestion des requêtes [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder. • sn_request_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

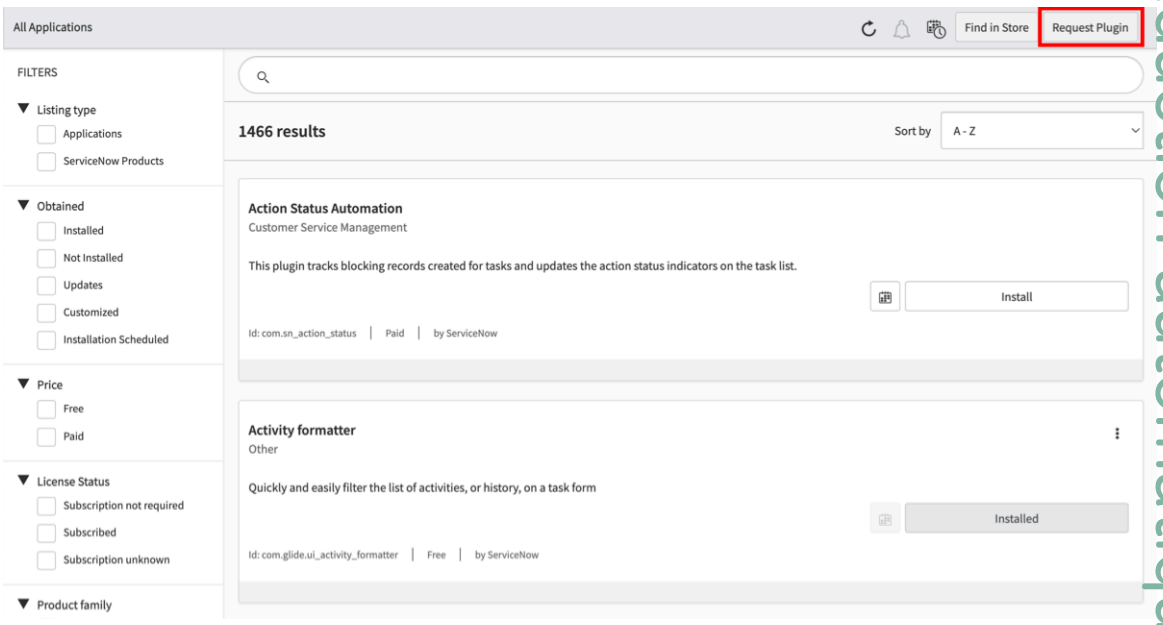
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

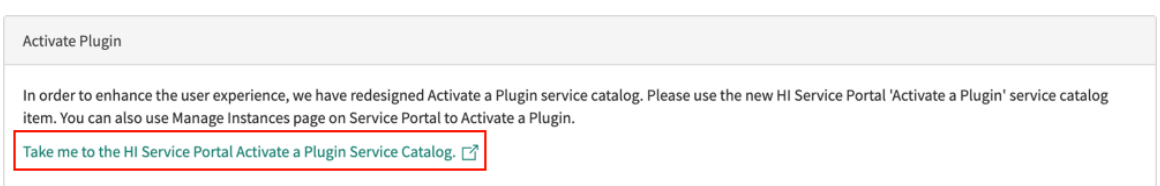
Remarque :
Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

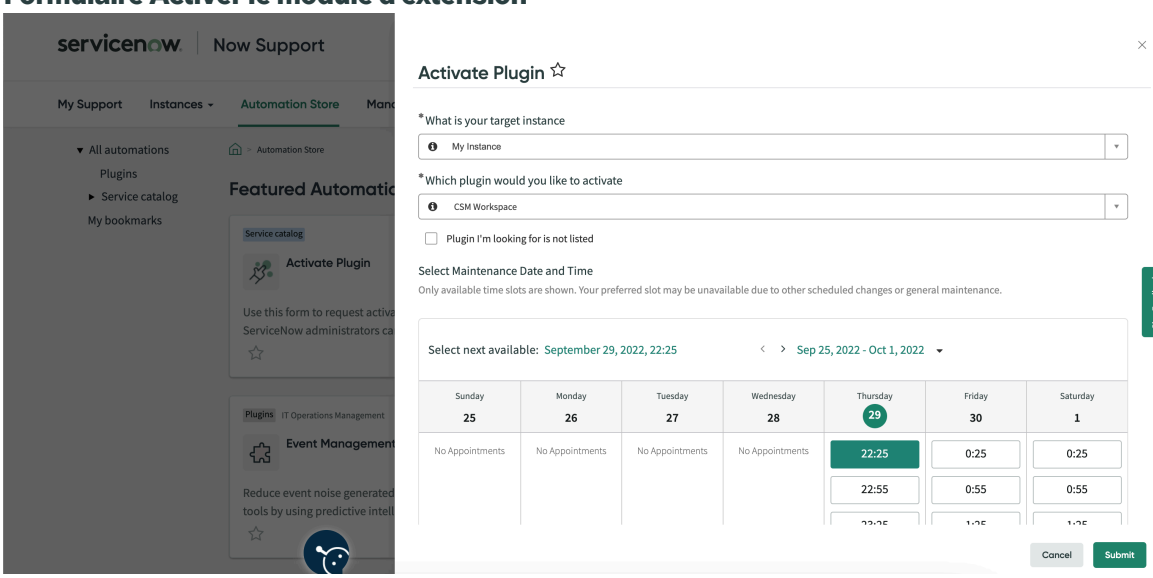
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des incidents

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture d'incident [sn_incident_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes. **Remarque :** Un utilisateur ESS (utilisateur sans rôle) ne peut voir que les incidents qu'il crée ou que quelqu'un crée en son nom. Un utilisateur disposant du rôle sn_incident_read peut voir tous les incidents ainsi que la console des incidents majeurs.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Écriture d'incident [sn_incident_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes.	• sn_incident_read • template_editor
Agent Service Desk [sn_service_desk_agent]	Permet la collecte et la vérification d'informations, ainsi que la fourniture de résolutions rapides pour les agents du centre de services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension IA générative ITSM (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également disponibles : • knowledge_user • now_assist_panel_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les ITSM niveaux du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension ITSM Rôles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension ITSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer KCS Integration for Gestion des incidents

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension permet d'intégrer Gestion des incidents aux fonctionnalités Gestion des connaissances avancée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) active le module d'extension du Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.

Module d'extension pour KCS Integration for Gestion des incidents

Module d'extension	Description
Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Utilisez ce module d'extension pour installer le module d'extension Gestion des connaissances avancée. L'activation ou la mise à niveau de ce module d'extension valide les articles de la base de connaissances et les bases de connaissances pour s'assurer que le module d'extension Gestion des connaissances avancée peut être installé correctement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composant installé avec le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents

La table Article KCS d'incident est installée avec l'activation du module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Article KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_article]	Cette table est utilisée pour stocker les articles de la base de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.

Activation de Gestion des incidents Notification

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents Notification (com.snc.incident_notification) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Activer Incident Updates

Vous pouvez activer le module d'extension Incident Updates (com.snc.incident.updates) afin de recevoir des mises à jour de notification d'incident si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Activer Gestion des incidents — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents — ATF Tests (com.snc.incident.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Le module d'extension fournit des tests ATF pour Gestion des incidents. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Fonctionnalités de l'adoption du modèle de sécurité améliorée pour les tables d'incidents

Empêchez tout accès non autorisé aux tables liées aux incidents à l'aide d'ACL refuser. Une ACL d'authentification Refuser sauf restreint l'accès à un utilisateur non authentifié.

Le modèle de sécurité amélioré implémente des ACL Refuser sauf pour restreindre l'accès à un utilisateur non authentifié, tel qu'un utilisateur de rôle public. Sans accès, l'utilisateur ne peut effectuer aucune action sur les tables liées à l'incident, y compris lire, écrire, supprimer, créer ou accéder à la vue de rapport. Cela garantit que seuls les rôles d'utilisateur autorisés ou approuvés peuvent accéder aux tables d'incidents. Pour plus d'informations sur les ACL refuser, reportez-vous à la section Deny-Unless ACL .

Ce modèle est activé par défaut et applicable sur les tables liées aux incidents suivantes :

Tables	Description
Article KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_article]	Cette table est utilisée pour stocker les articles de la base de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.
Modèle KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_template]	Cette table est utilisée pour stocker les modèles de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.

Ce modèle est applicable sur les tables liées aux incidents suivantes après l'installation du module d'extension ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Incident [incident]	La table Incident est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.
Tâche d'incident [incident_task]	La table Tâche d'incident [incident_task] est un enfant de la table Tâche [task] et hérite de tous les détails de la tâche d'incident.
CI de tâche [task_ci]	La table CI de tâche [task_ci] est une extension de la table de tâches [task] et contient tous les détails des CI affectés.
Panne de tâche [task_outage]	La table Tâche-Panne [task_outage] gère le mappage entre la table Tâche [task] et la table Panne [cmdb_ci_outage].

Remarque :
Pour les nouvelles instances ou zboot, le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité avancées (com.snc.itsm.enhanced_security) est installé automatiquement.

Le ITSM module d'extension Fonctionnalités de sécurité renforcées (com.snc.itsm.enhanced_security) peut être installé et activé par un administrateur via une demande d'assistance. Les utilisateurs existants ou mis à niveau doivent tester et évaluer les résultats dans leur instance de non-production, puis installer le module d'extension et implémenter le changement de sécurité dans leur instance de production. Pour plus d'informations, consultez Activer les fonctionnalités de sécurité renforcées d'ITSM pour Gestion des incidents.

Activer les fonctionnalités de sécurité renforcées d'ITSM pour Gestion des incidents

Empêchez l'accès non autorisé aux tables liées aux incidents à l'aide d'ACL Refuser sauf authentifiés en activant le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité renforcées (com.snc.itsm.enhanced_security).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Un administrateur peut installer et activer ce module d'extension via une demande d'assistance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Intégrations Gestion des incidents

Les utilisateurs d'une solution de gestion des incidents doivent avoir accès à un grand nombre de fonctionnalités afin de pouvoir faire face directement à des problèmes spécifiques. L'objectif des intégrations Gestion des incidents est d'intégrer et d'automatiser entièrement votre système de réponse aux incidents.

Intégration Demande universelle - Gestion des incidents

Gestion des incidents s'intègre à Demande universelle pour fournir un service lié aux incidents en tant que services unifiés aux utilisateurs. Grâce à cette intégration, les utilisateurs disposent d'un seul Centre de services.

Installez et configurez l'intégration de Demande universelle pour le module d'extension Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request). L'intégration fournit les configurations et fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalités de l'intégration Gestion des incidents à Demande universelle

L'intégration de Gestion des incidents à Demande universelle fournit les fonctionnalités suivantes :

- Le formulaire Demande universelle dispose de l'action d'interface utilisateur permettant de créer un incident. Les champs suivants sont copiés par défaut à partir de l'enregistrement de demande universelle vers l'enregistrement d'incident lorsqu'un nouvel incident est créé :
  - universal_request
  - short_description
  - description
  - caller_id
  - opened_by

  Un gestionnaire d'incidents peut personnaliser les champs à l'aide de la propriété système *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*.
- Le champ **Demande universelle** apparaît sur le formulaire d'incident uniquement lorsqu'un incident est associé à l'enregistrement d'une demande universelle.
- Le champ **Motif d'acheminement** apparaît sur le formulaire d'incident lorsqu'un agent ITIL réachemine un incident vers la demande universelle.
- Dans le créateur d'enregistrement, si vous sélectionnez la case à cocher **Créer une demande universelle**, un nouvel incident créé à partir de ce créateur d'enregistrement crée automatiquement un enregistrement de demande universelle. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident.
- Vous pouvez activer la règle métier *Create Universal Request for Incident* et créer des incidents à l'aide de n'importe quel canal, notamment le créateur d'enregistrement, la prise en charge de l'Agent virtuel, l'e-mail, etc. Le cas échéant, un enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de demande universelle est automatiquement créé. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident. L'incident est ajouté en tant que ticket principal à l'enregistrement de demande universelle. Par défaut, cette règle métier fonctionne comme suit :

  - La règle est inactive. Pour activer cette règle métier, accédez à **Définition du système** > **Règles métier** > **Créer Demande universelle pour l'incident**, puis cochez la case **Actif** pour activer cette règle métier.
  - La règle ne s'applique pas aux incidents enfants dont l'incident parent est associé à l'enregistrement de demande universelle en tant que ticket principal.

- Lorsqu'un enregistrement de demande universelle est automatiquement créé en fonction de l'incident, les informations d'enregistrement d'incident sont copiées des champs d'enregistrement d'incident vers les champs d'enregistrement de demande universelle. Un gestionnaire d'incidents disposant du rôle d'administrateur peut personnaliser et configurer les champs à l'aide des onglets **Créer des mappages de demande universelle** et **Créer une information de demande universelle** dans le formulaire Configuration du mappage des incidents dans Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Configuration du mappage .

Visibilité des incidents pour un demandeur

Les demandeurs ne peuvent pas afficher les incidents associés aux enregistrements Demande universelle. Ils peuvent uniquement afficher l'enregistrement Demande universelle à l'aide des méthodes suivantes :

- Le ServiceNow AI Platform, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle sous **Libre-service** > **Demandes universelles**.
- Sur Portail de services, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle sous **Portail de services** > **Demandes**.

Supprimer les notifications par e-mail

Si un incident fait partie de Demande universelle, les notifications envoyées à l'appelant à partir d'un incident sont supprimées. Dans toutes les autres notifications par e-mail liées aux incidents, le numéro de demande universelle est affiché à la place du numéro d'incident.

Actions du demandeur sur Portail de services

Pour un enregistrement Demande universelle dont la tâche principale est un incident, un widget Actions avec les actions du demandeur s'affiche. Les actions peuvent être **Résoudre**, **Rouvrir** ou **Fermer** en fonction de l'état de l'incident.

Demander l'intégration Demande universelle pour Gestion des incidents

Pour activer l'intégration entre Gestion des incidents et Demande universelle, demandez le module d'extension Demande universelle: Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request) par le biais du système Now Support Service clientèle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Intégration Demande universelle pour Gestion des incidents active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

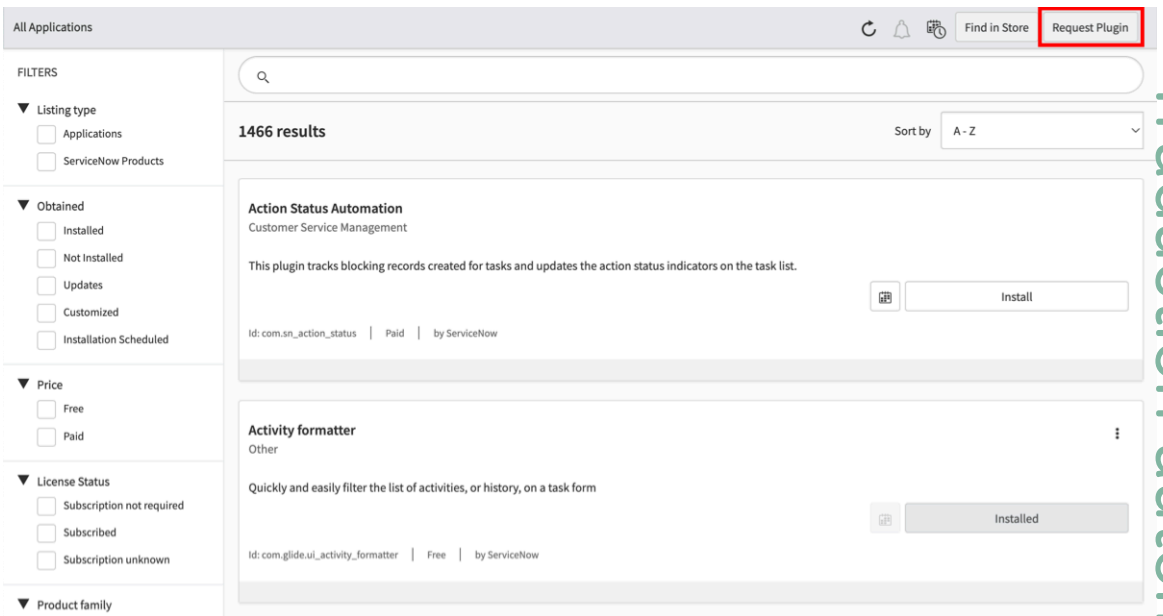
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Intégration Demande universelle pour Gestion des incidents

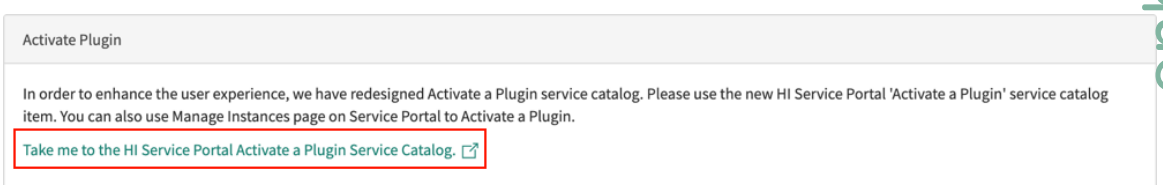
Module d'extension	Description
Demande universelle [com.snc.universal_request]	Offre une expérience de service transparente sur différents groupes et types de tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

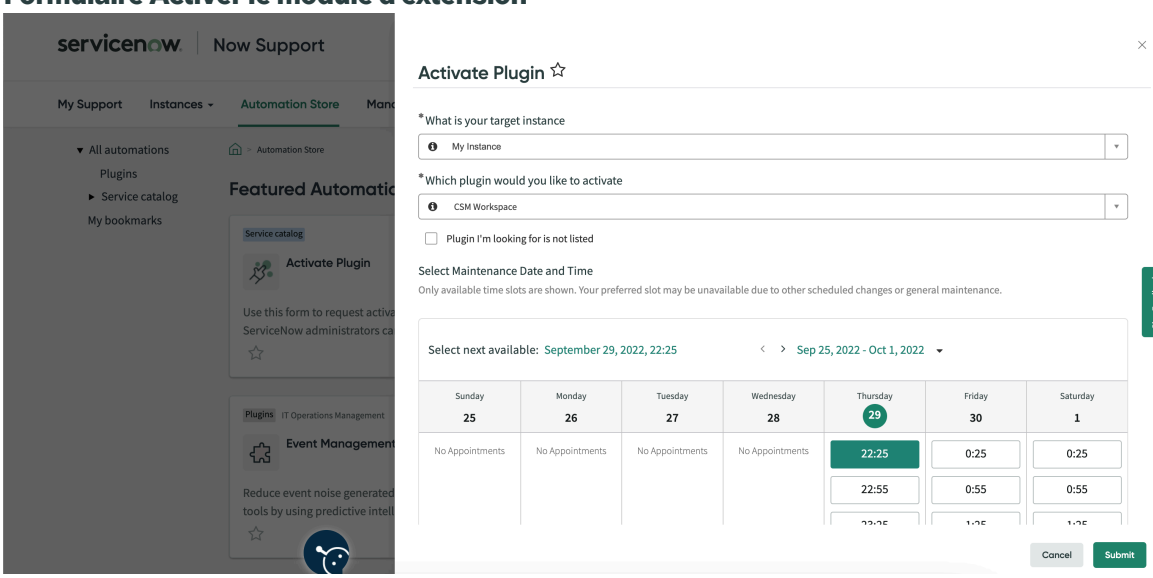
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Créer un incident à partir de Demande universelle

Créez un incident à partir de l'enregistrement d'une demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement d'incident, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôle requis : routing_agent et ITIL ou admin

Activez les modules d'extension Demande universelle (sn_uni_req) et Demande universelle Integration for Gestion des incidents (sn_inc_uni_req).

Procédure

1. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un incident.
3. Cliquez sur **Créer un incident**.
   Un enregistrement d'incident est créé et associé à la demande universelle. L'enregistrement d'incident n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas envoyé l'enregistrement.
4. Renseignez les champs sur le formulaire d'incident et cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle l'incident a été créé apparaît dans le champ **Demande universelle** du formulaire d'incident. Le numéro d'incident apparaît dans le champ **Ticket principal** ainsi que dans la liste connexe **Tickets associés** du formulaire Demande universelle.

Transférer un incident

Transférez un incident vers la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, avec ou sans résolution. Lorsque vous constatez que le problème n'est pas associé à l'incident, transférez l'incident sans résolution au département ou au service pertinent. Si vous résolvez ce problème, vous pouvez transférer l'incident avec la résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : agent auquel le ticket est affecté

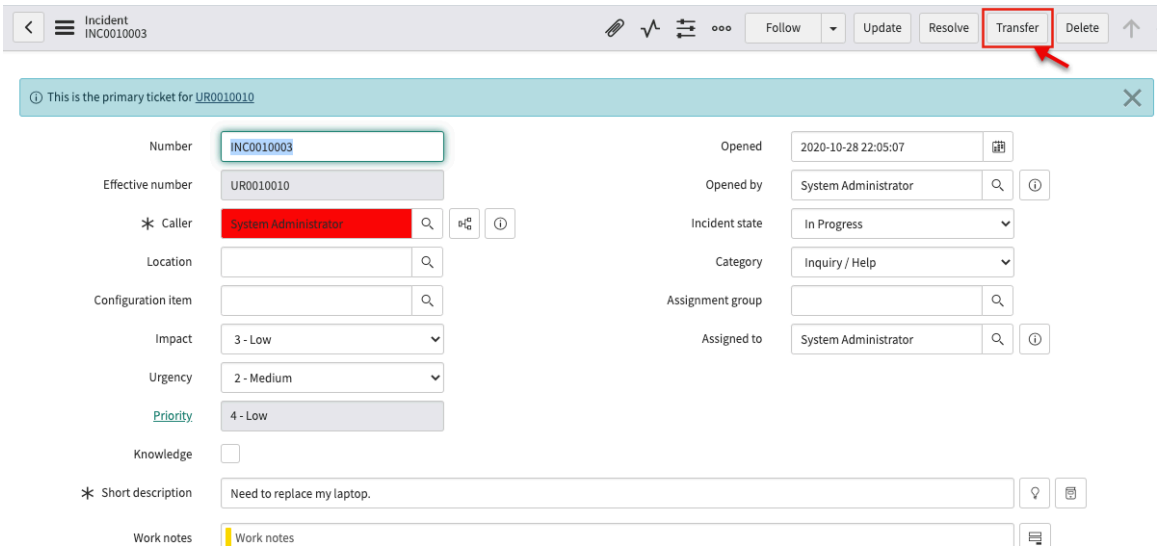
Associez un incident à un enregistrement Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez l'incident à transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

> **Remarque :**
> Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

- **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.

  > **Remarque :**
  > Ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné **Transférer au département** dans **Action**

- **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
- **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

  > **Remarque :**
  > Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Créer un ticket associé à partir d'un incident

Créez un ticket associé pour un autre département pertinent à partir d'un incident (ticket principal) lorsque vous constatez que le problème peut être résolu dans ce département.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'incident possède un enregistrement Demande universelle associé.

Rôle requis : assurez-vous de disposer de l'un des rôles suivants.

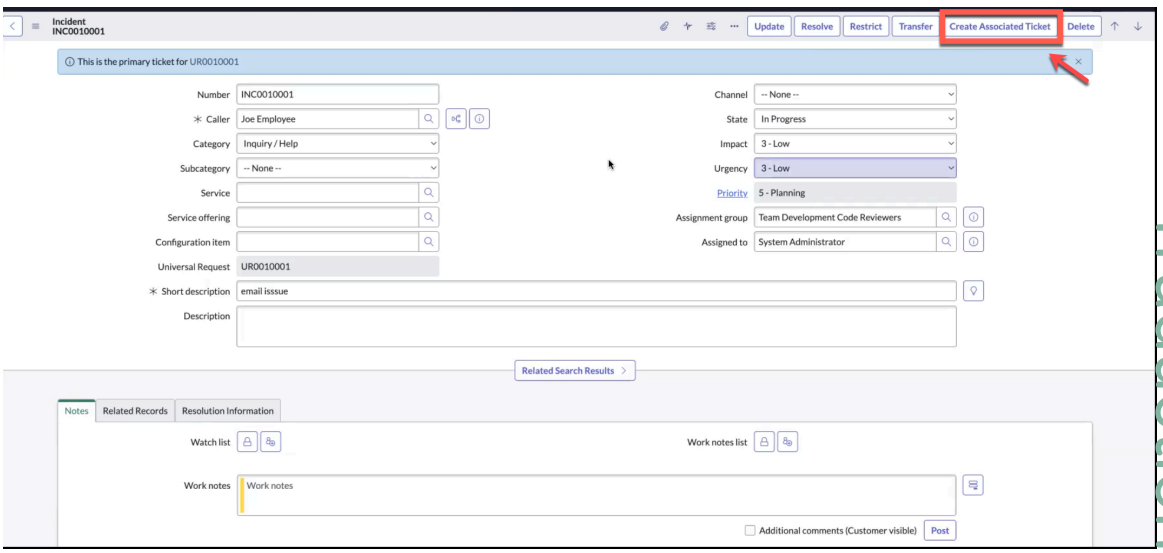
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Agent auquel l'incident est affecté
- Agent qui appartient au groupe d'affectation auquel l'incident est affecté

Procédure

1. Accédez à la **Incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un ticket associé.
3. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.



4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer le ticket associé.

Boîte de dialogue Créer le ticket associé

Champ	Description
Département	Département pour lequel vous souhaitez créer un ticket associé.
Description courte	Brève description du problème pour lequel le ticket associé est créé.
Description	Description détaillée du problème pour lequel le ticket associé est créé.
Notes de travail	Brève description du problème. Vous pouvez communiquer ce problème à l'agent d'acheminement Demande universelle ou à l'agent du département pour lequel le ticket associé est créé.

5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

Le ticket est créé pour le département approprié et est associé à l'enregistrement de la demande universelle. Vous pouvez afficher les tickets associés dans la liste connexe Tickets associés du formulaire Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
lorsqu'un ticket associé est créé, les informations sont copiées à partir des champs de l'enregistrement de demande universelle vers les champs de l'enregistrement de ticket associé. Vous pouvez utiliser les onglets **Information ticket associée** et **Mappages de tickets associés** du formulaire Configuration du mappage pour les incidents. Pour en savoir plus, consultez Configuration du mappage .

Résoudre, rouvrir ou fermer l'incident associé à la demande universelle

Résoudre, rouvrir ou fermer sont des actions du widget **Actions d'incident** disponibles dans l'enregistrement de demande universelle pour le demandeur. Le widget **Actions d'incident** n'est disponible que lorsque la tâche principale d'un enregistrement de demande universelle est un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Associez un incident à une demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la page du portail.
2. Cliquez sur **Demandes**.
3. Ouvrez la demande universelle associée à l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes à partir du widget **Actions**.

Remarque :
l'état de l'enregistrement de demande universelle est mis à jour en fonction de la configuration fournie sur la table Mappage d'état [universal_request_state_mapping].

Personnaliser les champs copiés depuis Demande universelle vers l'incident

Personnalisez les champs de sorte que les valeurs de certains champs dans la demande universelle sont automatiquement copiées dans un enregistrement d'incident lorsqu'un incident est associé à un enregistrement de demande universelle. Cela vous permet de gagner du temps en vous évitant d'entrer manuellement les informations chaque fois que vous créez un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : incident_manager ou admin

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur Entrée.
2. Recherchez la propriété système *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`* et ouvrez-la.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez la demande universelle et le champ d'incident.
   Par exemple, `caller_id=opened_for` signifie que la valeur du champ called_id du formulaire Demande universelle est copiée dans le champ opened_for du formulaire d'incident.

Limiter l'accès à un incident

Vous pouvez restreindre un ticket d'incident qui contient des informations sensibles. Si vous identifiez un incident comme restreint, vous en limitez l'accès pour les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint. Les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint lors de sa création. Un agent peut également identifier un incident comme restreint lorsqu'il le trie ou l'utilise. Les tickets identifiés comme restreints sont uniquement accessibles par :

- les agents d'acheminement faisant partie du groupe d'affectation et disposant du rôle d'agent sensible ;
- tous les agents de tickets primaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez limiter.
3. Cliquez sur **Restreindre** dans le formulaire.
   Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

   Remarque :
   seuls les agents avec le rôle d'accès peuvent modifier la demande et lui affecter un accès sans restriction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

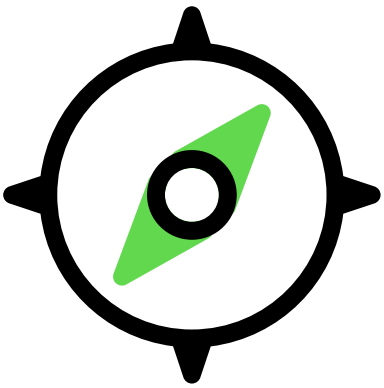
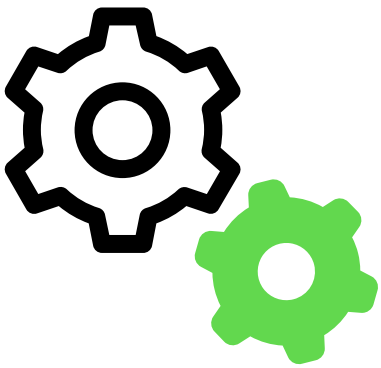
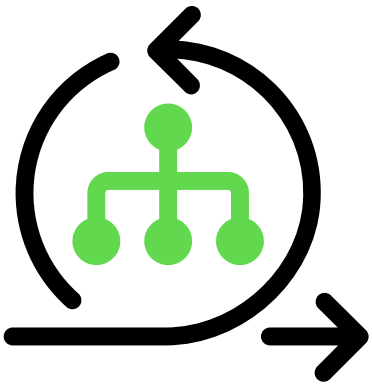
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Utilisez l'application ServiceNow® Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) pour résumer les informations sur les incidents, générer des notes de résolution d'incident et synthétiser la messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos demandeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser l’IA générative ITSM
		
En savoir plus sur Now Assist pour ITSM	Configurer l’application Now Assist pour ITSM pour commencer	Utiliser les options de l’IA générative offertes par Now Assist pour ITSM
	Utiliser Gestion des services IT la collection de l’agent IA Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist ITSM	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

Données d'incident ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte (pour Incident Assist et Knowledge Assist) et transcriptions de la messagerie instantanée (pour Chat Assist). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

L'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) permet à vos agents de résumer les conversations instantanées et les détails des incidents, de générer des notes de résolution d'incident à partager avec d'autres agents.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

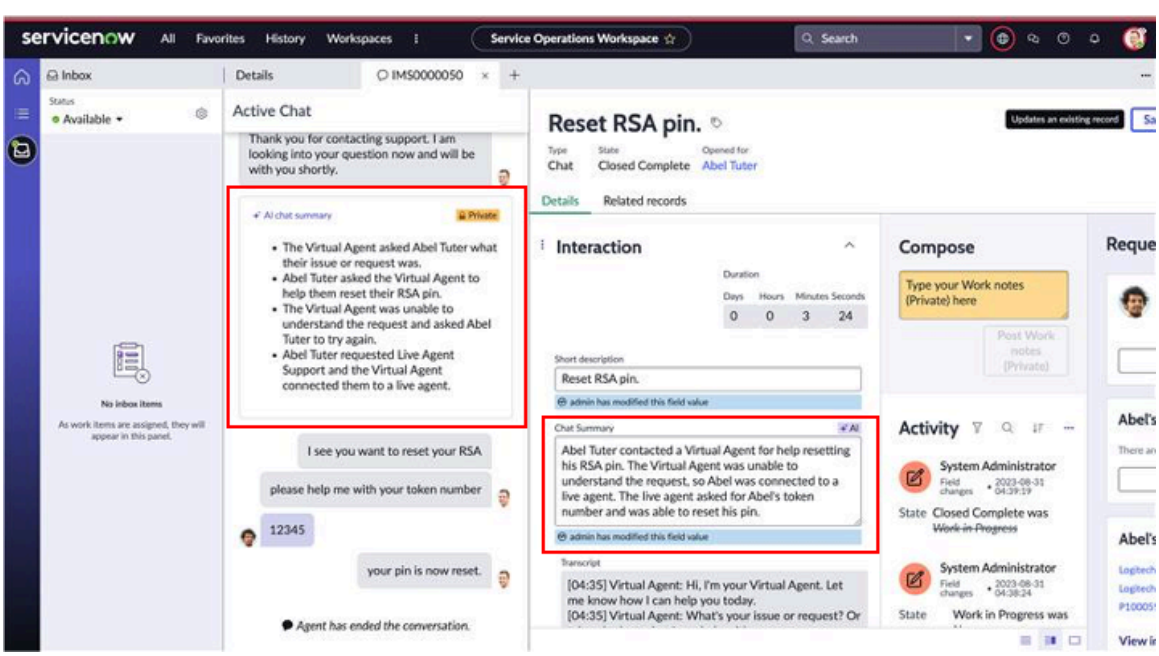
- Un résumé d'incident permet à vos agents de comprendre le contexte de l'incident.
- Les notes de résolution d'incident fournissent le contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents similaires.
- Un résumé de conversation instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation à un agent en spécifiant tous les points du transfert, y compris la conversation Agent virtuel.

Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) compétences

L'application Now Assist pour ITSM inclut les compétences et fonctionnalités de l'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre le contexte de l'incident et de la conversation instantanée afin de proposer des résolutions plus rapides au demandeur.

Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de l'historique des conversations instantanées Agent virtuel d'un demandeur. Un agent peut également générer un résumé de l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée.

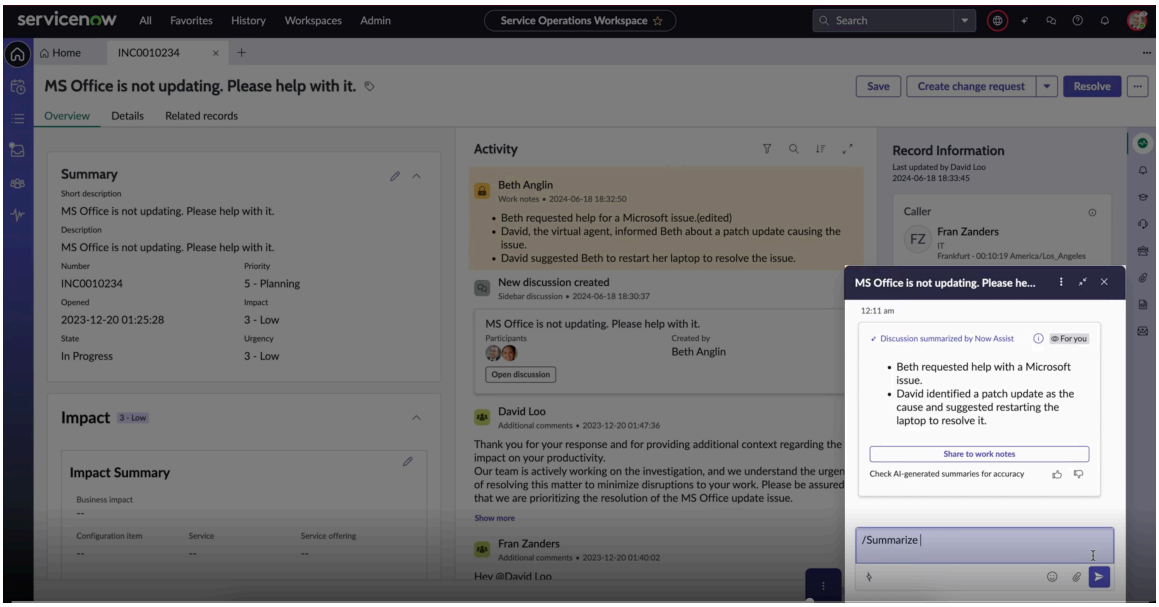


Résumé de discussion Barre latérale

Fournit à un agent un résumé de l'historique des discussions Agent virtuel Barre latérale d'un demandeur. Un agent peut également publier le résumé dans les notes de travail de l'incident pour un dépannage supplémentaire avant ou après la fin de la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Synthèse des incidents

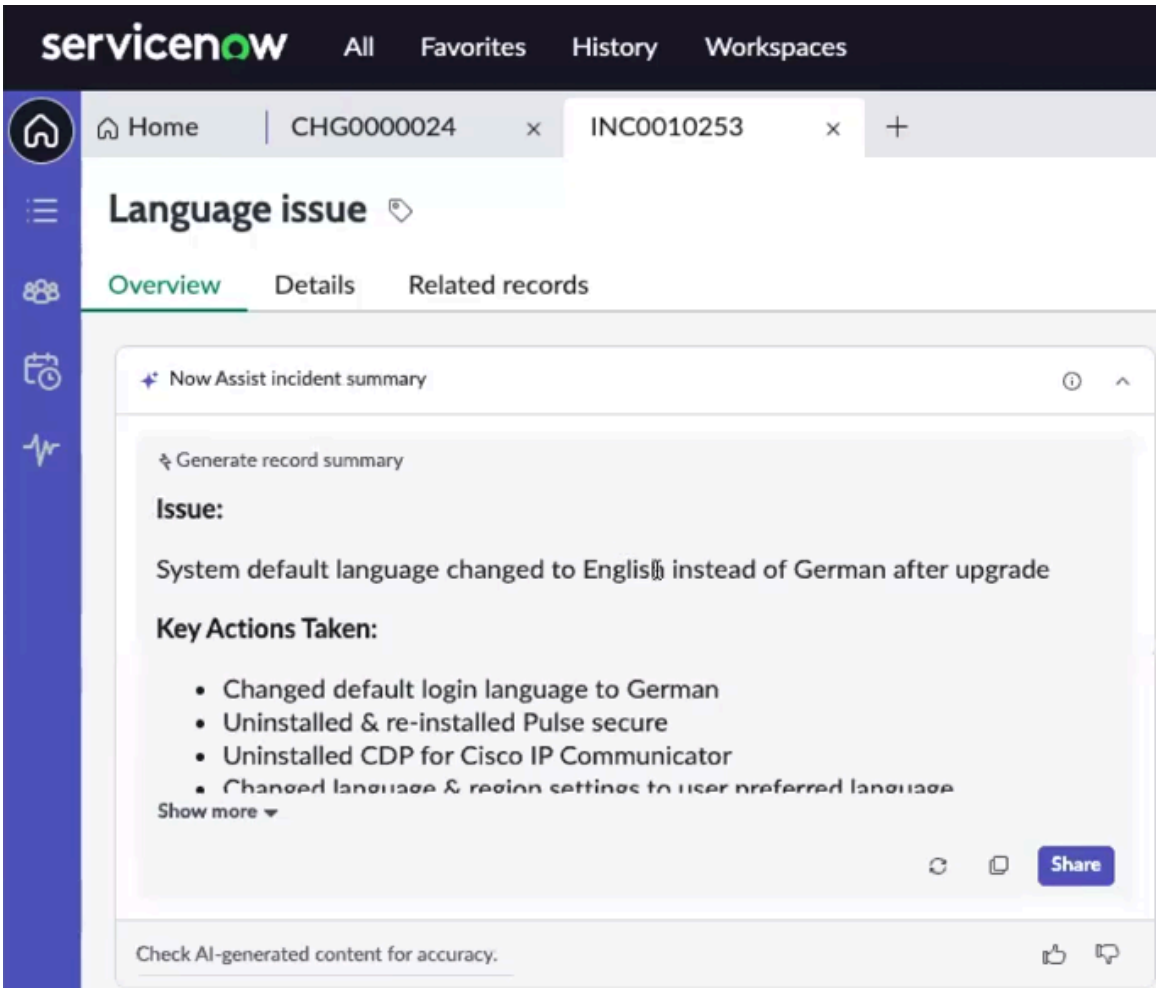
Permet à un agent d'accélérer le processus de dépannage des incidents en examinant son résumé qui inclut le problème, les mesures prises et la résolution. Votre agent peut générer un résumé des incidents actifs afin de comprendre le contexte de l'incident. Votre agent peut également actualiser le résumé, le publier dans les notes de travail relatives à l'incident, le copier et fournir des commentaires sur ce résumé.

Le résumé de l'incident comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- E-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Assistant d’incident

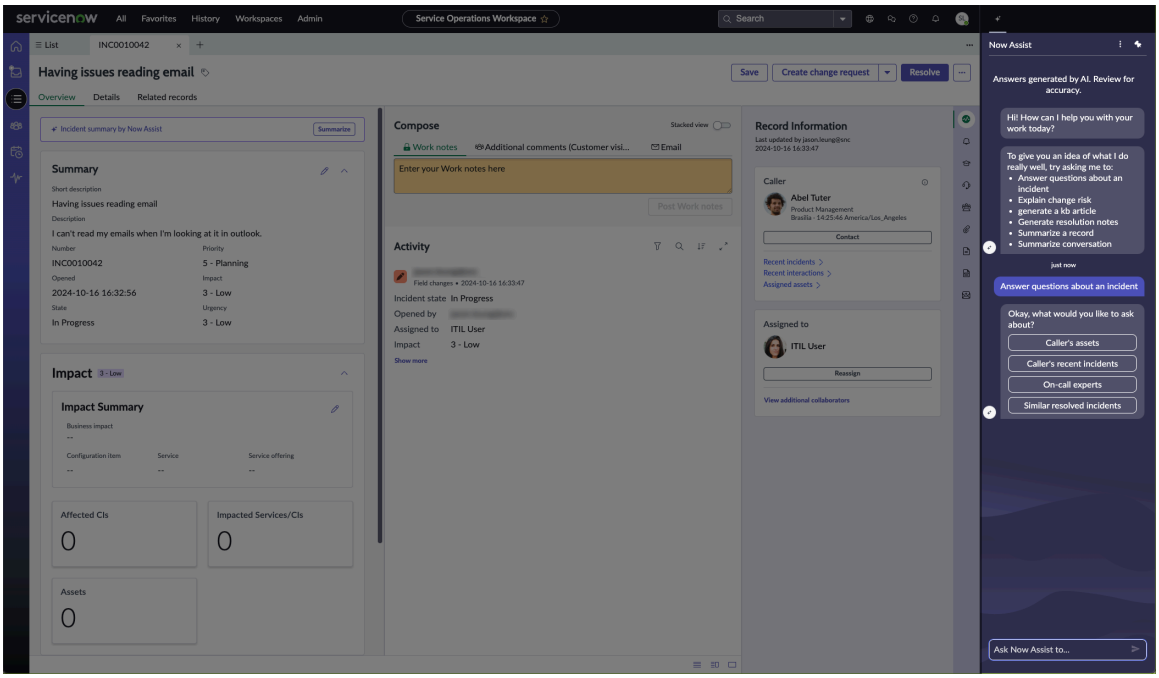
Permet à un agent d’obtenir rapidement des informations courantes relatives aux incidents par le biais d’une conversation dans l’enregistrement d’incident en posant des questions relatives aux rubriques prises en charge dans le Now Assist panneau.

Les rubriques d’assistant d’incident prises en charge dans le Now Assist panneau sont les suivantes :

- Actifs de l'appelant
- Incidents récents de l'appelant
- Experts d’astreinte des groupes de support
- Incidents résolus similaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Synthèse des demandes de changement

Permet à un agent d'accélérer le processus de demande de changement en examinant son résumé qui comprend l'objectif, le plan et le risque. Votre agent peut générer un résumé des demandes de changement pour les demandes de changement actives afin de comprendre le contexte de la demande. Votre agent peut également actualiser le résumé, le publier dans les notes de travail relatives à la demande de changement, le copier et fournir des commentaires sur ce résumé.

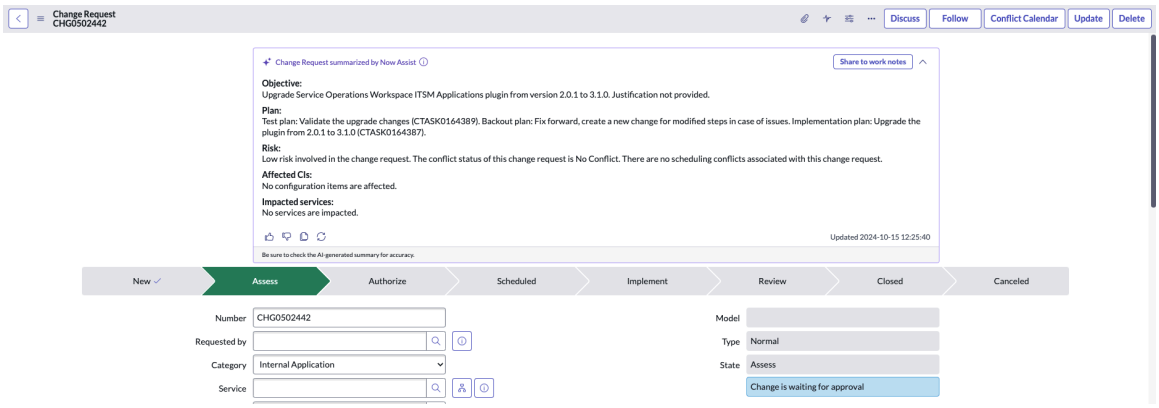
Le résumé de la demande de changement comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Risque
- Impact
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de tests
- Plan de retour en arrière
- Code de fermeture
- Fermer les notes
- Élément de configuration
- Service
- Offre de service
- État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État des conflits
- Type



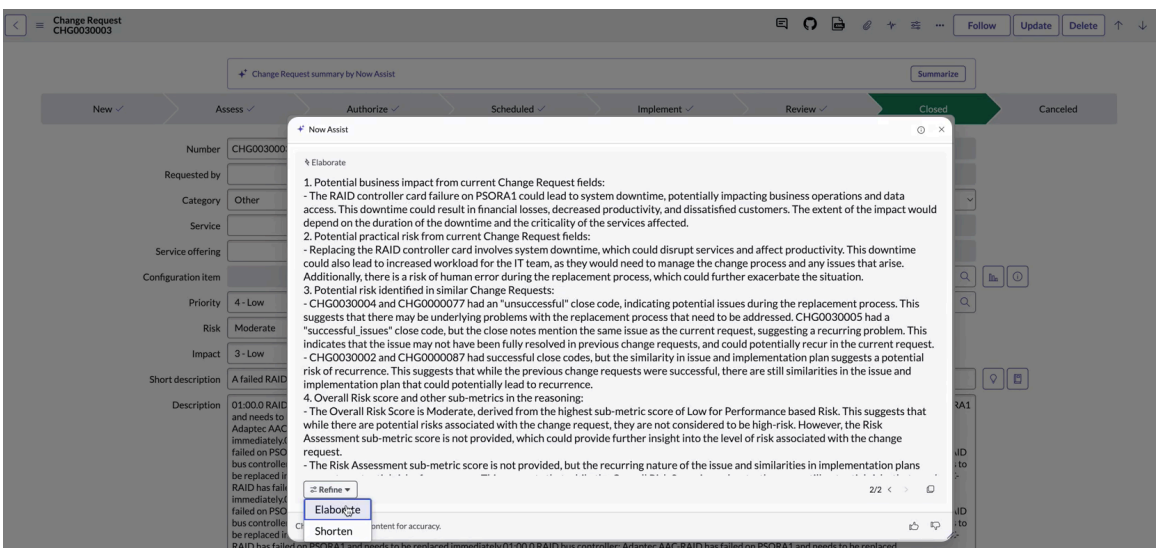
Explication du risque de la demande de changement

Permet à un agent de comprendre le risque lié à la demande de changement en examinant l'explication de l'évaluation des risques. Votre agent peut générer une explication de risque de demande de changement pour les demandes de changement ayant une cote de risque (élevé, moyen, faible). Votre agent peut également copier le résumé et fournir des commentaires sur celui-ci.

L'explication du risque de la demande de changement comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

- Description brève
- Plan d'implémentation
- Groupe d'affectation
- Risque

Les entrées supplémentaires comprennent : des demandes de changement similaires et les incidents causés par ces changements, ainsi que la condition de risque remplie.

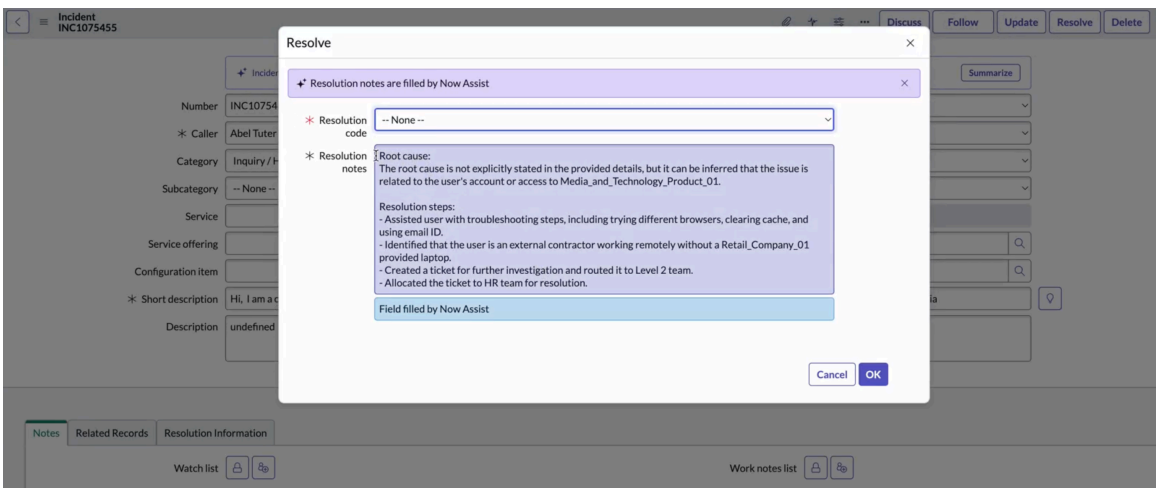


Génération de notes de résolution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génère automatiquement les notes de résolution d'un incident à l'aide de l'icône Now Assist et fournit le contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents similaires.

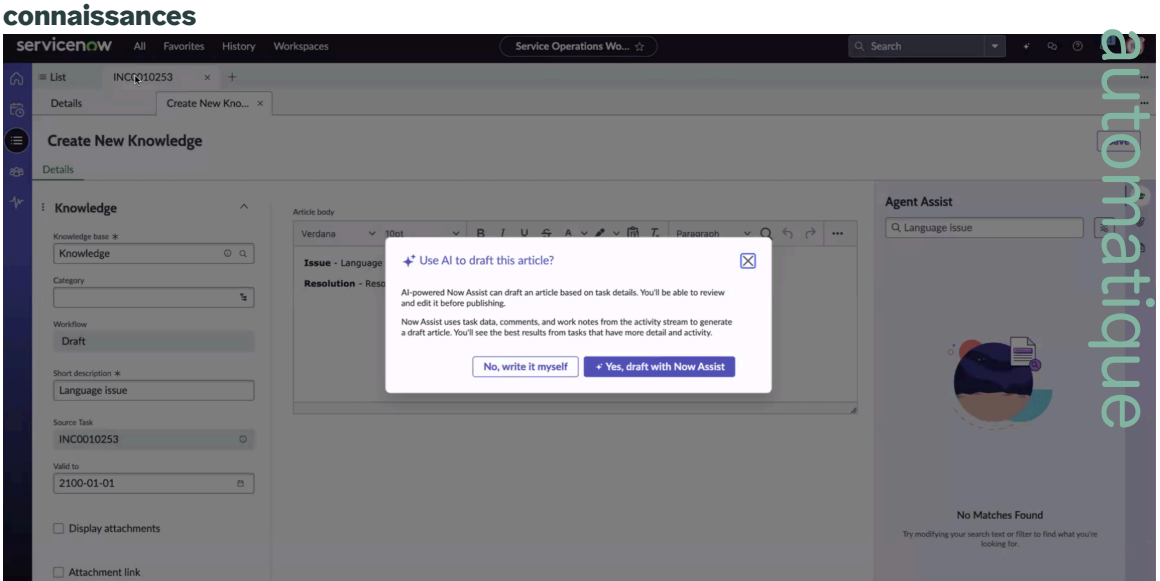


Génération de connaissances

Permet à un agent de générer un article de la base de connaissances à partir d'un incident après avoir proposé une résolution ou fermé l'incident.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article.

Fenêtre contextuelle de génération d'articles de la base de connaissances



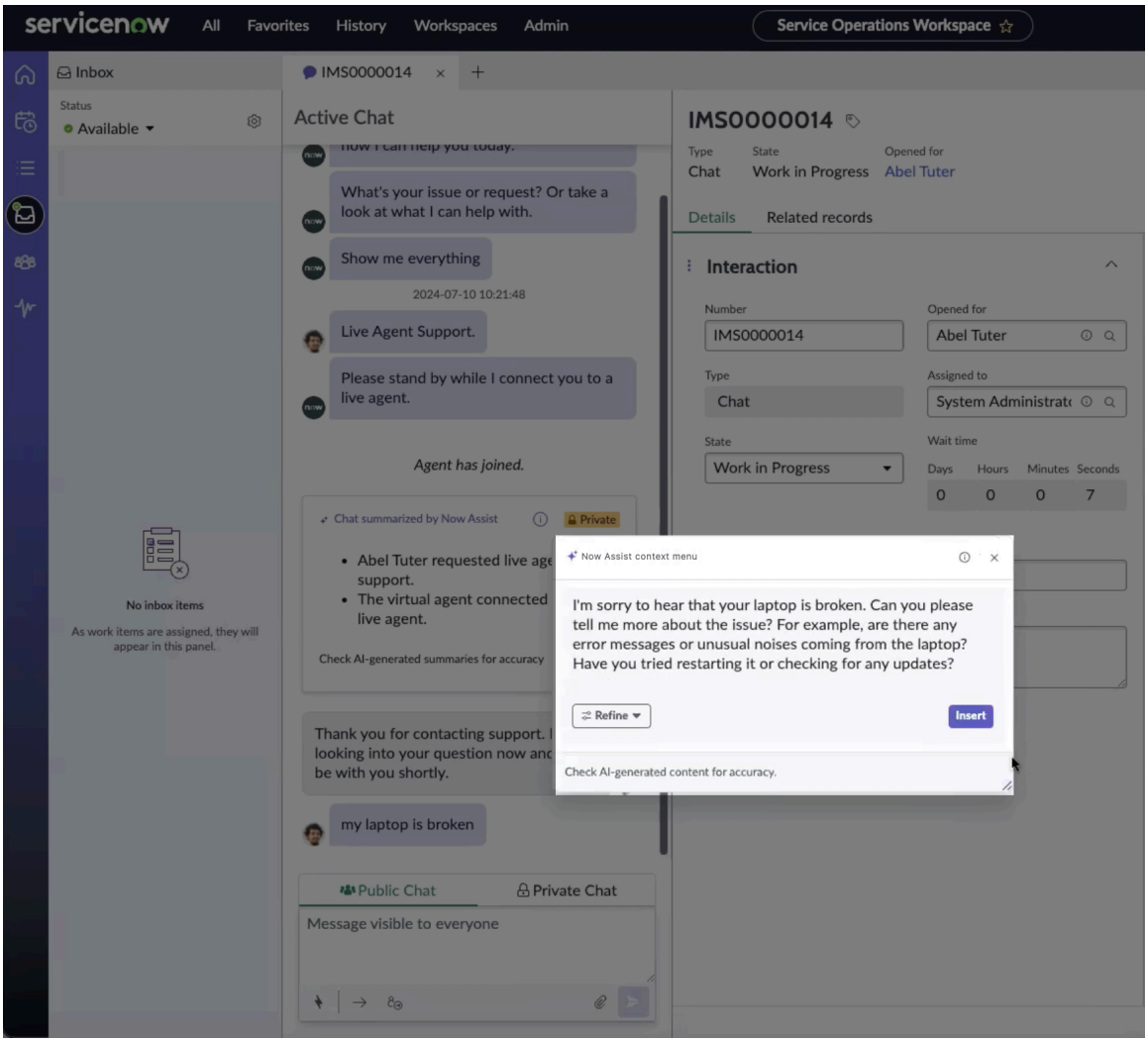
Recommandation de réponse de messagerie instantanée

Permet à un agent de générer une recommandation de réponse à partir d'une messagerie instantanée à l'aide de l'icône Now Assist.

La compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation et l'examiner avant de l'envoyer en réponse au demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau Now Assist dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Un agent peut utiliser le panneau Now Assist dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de la conversation instantanée ou un résumé de l'incident et de générer les notes de résolution qui s'y rapportent. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel .

Information associée

Exploring Now Assist Admin

Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) de manière à permettre aux agents d'utiliser les options de l'IA générative dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Overview tab in Now Assist Admin .

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Pour plus de détails, voir Domain separation in the Now Assist Admin console .

Voici une liste de toutes les compétences prises en charge dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM):

- Synthèse de la messagerie instantanée
- Résumé de discussion Barre latérale
- Recommandation de réponse de messagerie instantanée
- Assistant d'incident
- Synthèse des incidents

Remarque :
La synthèse des incidents ne s'applique qu'aux incidents dont l'état est Nouveau, En cours, En suspens ou Résolu, à condition que les mappages d'état des incidents fournis dans le système de base ne soient pas personnalisés.

- Génération de notes de résolution
- Recommandation de réponse par e-mail
- Génération d'un article de la base de connaissances
- Explication du risque de la demande de changement
- Synthèse des demandes de changement

Remarque :
La synthèse des demandes de changement ne s'applique qu'aux demandes de changement ayant les états Évaluer, Autoriser, Planifié, Implémenter, Examiner et Fermé tant que les mappages d'état des demandes de changement fournis dans le système de base ne sont pas personnalisés.

- Incident majeur Recommandation de contenu d'e-mail

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour gestion des services IT (sn_itsm_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances d'applications, consultez Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Accédez à la **Administrateur** > **Administrateur Now Assist**.
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences Now Assist** .

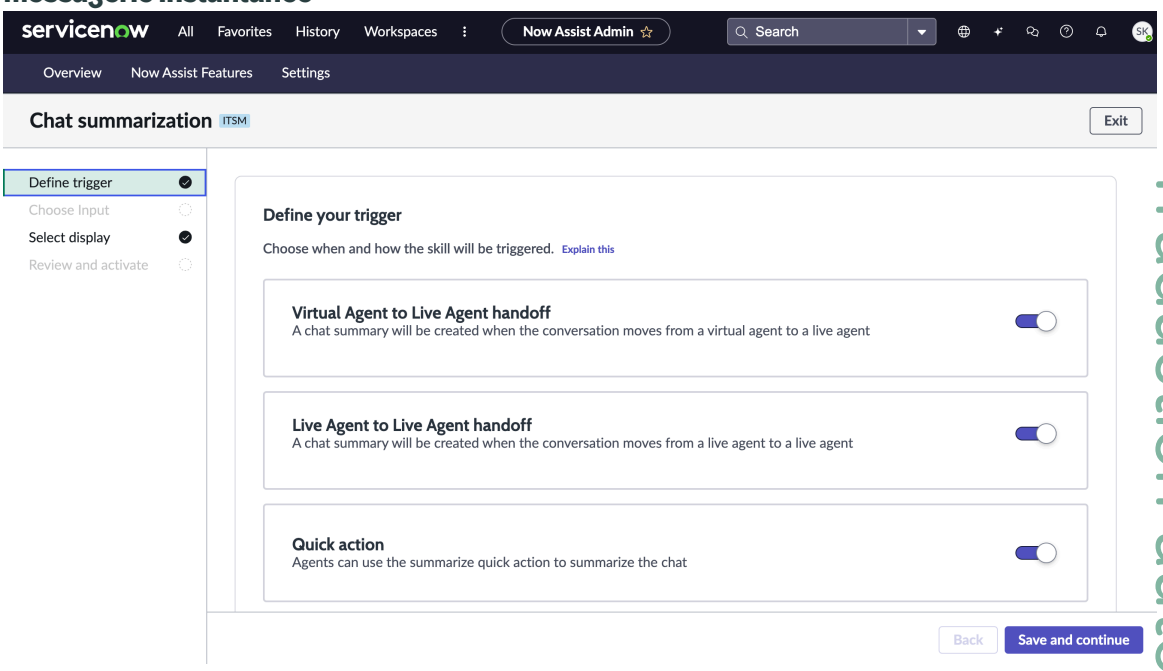
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

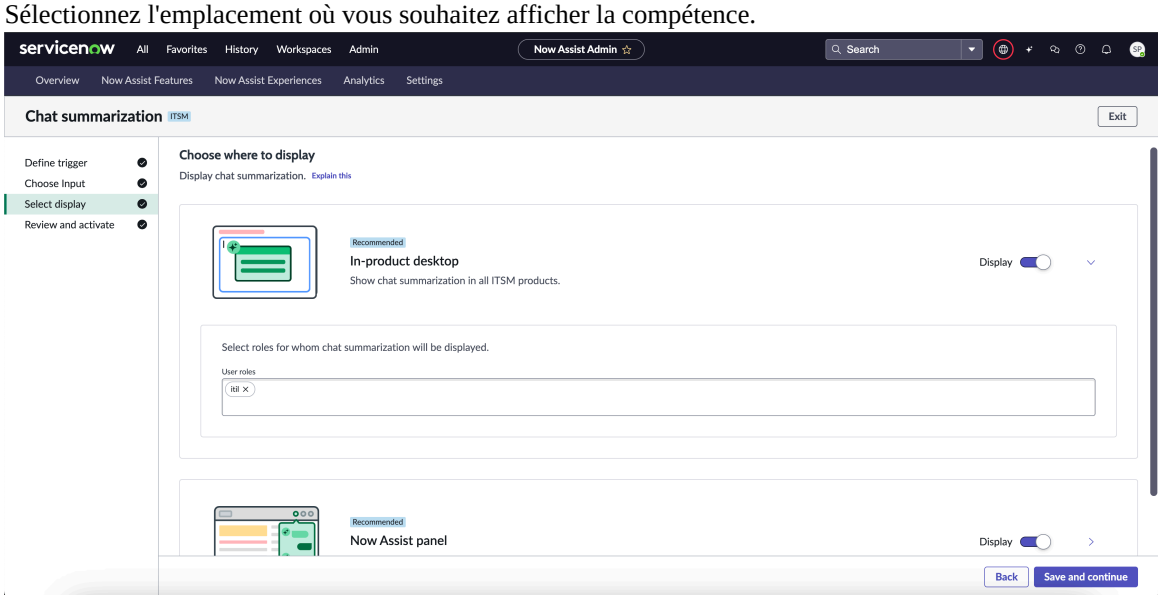
4. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour ITSM.
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows **Technologie**. Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
5. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.
6. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.

   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Exemple d'écran Définir le déclencheur pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



7. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
8. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

9. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
10. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.
    Votre compétence est configurée.

Information associée

Overview tab in Now Assist Admin

Configuring Now Assist Admin features

Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Obtenez une vue d'ensemble rapide des entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). En configurant les entrées ou les déclencheurs d'une compétence, vous pouvez déterminer comment et quand une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer les entrées ou les déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, par exemple la table et les champs utilisés pour générer un résumé d'incident. Un déclencheur initie une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de la messagerie instantanée.

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler . Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Compétence d'analyse des sentiments sur les incidents

Entrées pour la compétence d'analyse des sentiments

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence d'analyse des sentiments (suite)

Entrée	Description
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Priorité • État • Créées • Commentaires supplémentaires • SLA de tâche

Sorties pour la compétence d'analyse des sentiments

Sortie	Description
Valeurs de sentiments	• Positif • Neutre • Négatif
Tendance des sentiments	• Amélioration • En baisse • Stable
Raisonnement de sentiment	Raisons de fournir la valeur de sentiment.

Tâche planifiée pour la compétence d'analyse des sentiments

Nom de la tâche planifiée	Valeur par défaut	Description
Tâche planifiée d'analyse des sentiments (incident)	Vrai	Actualise les sentiments en fonction de la fréquence de déclenchement.

Compétence de génération d'étapes suggérées

Entrées pour la compétence de génération des étapes suggérées

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champ d'entrée	Description brève

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de génération des étapes suggérées (suite)

Entrée	Description
	La compétence utilise ce champ pour regrouper les incidents en fonction d'incidents similaires fermés dans le passé.
Conditions	Conditions de filtre pour générer les étapes suggérées. Les incidents similaires fermés au cours des 6 derniers mois sont utilisés par défaut pour créer les grappes d'incidents.

Incident majeur Compétence de recommandation de contenu d'e-mail

Remarque :

- Lorsque vous créez une recommandation de contenu d'e-mail Incident majeur à l'aide des modèles par défaut, vous pouvez utiliser les variables d'IA générative correspondantes pour composer le contenu.
- Pour plus d'informations sur la génération de Incident majeur recommandation de contenu d'e-mail, reportez-vous à la section .

Entrées pour Incident majeur les compétences de recommandation de contenu d'e-mail

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Commentaires supplémentaires • Notes de travail • Activités
Champs supplémentaires	• Impact sur l'activité • Notes de résolution

En plus des tables et des champs répertoriés dans le tableau ci-dessus, les tables et champs répertoriés dans le tableau ci-dessous sont également utilisés comme entrées pour les invites afin de générer Incident majeur une recommandation de contenu d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables supplémentaires utilisées comme entrées pour les invites afin de générer une Incident majeur recommandation de contenu d'e-mail

Table	Champs
SLA de tâche [task_sla]	• Cible • Étape • Temps restant réel • Temps restant d'activité • A été violé • Durée de la pause • Heure de la pause
Incident [incident]	• Description brève • Description • Priorité • CI • Flux d'activité
Collaboration Chat [sys_cs_collab_message]	Charge utile **Remarque :** Vous devez sélectionner manuellement la table Collaboration Chat comme donnée d'entrée afin que ce champ soit utilisé comme entrée pour l'invite. Pour plus d'informations sur le choix des données d'entrée, reportez-vous à la section Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré et comment un résumé de la messagerie instantanée est affiché.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée (suite)

Répétition	Description
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Brève description	Champ **Brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Création de tâches	Les champs **Brève description** et **Description** sont remplis automatiquement sur l'enregistrement de la tâche lors de la création de celle-ci.

Le tableau suivant répertorie la propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée.

Propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Propriété	Description
Liste à puces	Si cette propriété est sélectionnée, le résumé de la messagerie instantanée s'affiche sous la forme d'une liste non triée.

Compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de réponse de messagerie instantanée est générée.

Déclencheurs pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Déclencheur	Description
Déclenché par l'utilisateur	Recommandation de réponse de messagerie instantanée générée lorsque l'agent déclenche manuellement la compétence.

La table suivante répertorie les champs de l’icône Now Assist de la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée.

Icône Now Assist

Champ	Description
Propriétés du bouton	Propriétés du bouton de déclenchement, par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône Now Assist (suite)

Champ	Description
	• Variante • Taille • Icône
Actions d'affinage	Options d'action affichées lorsque le bouton **Affiner** est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer
Propriétés de la boîte de dialogue de recommandation	Propriétés de la fenêtre de dialogue Recommandation, par exemple : headerLabel.
ID de composant WWNA	ID de composant qui prend en charge l'icône Now Assist, par exemple : agent-chat.
Action prédéfinie par défaut	Action par défaut lorsque le bouton de déclenchement est sélectionné sans texte dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Table	Table utilisée pour l'interaction.
Message d'erreur de délai d'expiration	Erreur qui s'affiche après un délai d'expiration.
Actions prédéfinies	Options d'action affichées lorsque du texte est entré dans la fenêtre de messagerie instantanée et que le bouton de déclenchement est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer

Barre latérale Compétence de résumé de discussion

Pour la compétence de résumé de discussion Barre latérale, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer un résumé de discussion Barre latérale.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de discussion Barre latérale est générée.

Déclencheurs de la compétence de résumé de la discussion Barre latérale

Déclencheur	Description
Action rapide	Résumé de discussion Barre latérale généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété de la compétence de résumé de discussion Barre latérale

Propriété	Description
Liste à puces	Si cette propriété est sélectionnée, le résumé de discussion Barre latérale s'affiche sous la forme d'une liste non triée.

Compétence de synthèse des incidents

La compétence de synthèse des incidents comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé d'incident est généré.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Déclencheurs de la compétence de synthèse des incidents

Déclencheur	Description
Modal d'affectation	Ouvre le modal d'affectation pendant l'action d'enregistrement lorsque la valeur groupe d'affectation ou affecter à est modifiée.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des incidents.

Entrées pour la compétence de synthèse des incidents

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • E-mail
États du modèle d'entrée	• Nouveau • WIP • Résolu • Fermé

La table suivante répertorie les descriptions pour la compétence de synthèse des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions de la compétence de synthèse des incidents

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Problème	• Nouveau • WIP • Résolu • Fermé
Principales mesures prises	• WIP • Résolu • Fermé
Résolution	• Résolu • Fermé
CI affectés et services concernés	• WIP • Résolu • Fermé
Accord sur les niveaux de service	• WIP • Résolu • Fermé
Incidents enfants	• WIP • Résolu • Fermé

Traduction automatique

Compétence d’assistant d’incident

La compétence d’assistant d’incident inclut les rubriques d’incident qui seront disponibles dans le Now Assist panneau.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Rubriques d’assistance d’incident :

- Trouver des incidents résolus similaires
- Consulter des experts d'astreinte à partir de groupes de support

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Récupérer les actifs de l'appelant
- Extraire les incidents récents de l'appelant

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un incident.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs qui déterminent quand et comment les notes de résolution d'un incident sont générées.

Déclencheurs pour la compétence de génération de notes de résolution

Déclencheur	Description
Déclenché par l'utilisateur	Si cette option est sélectionnée, l'entrée de l'utilisateur est requise avant la génération des notes de résolution. Sinon, les notes de résolution sont générées automatiquement par défaut lorsque certaines conditions sont remplies.

Le tableau suivant répertorie les champs de l'icône Now Assist de la compétence de génération de notes de résolution.

Icône Now Assist

Champ	Description
Actions d'affinage	Options d'action affichées lorsque le bouton **Affiner** est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de génération de notes de résolution.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Brève description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution (suite)

Entrée	Description
	• Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Compétence de génération d’articles de la base de connaissances

La compétence de génération d’articles de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les articles de la base de connaissances sont générés pour un incident.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

Entrées pour la compétence de génération d’articles de la base de connaissances

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de résolution • Notes de travail • Commentaires
État	• Résolu • Fermé

Compétence de synthèse des demandes de changement

La compétence de synthèse des demandes de changement comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'une demande de changement est générée.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des demandes de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de synthèse des demandes de changement

Entrée	Description
Table d'entrée	change_request
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • Risque • Impact • Justification • Plan d'implémentation • Analyse des risques et de l'impact • Plan de tests • Plan de retour en arrière • Code de fermeture • Fermer les notes • Offre de service • État • État des conflits • Type
États du modèle d'entrée	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé

Traduction automatique

La table suivante répertorie les descriptions pour la compétence de synthèse des demandes de changement.

Descriptions de la compétence de synthèse des demandes de changement

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Objectif	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions de la compétence de synthèse des demandes de changement (suite)

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Plan	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Risque	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
CI affectés	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Services concernés	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Fermer les notes	Fermé
Incidents causés par le changement	Fermé

Compétence d’explication du risque de demande de changement

La compétence d’explication du risque de la demande de changement inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque l’explication du risque de changement est générée.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence d’explication du risque de la demande de changement.

Entrées pour la compétence d’explication du risque de la demande de changement

Entrée	Description
Table d'entrée	change_request

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence d'explication du risque de la demande de changement (suite)

Entrée	Description
Champs d'entrée	• Description brève • Plan d'implémentation • Groupe d'affectation • Risque • Description • Plan de proscription • Type de modèle • Demandes de changement similaires et incidents causés par ces changements • Condition de risque remplie

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Versions prises en charge

- Pour Interface utilisateur principale : à partir de Vancouver Correctif 2
- ITSM Pour Espace de travail pour l'exploitation des services : à partir de la version 6.0.0

Modèles de langue pris en charge pour toutes les compétences et tous les Now Assist pour ITSM agents

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour ITSM inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Remarque :
Next Experience doit être activé pour utiliser le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Considerations for activating Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interfaces Now Assist pour ITSM prises en charge

Interface	Fonctionnalités
Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	• Synthèse des incidents • Génération de notes de résolution • Synthèse de la messagerie instantanée • Panneau Now Assist • Génération d'un article de la base de connaissances • Résumé de discussion Barre latérale • Synthèse des demandes de changement • Recommandation de réponse de messagerie instantanée • Explication du risque de la demande de changement • Assistant d'incident • Recommandation de réponse par e-mail • Gestion des incidents majeurs Recommandation de contenu d'e-mail
Interface utilisateur principale	• Synthèse des incidents • Génération de notes de résolution • Panneau Now Assist • Génération d'un article de la base de connaissances • Résumé de discussion Barre latérale • Synthèse des demandes de changement • Explication du risque de la demande de changement • Assistant d'incident • Recommandation de réponse par e-mail

Traduction automatique

Configurer Now Assist dans pour Agent virtuelITSM

Offrez à vos demandeurs une expérience conversationnelle simplifiée basée sur l'IA générative lorsqu'ils soumettent une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel. En proposant cette expérience d'IA générative, votre organisation peut fournir un outil en libre-service supplémentaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détectez et masquez les données sensibles à l'aide du gestionnaire de données sensibles afin qu'elles ne soient pas vues par l'agent ou le demandeur. Pour en savoir plus, consultez :

- Sensitive Data Handler
- Configuring Sensitive Data Handler

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de l'IA générative peuvent fournir une expérience de demande de catalogue de type humain sur l'interface conversationnelle Agent virtuel. En utilisant les options de l'IA générative avec Agent virtuel, votre organisation peut fournir une expérience conversationnelle pour les envois de demandes.

Stimulez la productivité en fournissant un agent virtuel sur des canaux familiers, tels que Slack, Microsoft Teams et Microsoft Copilot.

Lorsque vous configurez l'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue, vos demandeurs obtiennent l'expérience suivante :

- Invites de questions contextuelles qui permettent une conversation plus humaine basée sur les réponses aux questions précédentes.
- Remplissage d'emplacement qui reconnaît les réponses à une ou plusieurs questions sur l'entrée du demandeur.
- Capacité à répondre aux questions sur les éléments de catalogue.
- Capacité à quitter le processus de soumission de demande à tout moment.

Bien que les types de questions d'éléments de catalogue suivants soient pris en charge en mode conversation, les réponses en langage naturel ne sont pas prises en charge pour eux :

- Référence
- Zone de sélection de recherche
- Choix multiple de recherche
- Demandé pour
- Pièce jointe
- Question à choix multiple avec plus de 10 choix

Now Assist fonctionnalités prises en charge dans Now Assist pour ITSM Agent virtuel

Fonctionnalité	Référence de rubrique
Téléchargez des formats de fichier tels que texte, PDF, Word (.doc, .docx) et des fichiers image tels que JPEG et PNG.	Upload documents in a chat .
Combinez Recherche IA avec les compétences de messagerie instantanée de l'IA générative pour accélérer la résolution des problèmes et réduire la déviation vers un agent actif à l'aide de Now Assist pour ITSMAgent virtuel.	Enhanced chat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Référence de rubrique
Utilisez les données structurées et non structurées provenant d'enregistrements, de bases de connaissances et de ServiceNow sources externes pour améliorer les performances des agents d'IA et des compétences d'IA générative à Agent virtuel l'aide Graphique de connaissances de Now Assist .	Knowledge Graph
Définissez les paramètres d'analyse pour que les connecteurs de contenu externes analysent les systèmes sources et envoyez-les à Recherche IA pour indexation.	Configuring External Content Connectors
Surveillez les performances de votre appareil et diagnostiquez les problèmes potentiels.	Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel

Procédure

1. Activez les compétences requises Agent virtuel : **commande catalogue Now Assist multi-tours**, **résultats Genius de questions-réponses Now Assist** ou **rubriques Now Assist**.
2. Paramétrez Now Assist dans Agent virtuel.
   Pour plus d'informations sur l'activation des compétences et le paramétrage de l'IA générative pour Agent virtuel, consultez Configuring assistants overview .

Remarque :

- Configurez les conditions requises pour les compétences Agent virtuel.
- Agent virtuel ITSM est maintenant remplacé par l'IA générative Agent virtuel.

Rubriques LLM prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM

L'Agent virtuel ITSM comprend des conversations par rubrique prédéfinie de grand modèle de langage (LLM) conçues pour aider vos utilisateurs à accomplir des tâches courantes liées à l'informatique, telles que la vérification et la réinitialisation du mot de passe.

Les LLM sont utilisés pour identifier et déclencher l'action qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Les rubriques LLM prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM sont en lecture seule. Leur nom contient le suffixe **(modèle)**. Pour les utiliser, dupliquez la rubrique dans le champ d'application de la conversation Agent virtuel ITSM et renommez-la en fonction des conventions d'affectation de nom de votre société.

Pour les rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM, consultez Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM.

Vérifier l'état du ticket et du support	Vérifiez l'état de vos tickets informatiques et tickets de support. Une fois la conversation lancée, elle progresse en collectant des données du ticket, une question à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : Pour les tickets RH, un administrateur doit autoriser les enregistrements RCA principaux pour les opérations de lecture et d'écriture. • sys_scope = Now Assist dans Agent virtuel • target_scope = Ressources humaines : Core • cible = Table : ticket RH • état = autorisé • source = Include de script : ITSMTopicsHelper Consultez Requested restricted caller access (RCA) pour plus d'informations.
Afficher les approbations en attente	Vérifiez les approbations en attente qui doivent faire l'objet d'une action et choisissez celles à traiter. Vous pouvez approuver ou rejeter vos tickets en sélectionnant les numéros de liste qui vous sont fournis par l'Agent virtuel.
Vérifier l'intégrité de votre appareil à l'aide de Expérience digitale de l'utilisateur final (DEX)	Utilisez le pour Agent virtuel ITSM surveiller les Now Assist performances de votre appareil et diagnostiquer les problèmes potentiels. Consultez la section Vérifier l'intégrité de l'appareil à l'aide de Now Assist pour ITSM Agent virtuel pour plus d'informations. **Important :** Vous devez installer DEX pour effectuer cette action. Consultez Installer Expérience digitale de l'utilisateur final pour plus d'informations.

Rubriques ITSM principales

Vérifier l'état du ticket informatique	Vérifiez l'état de votre ticket informatique. Une fois la conversation lancée, elle progresse en collectant des données du ticket, une question à la fois.
Remonter un ticket informatique	Augmentez l'urgence de votre ticket informatique afin d'obtenir une résolution plus rapide. La remontée d'une priorité de ticket nécessite de choisir l'incident et de vérifier l'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Les utilisateurs doivent justifier l'escalade de l'incident. L'Agent virtuel fait passer l'incident au niveau d'urgence supérieur. Par exemple, de faible à moyen, ou de moyen à élevé. Si un incident se trouve déjà à l'urgence la plus élevée, l'Agent virtuel alerte l'utilisateur à ce sujet et lui demande s'il souhaite ajouter un commentaire pour aider à accélérer la résolution.
Ouvrir un ticket informatique	Ouvrez un ticket qui exploite les algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire des tickets ouverts similaires. Empêchez les utilisateurs d'ouvrir des incidents en double en trouvant des incidents similaires et en demandant si l'utilisateur souhaite ajouter des commentaires à l'incident similaire.
Interruptions de service	Accédez à toutes les informations sur les pannes connues. Lorsqu'un utilisateur demande si un système particulier est en panne, l'Agent virtuel renvoie une liste de liens affichant les pannes planifiées ou non planifiées, ainsi que les dégradations du système. L'utilisateur peut cliquer sur les liens pour obtenir des informations plus détaillées sur une panne ou une dégradation spécifique, ou cliquer sur **Afficher plus** lorsque des pannes supplémentaires sont connues.

Rubriques de réinitialisation du mot de passe

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de gestion des mots de passe avec Agent virtuel en entrant les mots-clés Réinitialiser, Modifier, Déverrouiller ou Mot de passe.

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent effectuer les actions Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le compte. Les utilisateurs qui sont connectés peuvent effectuer les actions Changer le mot de passe, Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le mot de passe.

Conditions requises :

- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset)
- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe Conversations d'agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour que le processus de réinitialisation du mot de passe soit disponible dans l'Agent virtuel, assurez-vous d'avoir coché la case **Activé sur l'Agent virtuel** sur la page de configuration du processus de réinitialisation du mot de passe.

Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, consultez Password Reset for Virtual Agent.

Changement du mot de passe	Demandez à changer votre mot de passe. L'utilisateur doit être connecté.
Réinitialiser le mot de passe	Demandez à réinitialiser votre mot de passe.
Déverrouiller le compte	Demandez à vérifier votre compte d'utilisateur verrouillé.

Les options de vérification d'identité suivantes sont prises en charge pour les réinitialisations de mot de passe dans les conversations Agent virtuel. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Vérification des données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Vérification de Google Authenticator : l'utilisateur entre le code généré à partir de l'application Google Authenticator.
- Vérification du code SMS : l'utilisateur saisit le code reçu via un message texte mobile.
- Vérification du code e-mail : l'utilisateur entre le code reçu par e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité configurées.

Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe.

Rubriques de notification exploitables

Agent virtuel ITSM inclut des notifications exploitables prédéfinies utilisées pour envoyer des messages interactifs à un utilisateur en fonction de tâches ou d'alertes en attente, telles que des notifications RITM et de demande, des notifications d'approbation de tâches et des notifications d'incident.

Remarque :
Vous devez activer les notifications dans Studio de workflow. Pour plus de détails, voir Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Éléments demandés (RITM)

Sujet	Notification recevable
Commentaire de vue RITM	Notification : élément demandé commenté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments demandés (RITM) (suite)

Sujet	Notification recevable
	Envoyé à l'approbateur d'une Catalogue de services demande.
Ajouter des commentaires RITM	Notification : élément demandé au nom du demandeur Envoyé à l'utilisateur final lorsqu'une Catalogue de services demande est ouverte pour le compte de l'utilisateur final.
Afficher les détails de la demande pour l'approbateur	• Notification : rappel d'approbation d'une demande Envoyé à l'approbateur d'une Catalogue de services demande. • Notification : demande d'approbation des demandes Envoyé à l'utilisateur final qui a fait la demande de changement lorsqu'une approbation de changement est demandée.
Afficher les détails de RITM pour l'approbateur	• Notification : demande d'approbation pour les éléments demandés Envoyé à l'approbateur d'une Catalogue de services demande d'élément. • Notification : rappel d'approbation d'un élément demandé Envoyé pour rappeler à l'approbateur une demande en attente Catalogue de services .
Afficher les détails de RITM pour le demandeur	Notification : élément demandé au nom du demandeur Envoyé à l'utilisateur final lorsqu'une Catalogue de services demande est ouverte pour le compte de l'utilisateur final.

Incidents

Sujet	Notification recevable
Ajouter un commentaire à l'incident	Notification : incident pour le compte de l'appelant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incidents (suite)

Sujet	Notification recevable
	Envoyé aux utilisateurs finaux chaque fois qu'un incident est ouvert en leur nom.
Fermer l'incident	Notification : incident résolu Envoyé aux utilisateurs finaux chaque fois que l'un de leurs incidents est résolu par une personne autre que l'utilisateur final.
Marquer l'incident comme non résolu	Notification : incident résolu Envoyé aux utilisateurs finaux chaque fois que l'un de leurs incidents est résolu par une personne autre que l'utilisateur final.
Afficher les commentaires	Notification : incident commenté Envoyé aux utilisateurs finaux chaque fois qu'un commentaire est ajouté à leur incident par une personne autre que l'utilisateur final.
Résoudre l'incident	• Notification : incident commenté Envoyé aux utilisateurs finaux chaque fois qu'un commentaire est ajouté à leur incident par une personne autre que l'utilisateur final. • Notification : incident pour le compte de l'appelant Envoyé aux utilisateurs finaux chaque fois qu'un incident est ouvert en leur nom.

Approbations des tâches

Sujet	Notification recevable
Approuver l'approbateur Sysapproval	• Notification : autre approbation Envoyé à l'approbateur lorsqu'un enregistrement qui ne fait pas partie d'une tâche (comme un article de la base de connaissances) doit être approuvé.
Rejeter l'approbateur Sysapproval	
Afficher les détails de l'approbation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbations des tâches (suite)

Sujet	Notification recevable
	• Notification : approbation de tâche Envoyé à l'approbateur à propos d'une tâche nouvellement créée qui doit être examinée et approuvée.

Personnaliser une Now Assist Agent virtuel rubrique

Copiez et personnalisez une rubrique principale Agent virtuel ITSM , puis utilisez cette rubrique pour suivre l'état des tâches informatiques courantes à l'aide Now Assist de .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez un modèle de rubrique.

Modèles de rubriques ITSM principales disponibles

Modèle	Utilisation
Vérifier l'état du ticket IT (modèle) : LLM	Vérifiez l'état et la progression des tickets et incidents informatiques.
Escalader un ticket IT (modèle) : LLM	Escaladez un ticket ou incident informatique déjà ouvert ou en rouvrant un ticket fermé.
Ouvrir un ticket informatique (modèle) : LLM	Créer un ticket ou un incident informatique.
Interruptions de service (modèle) : LLM	Vérifiez l'état des pannes ou des interruptions de service.

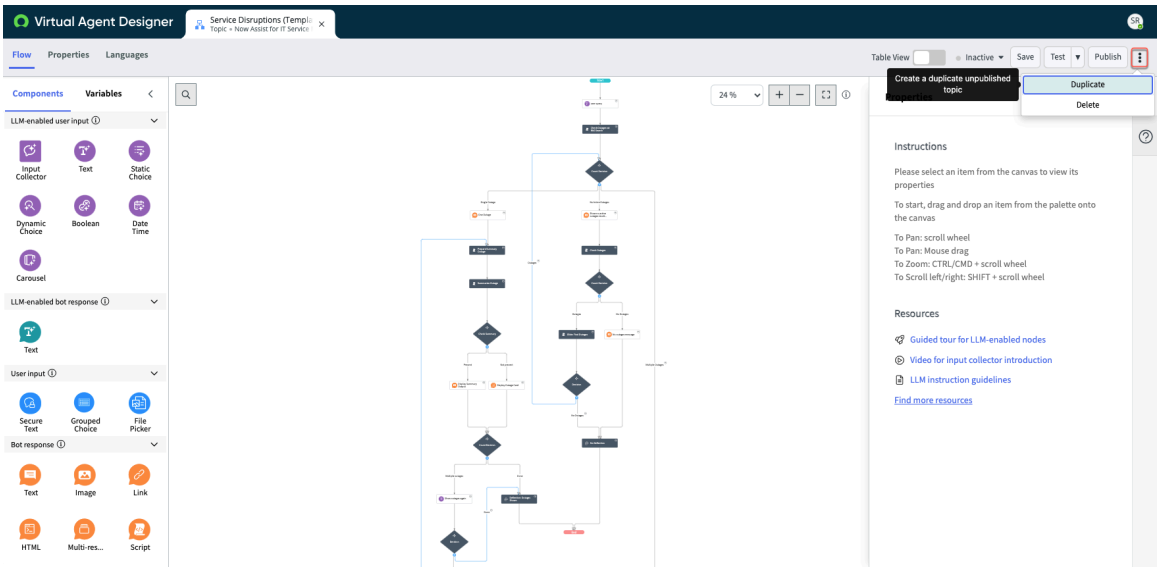
3. Sélectionnez un modèle pour une rubrique afin de suivre l'état.

Remarque :
Les images montrent un exemple de flux d'interruption de service. Vous pouvez suivre les mêmes actions pour n'importe quel modèle de rubrique ITSM principal.

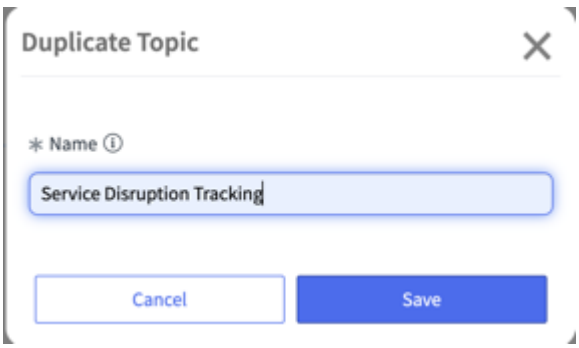
4. Sélectionnez l'icône Actions de rubrique dans le coin supérieur droit de l'écran, puis sélectionnez **Dupliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Nom** , entrez le nom de la rubrique que vous souhaitez utiliser pour le résumé.

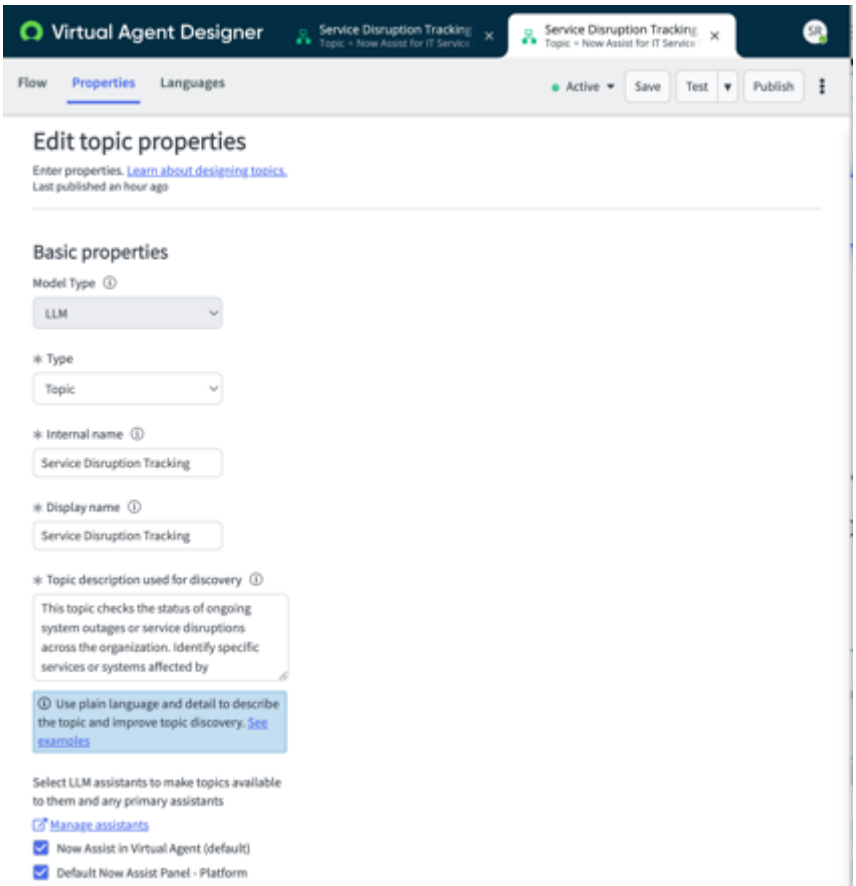


6. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Dans la rubrique que vous avez dupliquée, sélectionnez l’onglet **Propriétés** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. **Facultatif :** Cochez les cases suivantes :
   - Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).
   - Panneau par défaut Now Assist : plateforme.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Publier**.

> **Remarque :**
> Si vous avez plusieurs rubriques pour résumer la même compétence, vous pouvez annuler la publication de celles que vous n'avez pas l'intention d'utiliser.

Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) de manière à permettre aux agents d'utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la console Administrateur Now Assist, vous pouvez sélectionner les tables d'entrée, les listes connexes et les champs pour chaque modèle d'entrée de la compétence de synthèse d'incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Administrateur** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sélectionnez l'onglet **Compétences Now Assist** .
3. Dans le groupe de fonctionnalités **Technologie**, sélectionnez **ITSM** dans la liste de produits.
4. Activez et copiez la compétence de la fonctionnalité Now Assist pour ITSM pour la personnaliser.

   a. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

   b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.
   Vous pouvez choisir de faire une copie de la compétence avant de l'activer.

   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ··· pour la compétence dans la section Compétences actives et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.
   La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez uniquement dupliquer une compétence de synthèse ou une compétence d'explication des risques de changement. Les champs pour les compétences que vous ne pouvez pas dupliquer ont des valeurs en lecture seule.

   d. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir.
   Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée.

5. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

   a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

6. Choisissez les données d'entrée.

   Configurez les champs de la table d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Nouveau, WIP, Résolu et Fermé) pour la compétence.

   Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

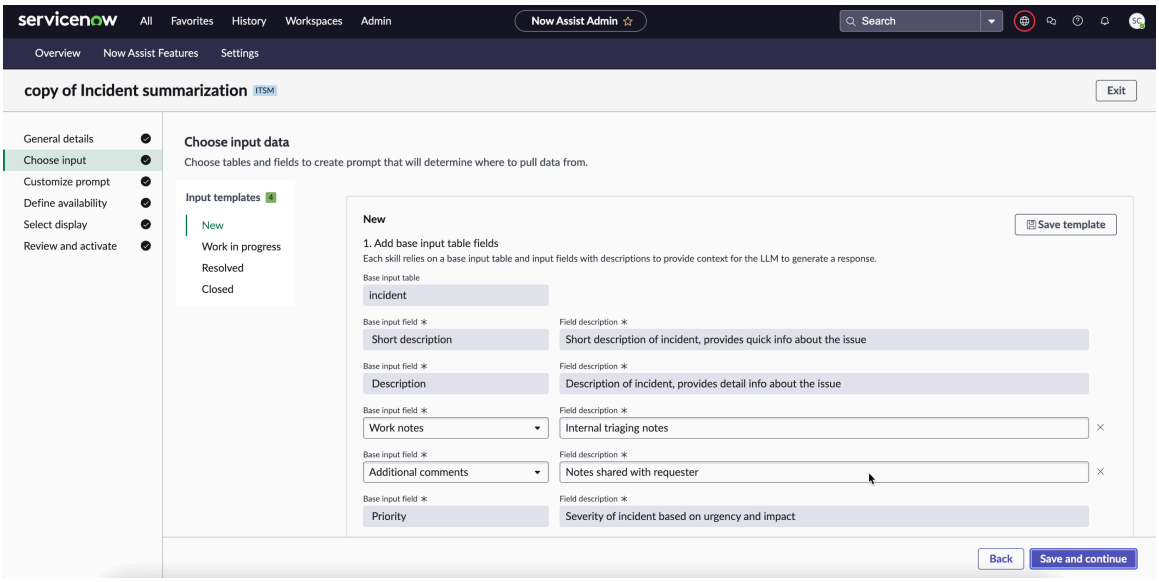
   Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées avec le système de base dans le cadre des données d'entrée.

   a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez **+Nouveau champ de table connexe** et configurez les champs de table d'entrée de base.

      Ajoutez plusieurs champs d'entrée de base si d'autres entrées sont nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table Incident dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, Brève description.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base. Par exemple, Brève description de l'incident fournit des informations rapides sur le problème.

b. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer davantage les données.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. Par défaut, l'état de l'enregistrement détermine le modèle d'entrée utilisé par Now LLM Service.

Vous pouvez développer davantage la condition en sélectionnant **+Nouvelle condition** et en configurant des paramètres supplémentaires.

La table suivante répertorie les états du modèle d'entrée.

États du modèle d'entrée

État	Description
Nouveau	L'état est défini sur Nouveau.

Traduction automatique

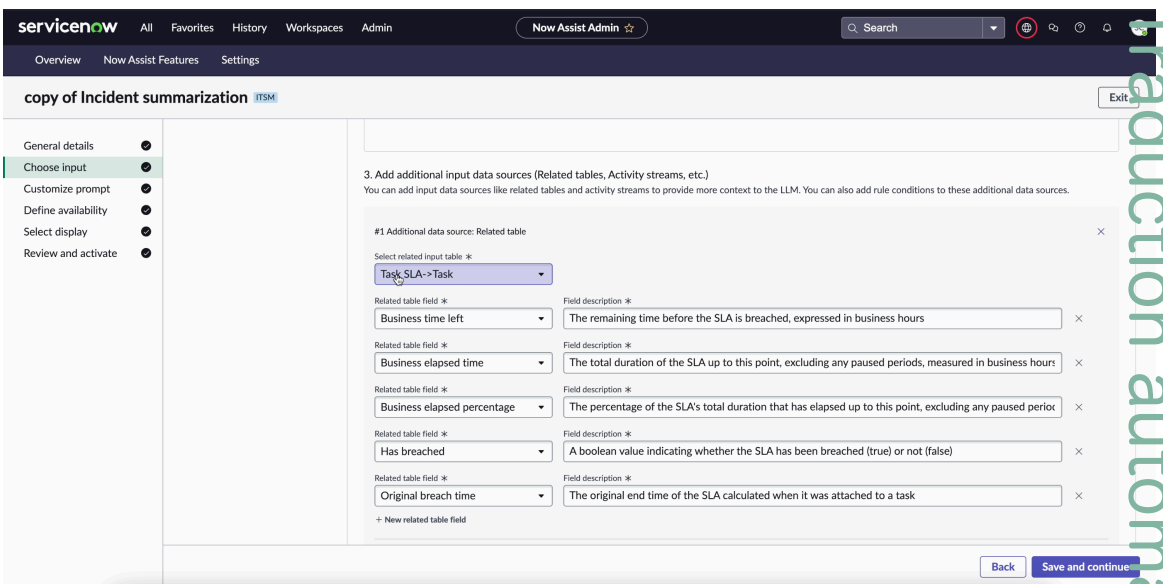
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
WIP	L'état est défini sur Travail en cours
Résolu	L'état est défini sur Résolu.
Fermé	L'état est défini sur Fermé.

c. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe supplémentaire et les données de flux d'activité, selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables connexes et les flux d'activité, fournit plus de contexte au Now LLM Service dans une liste connexe.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires de table connexe et de flux d'activité.



La table suivante répertorie les sources de données que vous pouvez ajouter aux données d'entrée.

Sources de données supplémentaires

Source de données	Description
Table connexe	Champ pour une liste connexe : ▪ Sélectionner la table d'entrée associée ▪ Champ de table connexe ▪ Description de champ La configuration des champs d'une table connexe suit le même format que les champs de la table d'entrée de base configurés à l'étape Choisir une entrée.
Activité : e-mail	E-mail joint à l'incident dans la synthèse de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Source de données	Description
Activité : pièce jointe	Résume les pièces jointes de type PNG ou JPEG dans l'enregistrement de compétence de synthèse des incidents à l'aide de Intelligence documentaire. **Remarque :** Les résumés des pièces jointes ne sont pas disponibles dans les enregistrements d'incidents enfants et ne sont pris en charge qu'en anglais.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

e. Facultatif : Gestion des choix d'état personnalisés pour la compétence de synthèse des demandes de changement.

Remarque :
Lorsque vous ajoutez un nouvel état ou modifiez un état existant dans un enregistrement de demande de changement, vous devez ajouter la carte de résumé GenAI à l'enregistrement du conteneur de la vue d'ensemble des changements pour afficher le bouton **Résumer** .

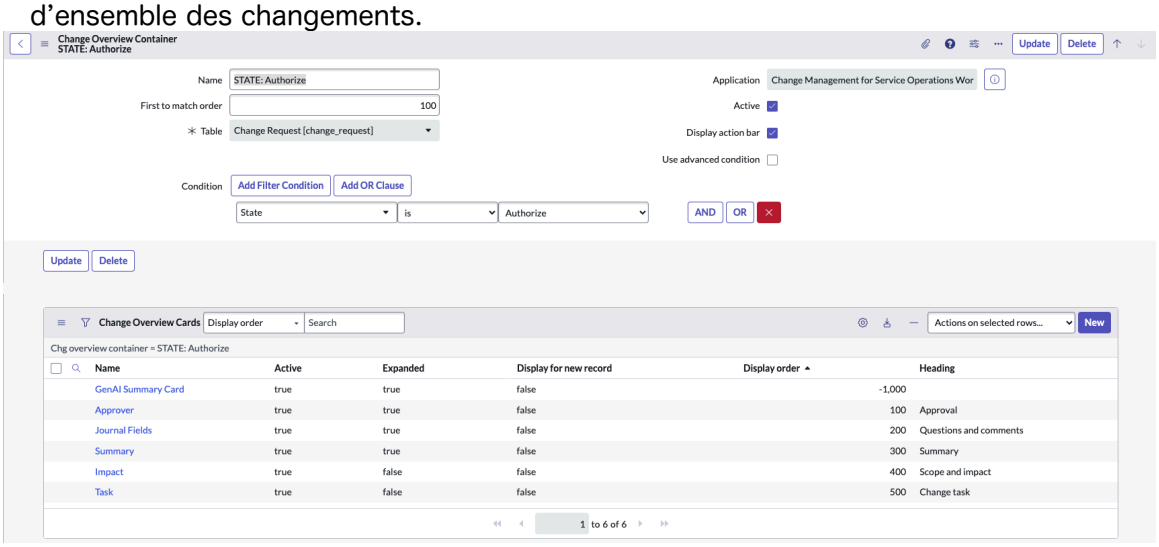
Pour ajouter la carte de résumé d'IA générative :

i. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Conteneur de la vue d'ensemble.**

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini **sur Gestion des changements pour l'espace de travail pour l'exploitation des services**.

ii. Dans la liste Conteneurs de la vue d'ensemble des changements, sélectionnez l'état que vous avez ajouté ou modifié.

iii. Ajoutez la carte de résumé d'IA générative à la liste connexe Cartes de la vue d'ensemble des changements.



Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances sur la gestion des choix d'état personnalisés pour la compétence de synthèse des demandes de changement .

7. Fréquence de déclenchement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualise les sentiments pour tous les incidents mis à jour. Vous pouvez définir la fréquence de déclenchement de l'actualisation à l'aide de la *`Sentiment Analysis Scheduled Job (Incident)`* tâche planifiée.

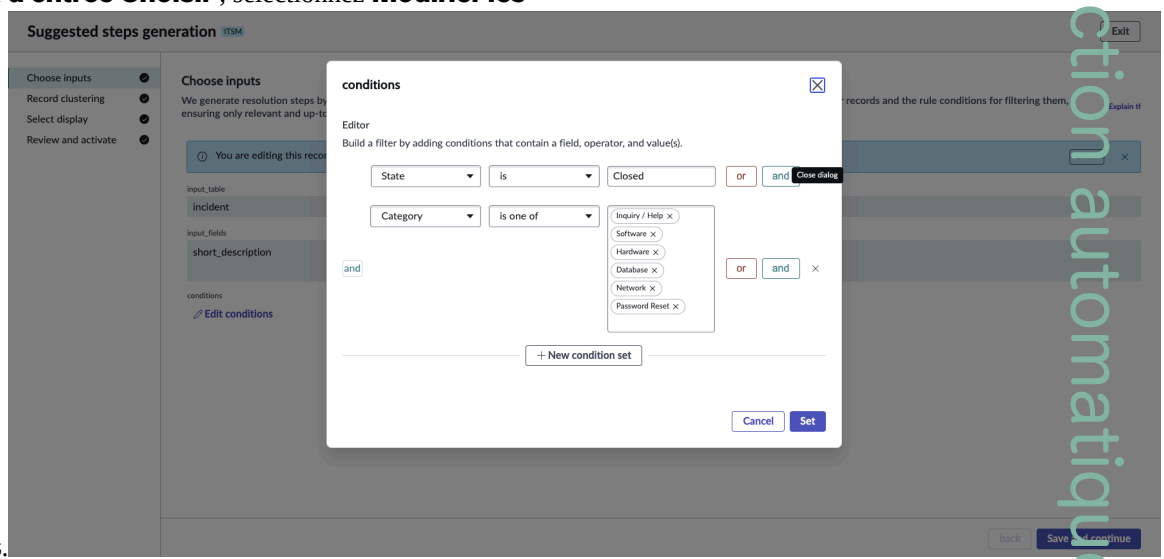
8. Incidents de grappes
   Si vous utilisez la compétence Génération des étapes suggérées, sélectionnez **Lancer la mise en grappe** dans l'écran **Mise en grappe des enregistrements** pour regrouper les enregistrements en fonction d'incidents similaires fermés dans le passé.

   Remarque :

   - Vous devez disposer d'au moins 2 000 enregistrements pour réussir le clustering. Si vous obtenez une erreur indiquant qu'il n'y a pas assez d'enregistrements à regrouper, élargissez vos critères de filtrage. Vous pouvez effectuer cette action en définissant les conditions de règle pour inclure plus d'enregistrements ou ajouter plus de données.
   - Pour plus d'informations sur les étapes de dépannage pour résoudre les problèmes liés à la compétence de génération des étapes suggérées, voir Dépanner la compétence de génération des étapes suggérées .

   Pour élargir les critères :

   a. Dans l'écran **d'entrée Choisir** , sélectionnez **Modifier les conditions**.



   Sélectionnez **Changer de champ d'application** si vous n'êtes pas en mesure de modifier les conditions.

   b. **Facultatif :** Modifiez les conditions selon vos besoins, puis sélectionnez **Définir**.
   Les mises à jour que vous effectuez sont affichées dans le **regroupement ITSM des étapes suggérées GAF** dans l'enregistrement Now Assist de configuration des compétences.

9. Personnalisez l'invite.

   Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée. Vous pouvez modifier l'invite en ajoutant de nouvelles sections prédéfinies et en les classant selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez les sections d'invite dans la liste des sections disponibles à inclure dans le résumé généré.

Pour ajouter une section, vous devez configurer les données d'entrée pertinentes dans l'étape Choisir des données d'entrée avant d'effectuer cette étape.

Les sections d'invite disponibles que vous pouvez sélectionner sont les suivantes :

- **Problème**
- **Principales mesures prises**
- **Résolution**
- **Accord sur les niveaux de service**
- **CI affectés et services impactés**
- **Incidents enfants**

> **Remarque :**
> Lorsqu'il y a trop d'incidents enfants et que la taille des données dépasse la limite de jeton LLM, la section des incidents enfants affiche le message « Trop d'informations et ne peut pas être affiché ».

La table suivante répertorie les en-têtes d'invite obligatoires.

En-têtes d'invite obligatoires

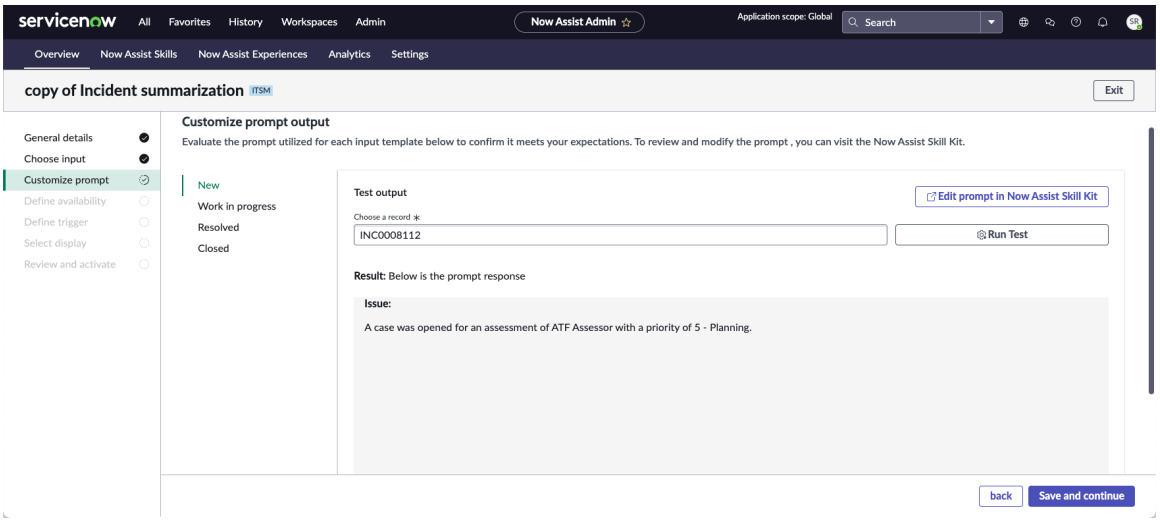
État du modèle d'entrée	En-tête d'invite obligatoire
Nouveau	Problème
Travail en cours	▪ Problème ▪ Principales mesures prises
Résolu	▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution
Fermé	▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution

b. Sélectionnez **Enregistrer** pour passer à la réponse du test.

c. Sélectionnez l'enregistrement d'incident dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l'invite en sélectionnant **Exécuter le test**.

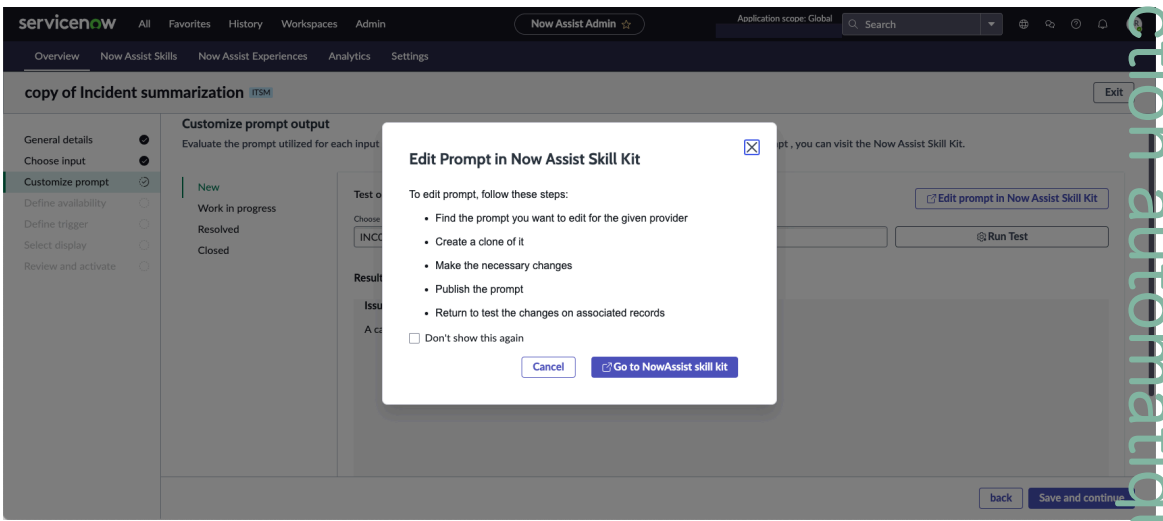
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La réponse à l'invite s'affiche. Vous pouvez apporter des changements aux sélections d'état de l'incident et relancer le test si nécessaire.

d. Sélectionnez **Modifier l'invite dans le kit de compétences Now Assist** pour apporter les modifications nécessaires à l'invite dans le kit de compétences Now Assist.



e. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

10. Définissez la disponibilité.

Définissez la façon dont la compétence sera disponible pour les utilisateurs.

a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

11. Sélectionnez l'affichage.
Configurez l'emplacement où la synthèse des incidents est affichée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées dans tous les produits ITSM (sur les formulaires et dans les espaces de travail).

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

  Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

12. Examinez et activez.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.
Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** dans un incident et générer le résumé d'incident personnalisé.

Personnaliser une compétence d’explication Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) des risques de changement

Améliorez l’efficacité de l’explication du risque d’une demande de changement en ajoutant des champs d’entrée et des champs personnalisés. Vous pouvez également ajouter plus d’informations pour générer l’explication à l’aide Now Assist pour ITSM de .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Administrateur** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sélectionnez l’onglet **Compétences Now Assist** .
3. Dans le groupe de fonctionnalités **Technologie**, sélectionnez **ITSM** dans la liste de produits.
4. Activez et copiez la compétence de demande de changement souhaitée pour la personnaliser.

   a. Dans la carte de **demande de changement** , sélectionnez **Afficher les détails**.

   b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.
   Vous pouvez choisir de faire une copie de la compétence avant de l'activer.

   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ... pour la compétence dans la section Compétences actives, et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

d. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir.
Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée.

5. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

6. Choisissez les données d’entrée de la demande de changement.

Configurez la table d’entrée de base et les champs qui sont utilisés comme source pour générer une réponse.

Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées avec le système de base dans le cadre des données d'entrée.

a. Ajouter des champs de table d’entrée de base.

Les valeurs des champs d’entrée de base suivantes sont disponibles par défaut :

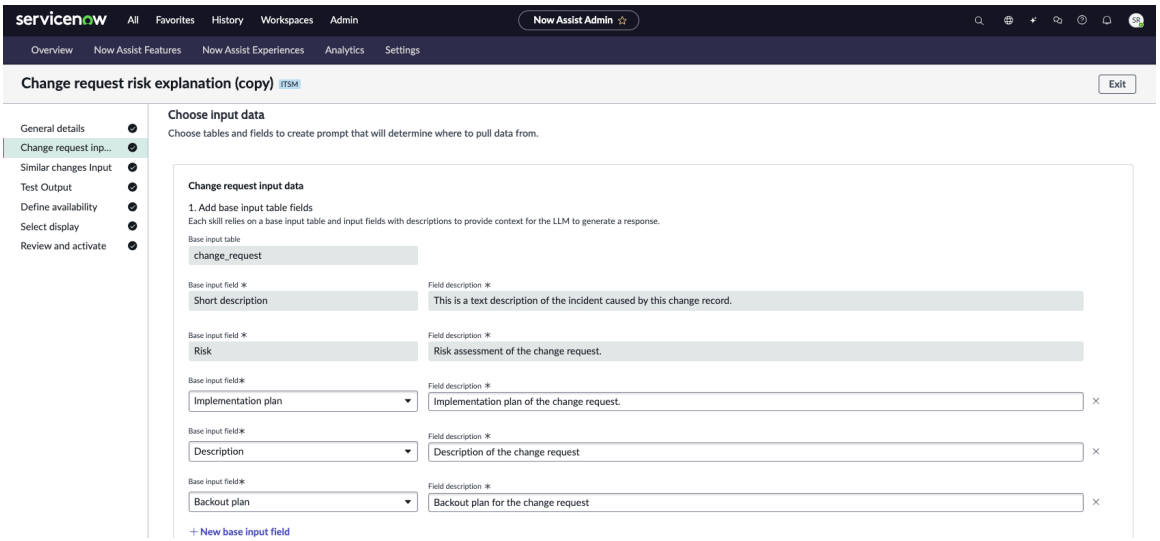
- Description brève
- Risque
- Plan d'implémentation
- Description
- Plan de retour en arrière

Vous pouvez modifier ou supprimer les champs **Plan d’implémentation**, **Description** et **Plan de retour en arrière** . Vous pouvez également ajouter de nouveaux champs et leur description en sélectionnant **+Nouveau champ d’entrée de base**.

Important :
Si vous ajoutez un nouveau champ portant le même nom qu’un champ existant, le nom et la description du nouveau champ remplacent la description du champ existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

Champs d'entrée de base

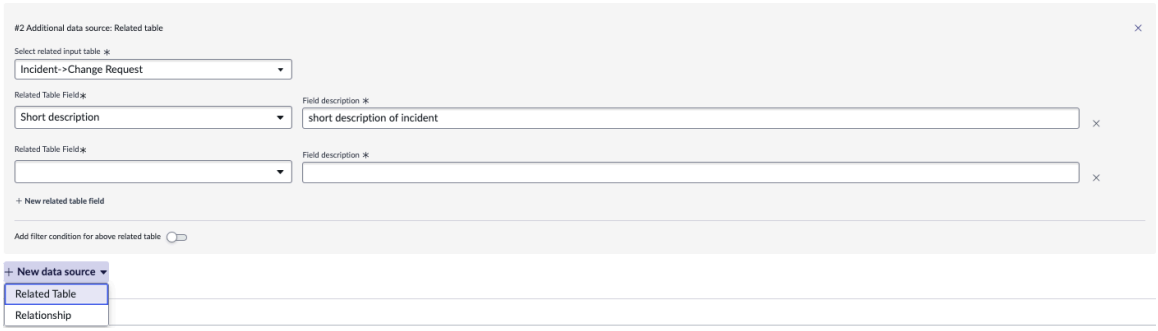
Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table Incident dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, Brève description.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base. Par exemple, Brève description de l'incident fournit des informations rapides sur le problème.

b. Ajoutez des sources de données d’entrée supplémentaires.

Les sources de données peuvent inclure des tables et des relations connexes. La table d’entrée associée aux détails des risques de changement avec des champs en lecture seule est disponible par défaut. Vous ne pouvez pas modifier les champs de source de données existants, mais vous pouvez ajouter de nouvelles tables ou relations connexes en sélectionnant **+Nouvelle source de données** , puis en sélectionnant l’option souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Nouvelles sources de données

Source de données	Description
Table connexe	Champ pour une liste connexe : ▪ Sélectionner la table d'entrée associée ▪ Champ de table connexe ▪ Description de champ La configuration des champs d'une table connexe suit le même format que les champs de la table d'entrée de base configurés à l'étape Choisir une entrée. **Important :** Lorsque vous ajoutez une nouvelle table connexe portant le même nom qu'une table existante, les champs et les descriptions de la nouvelle table remplacent les champs et les descriptions de la table existante.
Relation	Relation entre la table d'entrée et le champ de la table.

c. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

d. Sélectionnez des données d'entrée à partir de changements similaires passés.

L'ajout de tables et de champs en tant que sources de données d'entrée fournit plus de contexte pour Now LLM Service générer l'explication.

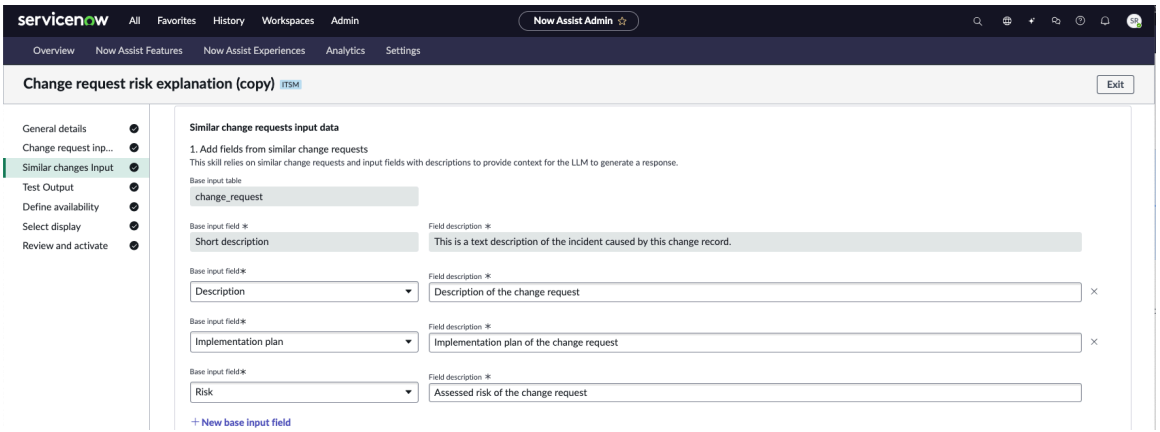
Si vous désactivez le bouton bascule **Utiliser des changements similaires comme source de données** , les changements similaires passés ne seront pas inclus.

Remarque :

- Vous devez avoir Recherche IA implémenté pour récupérer des changements similaires. Pour plus d'informations sur les Recherche IA, voir AI Search .
- Les critères de recherche pour récupérer des changements similaires sont basés sur les conditions définies dans la source de recherche Demandes de changement. Pour en savoir plus sur la source de recherche, reportez-vous à la section Search Source form .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le champ **Brève description** est disponible par défaut. Vous pouvez modifier ou supprimer les champs suivants :

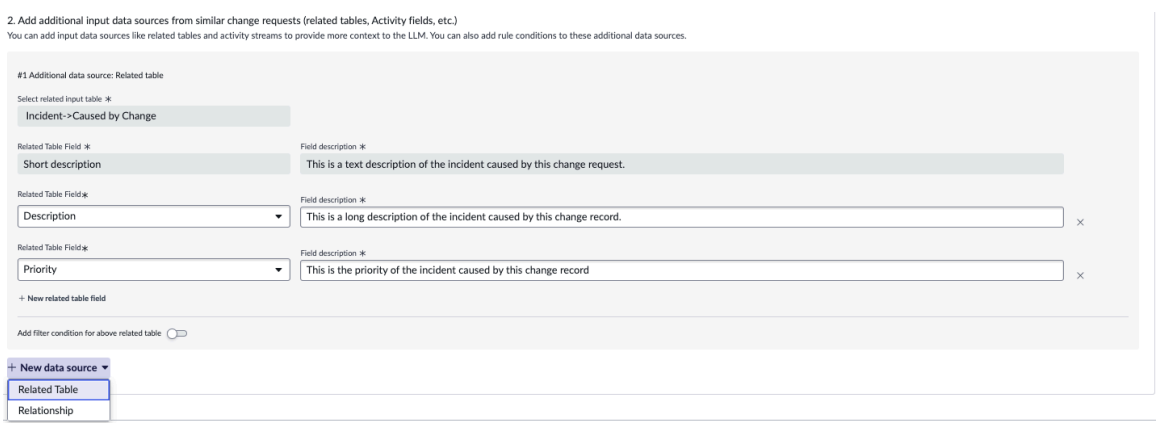
- Description
- Risque
- Plan d'implémentation

Vous pouvez également ajouter de nouveaux champs et leur description en sélectionnant **+Nouveau champ d'entrée de base**.

Important :
Si vous ajoutez un nouveau champ portant le même nom qu'un champ existant, le nom et la description du nouveau champ remplacent la description du champ existant.

La table d'entrée Incident causé par un changement est disponible par défaut en tant que source de données supplémentaire. Dans cette table, le champ **Brève description** est en lecture seule. Vous pouvez modifier ou supprimer les champs **Description** et **Priorité** .

Important :
Lorsque vous ajoutez une nouvelle table connexe portant le même nom qu'une table existante, les champs et les descriptions de la nouvelle table remplacent les champs et les descriptions de la table existante.



e. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

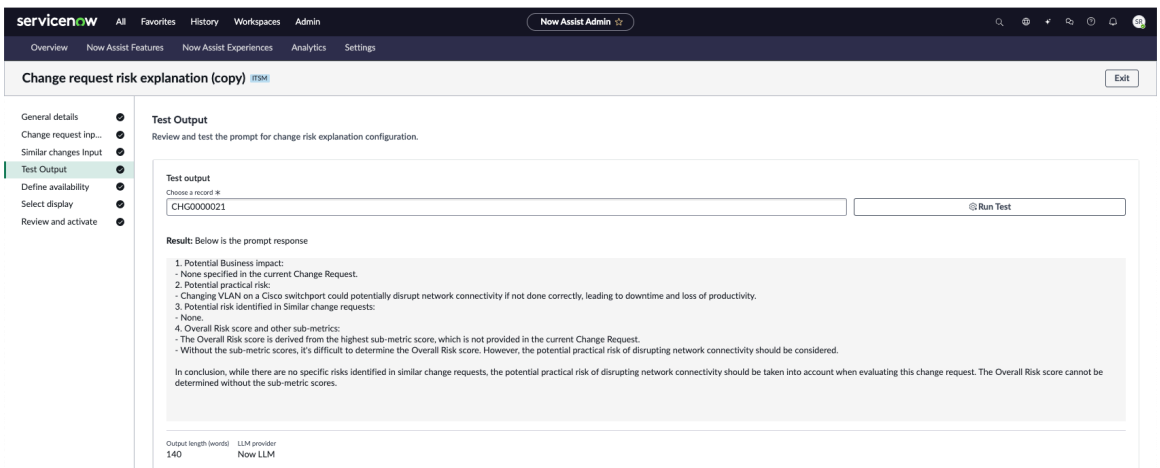
7. Testez la sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l’enregistrement d’un changement dans la section Sortie de test et testez le format de sortie de la réponse à l’invite en sélectionnant **Exécuter le test**.

Si le résultat montre que le risque n’est pas calculé pour la demande de changement, l’invite créée n’est pas efficace. Si la sortie affiche une réponse d’invite, c’est que le LLM a utilisé les configurations des étapes précédentes et les a transmises à l’invite pour créer l’explication.



b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l’étape suivante.

8. Définissez la disponibilité.

Définissez la façon dont la compétence sera disponible pour les utilisateurs.

a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

9. Sélectionnez l'affichage.
Configurez l'emplacement où la synthèse des incidents est affichée.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées dans tous les produits ITSM (sur les formulaires et dans les espaces de travail).

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

10. Examinez et activez.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.

Utiliser des workflows agentiques dans pour Now AssistITSM

Utilisez la collection d'agents Gestion des services IT IA pour effectuer des tâches de manière autonome.

https://player.vimeo.com/video/1103857714?h=d5e726919e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Workflows agentiques disponibles pour Gestion des services IT la collection d'agents IA

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Triage et catégorisation ITSM des incidents	Permet aux prestataires de déterminer automatiquement la catégorie, la sous-catégorie et l'élément de configuration pour un incident donné. Une fois l'incident catégorisé, il recherche des incidents majeurs connexes ou des problèmes connus et les relie automatiquement.	**1.** Catégoriser l'agent IA d'incident ITSM **2.** Classer le service et l'agent IA CI **3.** Agent IA Lier un incident majeur **4.** Lier l'incident à un problème : agent IA
Enquêter sur les incidents et les résoudre ITSM	Fournit des recommandations pour une résolution à l'aide d'incidents de catalogue, Knowledge d'incidents passés et envoie les informations à l'utilisateur.	**1.** Trouver l'agent IA de l'élément de catalogue **2.** ITSM Enquête sur la résolution d'incident Agent IA
Récapituler et résoudre l'incident	Générez des notes de résolution (y compris la cause première et les étapes de résolution) et sélectionnez le code de résolution pour résoudre l'incident, joignez l'article (KB Base de connaissances) ou créez un brouillon KB. Joindre l'erreur connue (KE) à l'enregistrement d'incident lorsque le code de	**1.** Détails de la résolution d'incident Agent IA **2.** Agent IA de l'article de la base de connaissances d'incident **3.** Article d'erreur connue de l'incident Agent IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows agentiques disponibles pour Gestion des services IT la collection d'agents IA (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
	résolution est sélectionné comme Erreur connue.	
Gérer les Microsoft 365 membres du groupe	Ajoute ou supprime des groupes et des listes de distribution d'e-mails Microsoft 365 du groupe.	Microsoft 365 Appartenance au groupe Agent IA
Générer des révisions post-incident	Génère un rapport post-incident pour les incidents majeurs et en informe le prestataire.	Examen post-incident : agent IA
Générer des plans de demande de changement	Génère un plan complet d'implémentation, de test et de retour en arrière basé sur le numéro de demande de changement spécifié. Il analyse également le risque et l'impact potentiels d'une demande de changement et propose une justification.	1. Agent IA pour le plan d'implémentation du changement 2. Agent IA du plan de retour en arrière de changement 3. Agent IA du plan de tests de changement 4. Agent IA pour l'analyse d'impact et du risque du changement 5. Agent IA de la proposition de justification du changement 6. Agent IA pour la fin du plan de changement
Notifier les utilisateurs avecTwilio	Envoie des messages texte aux destinataires à l'aide de Twilio.	Twilio SMS de l'agent IA
Évaluer les conflits pour une demande de changement	Exécute la détection de conflit pour les demandes de changement, évalue les conflits, identifie les CI affectés et les services concernés	Évaluateur de conflits de changement : agent IA
Évaluer la qualité d'une demande de changement	Évalue la qualité des informations relatives aux nouvelles demandes de changement en analysant les demandes de changement fermées avec des descriptions correspondantes.	Agent IA de l'évaluateur de la qualité des changements
Expliquer le SLA	Fournit un aperçu des SLA prioritaires, de l'affectation des tâches et de la fréquence des événements de pause et de reprise du SLA pour un incident, un problème, un ticket ou une demande de changement.	Expliquer le SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows agentiques disponibles pour Gestion des services IT la collection d'agents IA (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Planifier un changement	Planifiez les demandes de changement en identifiant les créneaux disponibles.	Planifier la demande de changement Agent IA

Remarque :

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Activez l'implémentation de la sécurité pour exécuter des agents IA et des workflows agentiques via des listes de contrôle d'accès (ACL) et des identités d'utilisateurs. Les ACL fournissent l'option Exécuter en tant que pour permettre aux agents et aux workflows agentiques d'exécuter des actions en tant qu'utilisateur dynamique ou en tant qu'utilisateur IA. Pour plus d'informations, voir Implement access control in Now Assist AI agents

Important :

Par défaut, tous les enregistrements de workflow d'agent et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le cas d'utilisation, puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le workflow agentique.
- Activez tous les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Les déclencheurs de chaque workflow agentique doivent être uniques. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.
- Azure OpenAI est recommandé pour ITSM les workflows agentiques. Pour en savoir plus sur les grands modèles de langage (LLM) pour les agents IA et les workflows agentiques, reportez-vous à la section .

Remarque :

Le workflow Notifier les utilisateurs avec Twilio agentic ne peut être invoqué qu'à l'aide d'un déclencheur manuel.

Gestion des services IT Collection d'agent IA Workflow agentique de triage et catégorisation ITSM des incidents

Utilisez l'équipe d'agents IA de triage et de catégorisation ITSM des incidents pour affecter des catégories et des sous-catégories d'incidents. Ensuite, affectez le service, l'offre de service et les éléments de configuration (CI), et liez également les incidents majeurs et les problèmes connus de manière autonome.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triage et catégorisation ITSM des incidents Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

À l'aide du workflow agentique Trier et catégoriser ITSM les incidents, affectez de manière autonome des catégories d'incident en affectant une catégorie et une sous-catégorie aux incidents en fonction de la brève description de l'incident. Après avoir catégorisé l'incident, affectez le service, l'offre de service et l'élément de configuration (CI) liés à l'incident. Ensuite, lier automatiquement les incidents aux incidents majeurs ou aux problèmes connus.

Pour modifier le workflow agentique Triage et catégoriser ITSM les incidents, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Remarque :
Vous devez activer l'indexation sémantique pour la table Problème lorsque vous dupliquez le workflow agentique. Pour plus d'informations, consultez Semantic Index Field form .

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents

Ce workflow effectue les opérations suivantes :

1. Catégorise automatiquement les incidents.
2. Ensuite, affecte le service, l'offre de service et l'élément de configuration (CI) connexes.
3. Ensuite, recherche les incidents majeurs associés et, s'ils sont trouvés, les relie à l'incident.
4. Si aucun incident majeur n'est détecté, il recherche les problèmes connexes et, le cas échéant, les relie à l'incident.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Triage et catégoriser les incidents ITSM**.

Important :
Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome. Vous devez saisir le sys_id de l'utilisateur disposant du rôle itil lorsque le déclencheur est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des déclencheurs automatiques ou manuels pour le workflow agentique

En fonction de l'affectation, de l'état et de la priorité de l'incident, le workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents est déclenché automatiquement ou manuellement.

Type de déclencheur	Valeurs de champ
Automatique	• **L'état** est **Nouveau** • **Affecté à** est **vide** • **La priorité** est **3, 4 ou 5**
	• **L'état** est mis à jour sur **En cours** • **Affecté à** est vide • **Les priorités** sont **3, 4 et 5**
Manuel	• **L'état** est **En cours** • **Affecté à** n'est pas vide

Définition de l'utilisateur IA en tant qu'utilisateur Exécuter en tant qu'utilisateur

L'enregistrement utilisateur Agent IA de l'agent ITSM est de type **Identité Agent IA** et est disponible par défaut. Vous pouvez créer des utilisateurs de ce type et leur affecter des rôles en fonction de vos besoins.

Ajoutez l'utilisateur Agent IA en tant qu'utilisateur Exécuter en tant qu'utilisateur :

1. Accédez à l'écran **Définir les exigences clés** .
2. Accédez à **la section Sélectionner l'entité en tant que laquelle ce workflow agentique s'exécutera** .
3. Dans le champ **Exécuter en tant que** , sélectionnez **Utilisateur IA**.
4. Dans le champ **Utilisateur IA** , sélectionnez l'utilisateur d'agent IA souhaité.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents

Le workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents utilise une équipe d'agents IA pour catégoriser automatiquement les incidents, puis affecter le service, l'offre de service et l'élément de configuration (CI) liés à l'incident, puis relie les incidents majeurs associés ou les problèmes connus.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents IA et leurs rôles répertoriés dans l'ordre d'exécution dans le workflow agentique Trier et catégoriser ITSM les incidents

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Catégoriser l'agent IA d'incident ITSM	Affecte automatiquement les incidents à des catégories et sous-catégories, en fonction de la brève description de l'incident.
Classer le service et l'agent IA CI	Affecte automatiquement les incidents au service, aux offres de service et aux éléments de configuration (CI).
Agent IA Lier un incident majeur	Si cet agent IA identifie un incident majeur connexe et très similaire, il le relie automatiquement à l'incident actuel et met fin au workflow.
Lier l'incident à un problème : agent IA	Si l'agent IA de liaison d'incident majeur ne trouve pas d'incident majeur associé, l'agent IA de liaison de problème d'incident prend le relais. S'il identifie un problème en cours qui correspond le mieux à l'incident, il le relie automatiquement à l'incident.

Affectation de catégories d'incidents

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

1. Passez en revue les informations sur l'écran Décrire et connecter et sur l'écran Définir le déclencheur. Effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran d'affichage Sélectionner :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du workflow agentique.
   b. Utilisez la flèche à côté de l'option d'affichage pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au workflow agentique.

> **Remarque :**
> Le rôle itil est ajouté par défaut.

   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

   L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Exemple de sortie de workflow agentique Triage et catégorisation des incidents ITSM dans la *ServiceNow Studio d'agents IA*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans , *Studio d'agents IA* l'agent humain est averti dès que la recommandation de catégorie est générée afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

[store-future: BEGIN review]

Gestion des services IT Collection d'agent IA Workflow agentique de triage et catégorisation ITSM des incidents

Utilisez l'équipe d'agents IA de triage et de catégorisation ITSM des incidents pour affecter de manière autonome des catégories d'incidents, des sous-catégories, des éléments de configuration (CI), des incidents majeurs et des problèmes connus.

Triage et catégorisation ITSM des incidents Vue d'ensemble du workflow agentique

À l'aide du workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents, affectez de manière autonome des catégories d'incidents en affectant une catégorie, une sous-catégorie et un élément de configuration (CI) aux incidents en fonction de la brève description de l'incident. Après avoir catégorisé l'incident, lier automatiquement les incidents aux incidents majeurs ou aux problèmes connus.

Pour modifier le workflow agentique Triage et catégoriser ITSM les incidents, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Remarque :
Vous devez activer l'indexation sémantique pour la table Problème lorsque vous dupliquez le workflow agentique. Pour plus d'informations, consultez Semantic Index Field form .

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents

Ce workflow effectue les opérations suivantes :

1. Catégorise automatiquement les incidents.
2. Ensuite, recherche les incidents majeurs associés et, s'ils sont trouvés, les relie à l'incident.
3. Si aucun incident majeur n'est détecté, il recherche les problèmes connexes et, le cas échéant, les relie à l'incident.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Triage et catégoriser les incidents ITSM**.

Important :
Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome. Vous devez saisir le sys_id de l'utilisateur disposant du rôle itil lorsque le déclencheur est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des déclencheurs automatiques ou manuels pour le workflow agentique

En fonction de l'affectation, de l'état et de la priorité de l'incident, le workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents est déclenché automatiquement ou manuellement.

Type de déclencheur	Valeurs de champ
Automatique	• **L'état** est **Nouveau** • **Affecté à** est **vide** • **La priorité** est **3, 4 ou 5**
	• **L'état** est mis à jour sur **En cours** • **Affecté à** est vide • **Les priorités** sont **3, 4 et 5**
Manuel	• **L'état** est **En cours** • **Affecté à** n'est pas vide

[store-future: BEGIN review]

Déclencher le workflow agentique du Triage et catégorisation ITSM des incidents

Dans l'écran Définir le déclencheur, le workflow agentique du commence à s'exécuter lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

- Définissez le champ Table **cible** sur **Incident**.
- Définissez la valeur du champ **Exécuter en tant que** sur **Affecté à**.
- Définissez les conditions suivantes :
  - **[Description brève] [n'est pas vide]** et
  - **[Affecté à] [n'est pas vide]** et
  - **[État] [change à] [en cours]**
  - **[Élément de configuration] [est vide]**
  - **[Sous-catégorie] [est] vide**
  - **[Priorité] [est l'un des] [Faible et Planification]**

Important :
Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents

Le workflow agentique Triage et catégorisation ITSM des incidents utilise une équipe d'agents IA pour identifier automatiquement la catégorie, la sous-catégorie et l'élément de configuration d'un incident, et pour lier les incidents majeurs associés ou les problèmes connus.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA et leurs rôles répertoriés dans l'ordre d'exécution dans le workflow agentique Trier et catégoriser ITSM les incidents

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Catégoriser l'agent IA d'incident	Affecte automatiquement les incidents à des catégories, sous-catégories et éléments de configuration en fonction de la brève description de l'incident.
Agent IA Lier un incident majeur	Si cet agent IA identifie un incident majeur connexe et très similaire, il le relie automatiquement à l'incident actuel et met fin au workflow.
Lier l'incident à un problème : agent IA	Si l'agent IA de liaison d'incident majeur ne trouve pas d'incident majeur associé, l'agent IA de liaison de problème d'incident prend le relais. S'il identifie un problème en cours qui correspond le mieux à l'incident, il le relie automatiquement à l'incident.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés aux agents IA pour le cas d'utilisation Catégoriser les incidents

Tous les outils sont de type script et fonctionnent en mode autonome.

Outils utilisés dans le cas d'utilisation Catégoriser les incidents

Nom	Description
Extraire les détails de l'incident	Renvoie les détails d'un incident. **Remarque :** Le numéro d'incident doit être indiqué comme entrée.
Choix de catégories	Récupère les choix possibles pour les catégories d'incident.
Choix pour les sous-catégories	Récupère les choix possibles de sous-catégories d'incident pour une catégorie donnée.
Mettre à jour l'incident	Met à jour l'incident avec la catégorie, la sous-catégorie et le CI, et ajoute également des notes de travail. **Remarque :** La sortie d'affichage est définie sur **true**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils utilisés dans le cas d'utilisation Catégoriser les incidents (suite)

Nom	Description
Éléments de configuration (CI) affectés à l'appelant	Récupère les CI qui sont affectés à l'appelant en fonction du numéro d'incident.

[End]

Affectation de catégories d'incidents

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

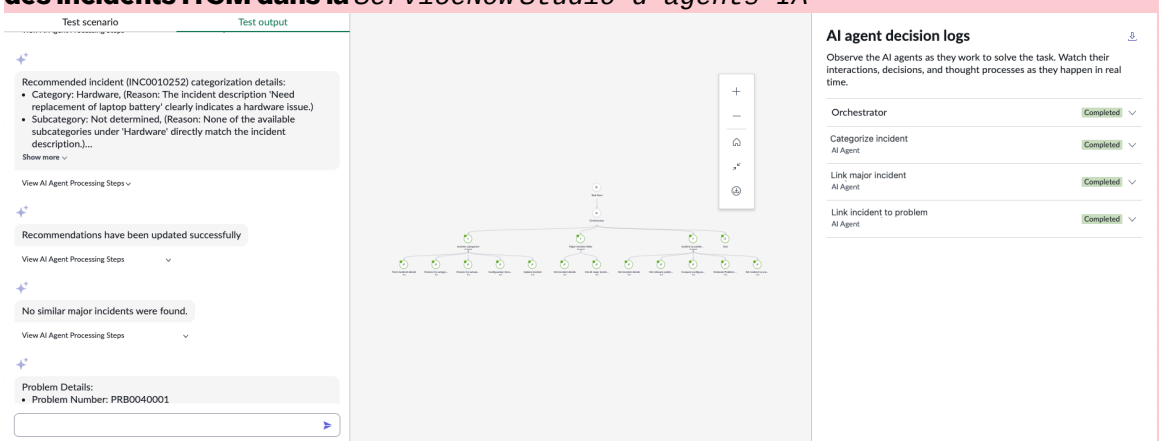
1. Passez en revue les informations sur l'écran Décrire et connecter et sur l'écran Définir le déclencheur. Effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran d'affichage Sélectionner :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du workflow agentique.
   b. Utilisez la flèche à côté de l'option d'affichage pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au workflow agentique.

> **Remarque :**
> Le rôle itil est ajouté par défaut.

   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

   L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Exemple de sortie de workflow agentique Triage et catégorisation des incidents ITSM dans la *ServiceNow Studio d'agents IA*



Dans Studio d'agent IA, l'agent humain reçoit une notification dès que la recommandation de catégorie est générée afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des services IT Collection d'agents IA Enquêter et résoudre les ITSM incidents Workflow agentique

Utilisez l'équipe d'agents IA Enquêter et résoudre les ITSM incidents pour obtenir des recommandations afin de résoudre un incident en fonction du numéro d'incident. Vérifiez les éléments Knowledge de catalogue, les articles et les incidents résolus similaires associés pour générer des étapes de résolution de l'incident.

Enquêter et résoudre les ITSM incidents Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

À l'aide du workflow agentique Enquêter et résoudre les ITSM incidents :

1. Vérifiez les éléments de catalogue connexes et sélectionnez l'élément le plus pertinent.
2. Recherchez des Knowledge articles et des incidents similaires.
3. Obtenez les étapes recommandées pour la résolution des incidents.

Pour modifier le workflow agentique Enquêter et résoudre les ITSMincidents, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Lier des éléments et Knowledge des articles de catalogue à des incidents

Lorsque vous effectuez une requête ou une demande dans le panneau, vous pouvez obtenir des recommandations pour les éléments de Now Assist catalogue pertinents. Une fois l'élément de catalogue sélectionné, le workflow utilise les articles pertinents Knowledge et les incidents similaires pour obtenir des étapes recommandées pour la résolution des incidents.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Examiner et résoudre les incidents ITSM**.

Définir des déclencheurs manuels pour le workflow agentique

Le workflow agentique Examiner et résoudre les ITSM incidents est déclenché manuellement en fonction des conditions suivantes :

Remarque :
Dans l'écran **Définir le déclencheur** , la valeur du champ **Exécuter en tant que** doit être définie sur **Affecté à**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **L'état** est mis à jour sur **En cours**
- **Affecté à** n'est pas vide

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Enquêter et résoudre les ITSM incidents

Dans le workflow agentique Enquêter et résoudre ITSM les incidents, utilisez des agents IA spécifiques pour chaque type de résolution afin de générer les recommandations souhaitées.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA et leurs rôles répertoriés dans l'ordre d'exécution dans le workflow agentique Enquêter et résoudre ITSM les incidents

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Trouver l'agent IA de l'élément de catalogue	Recommande des éléments de catalogue liés à l'incident sélectionné.
ITSM Enquête sur la résolution d'incident Agent IA	1. Recherche des incidents similaires et fournit une résolution d'incident. 2. Recherche des Knowledge articles et ajoute les articles pertinents Knowledge à l'incident.

Génération d'une recommandation à l'aide du workflow agentique Enquêter et résoudre les ITSM incidents

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran d'affichage Sélectionner :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du workflow agentique.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au workflow agentique.

      Remarque :
      Le rôle itil est ajouté par défaut.

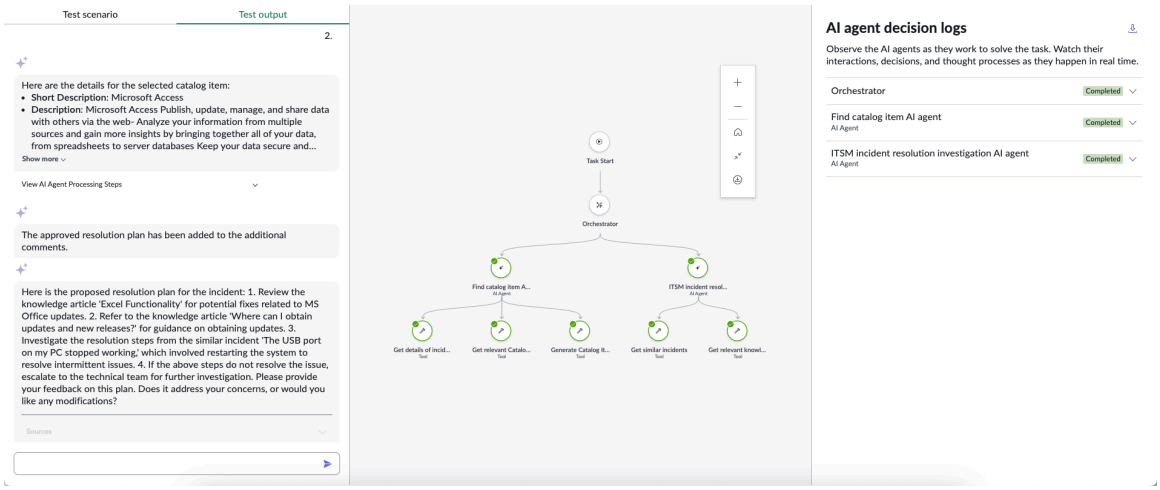
   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

      L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Exemple de sortie de workflow agentique Examiner et résoudre les incidents ITSM dans *ServiceNowStudio d'agents IA*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans Studio d'agent IA, l'agent humain reçoit une notification dès que les recommandations de résolution d'incidents sont générées afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Gestion des services IT Collection d'agent IA Workflow agentique de récapitulatif et de résolution d'incident

Utilisez le workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident pour générer des notes de résolution et sélectionner le code de résolution afin de résoudre un incident. Joignez l'article (KB) ou créez un brouillon Knowledge d'article Base de connaissances . Joignez un article d'erreur connue (KE) à l'enregistrement d'incident lorsque le code de résolution est sélectionné comme Erreur connue. Mettre à jour les informations sur l'incident en double lorsque le code de résolution est Doublon.

Vue d'ensemble du workflow agentique Récapituler et résoudre l'incident

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

À l'aide du workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident :

1. Générez des notes de résolution (cause première et étapes de résolution) en fonction des notes de travail et des commentaires dans le flux d'activité de l'enregistrement d'incident et sélectionnez un code de résolution.
2. Mettez à jour les informations d'incident en double vers l'enregistrement d'incident lorsque le code de résolution est Doublon.
3. Vérifiez les articles KE pertinents disponibles et joignez l'un d'entre eux à l'enregistrement d'incident lorsque le code de résolution est Erreur connue.
4. Vérifiez les articles de la base de connaissances pertinents disponibles et joignez l'un d'entre eux à l'enregistrement d'incident.
5. Créez un brouillon de base de connaissances et joignez-le à l'enregistrement d'incident si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour modifier le workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Résoudre des incidents et lier un article de la base de connaissances ou de l'article de la base de connaissances

Lorsque vous effectuez une requête ou une demande dans le Now Assist panneau, des notes de résolution sont générées en fonction des notes de travail et des commentaires du flux d'activité de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez sélectionner n'importe quel code de résolution parmi les codes de résolution disponibles. Vous pouvez mettre à jour les informations d'incident en double dans l'enregistrement d'incident si le code de résolution est sélectionné comme Doublon.

Vous pouvez également joindre n'importe quel article KE des recommandations d'articles KE similaires à l'enregistrement d'incident si le code de résolution est sélectionné comme Erreur connue, puis résoudre l'incident. Une fois l'incident résolu, vous pouvez joindre à l'enregistrement d'incident n'importe lequel des articles de la base de connaissances provenant des articles de la base de connaissances recommandés similaires. Vous pouvez également choisir de créer un brouillon d'article de la base de connaissances.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Récapituler et résoudre l'incident**.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique de récapitulatif et de résolution d'incident

Dans le workflow agentique Récapituler et résoudre l'incident, des agents IA spécifiques sont utilisés pour chaque type de résolution afin de générer les recommandations et la sortie souhaitées.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA et leurs rôles répertoriés dans l'ordre d'exécution dans le workflow agentique Récapituler et résoudre l'incident

Agent IA	Rôle d'agent IA
Détails de la résolution d'incident Agent IA	1. Génère et recommande des notes de résolution basées sur les notes de travail et les commentaires du flux d'activité. Une fois que vous avez approuvé, les notes de résolution sont ajoutées à l'enregistrement d'incident. 2. Fournit les codes de résolution disponibles à sélectionner. Une fois la sélection, les codes sont ajoutés à l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents IA et leurs rôles répertoriés dans l'ordre d'exécution dans le workflow agentique Récapituler et résoudre l'incident (suite)

Agent IA	Rôle d'agent IA
	3. Met à jour les informations d'incident en double dans l'enregistrement d'incident si le code de résolution sélectionné est Doublon.
Agent IA de l'article de la base de connaissances d'incident	**1.** Résout l'incident, puis recherche et recommande des articles similaires de la base de connaissances. Vous pouvez sélectionner l'un des articles de la base de connaissances recommandés ou saisir n'importe quel article de la base de connaissances, quels que soient les articles de la base de connaissances similaires trouvés qui sont ensuite joints à l'enregistrement d'incident. **2.** Si aucun article de base de connaissances similaire n'est disponible ou si vous ne souhaitez pas sélectionner parmi les articles similaires disponibles, vous pouvez quand même choisir de créer un brouillon d'article de la base de connaissances. Vous pouvez fournir l'entrée en tant que brouillon dans le Now Assist panneau. Dans ce cas, l'agent IA rédige et recommande un article de la base de connaissances que vous pouvez lier à l'enregistrement d'incident.
Article d'erreur connue de l'incident Agent IA	Recherche et recommande des articles KE similaires si le code de résolution est Erreur connue. Vous pouvez sélectionner l'un des articles KE recommandés qui est ensuite joint à l'enregistrement d'incident et l'incident est résolu. Si aucun article KE pertinent n'est disponible, vous pouvez saisir n'importe quel article KE, qui est ensuite joint à l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

Configurer le workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident

Pour utiliser le workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident, vous devez confirmer ou effectuer ce qui suit :

1. Le module d'extension Now Assist pour gestion des services IT (sn_itsm_gen_ai) est installé et configuré.
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** et activez les compétences et options suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sous l'onglet **Compétences Now Assist** , sélectionnez **ITSM** , puis activez les compétences Génération de notes de résolution et Génération de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

b. Sous l'onglet **Expérience Now Assist** , activez le panneau pour les Now Assist utilisateurs.

c. Sélectionnez le lien de la **console d'administration CI** , puis activez le Now Assist panneau.
Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Utiliser le workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

1. Passez en revue les informations dans l'écran Définir les exigences clés (champ Description du workflow et liste des étapes) et dans l'écran Ajouter un déclencheur préféré, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez modifier les informations contenues dans cet enregistrement que dans le périmètre de l'application de collecte d'agents Gestion des services IT IA.

2. Dans l'écran d'affichage Sélectionner une interface utilisateur :

a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du workflow agentique. Valeurs possibles :

- Panneau Now Assist
- Agent virtuel

> **Remarque :**
> Vous pouvez utiliser Now Assist le panneau pour accéder au workflow agentique. Lorsque cette option est sélectionnée, l'icône du Now Assist panneau est accessible à partir de la barre de menus.

b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au workflow agentique.

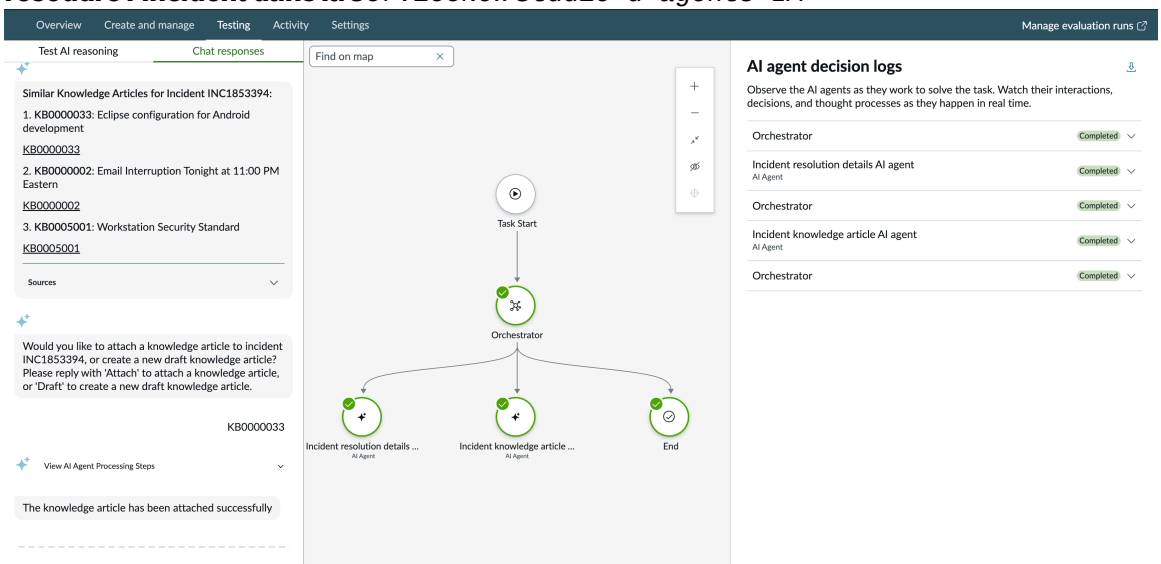
> **Remarque :**
> Le rôle itil est ajouté par défaut. Tout rôle que vous ajoutez dans ce champ peut utiliser le workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident. Par exemple, à partir du Now Assist panneau.

c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.
L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de sortie du workflow agentique Récapituler et résoudre l'incident dans la *ServiceNow Studio d'agents IA*



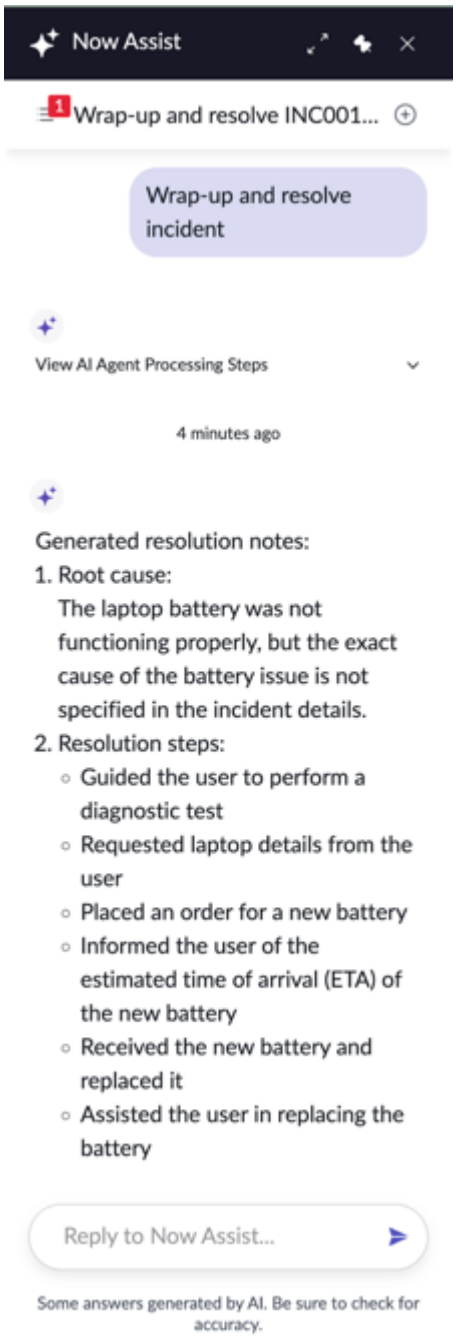
3. Accédez au workflow agentique Récapitulatif et résoudre l'incident et utilisez-le à partir du Now Assist panneau.

   Vous pouvez effectuer une requête dans le Now Assist panneau pour utiliser le workflow agentique. Pour l'instruction de requête, suivez les étapes spécifiées dans le champ **Liste des étapes** de l'écran Définir les exigences clés de l'enregistrement de workflow agentique.

   Exemple de sortie de récapitulatif et de résolution d'incident dans le panneau Now Assist

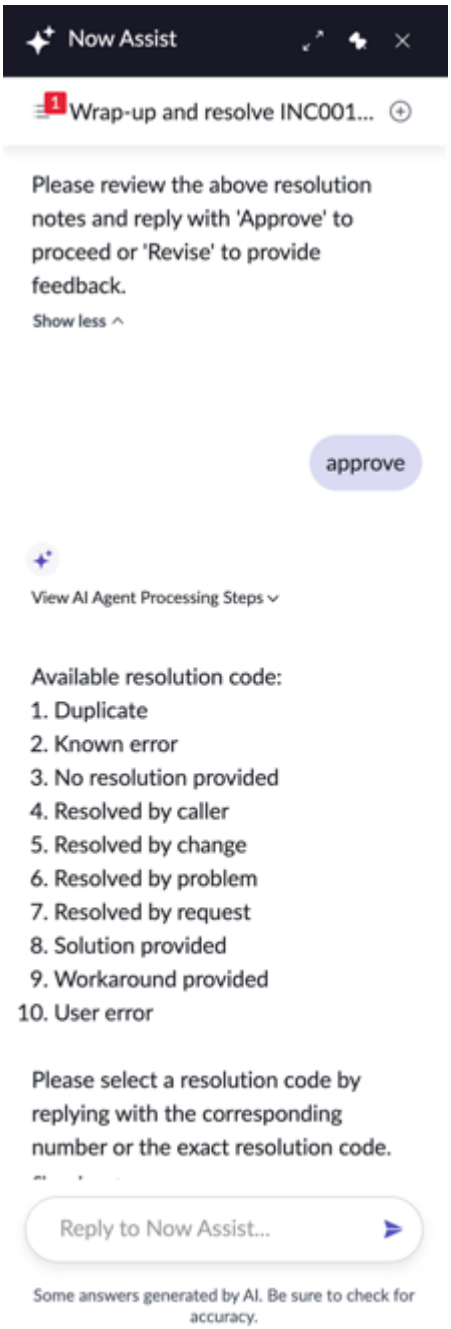
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

En fonction de la requête, les différents agents IA travaillent sur l'enregistrement d'incident. En fonction des différentes étapes du flux de travail et des codes de résolution sélectionnés pour un incident, les agents IA peuvent soit opérer individuellement en séquence, soit collaborer simultanément pour obtenir le résultat souhaité.

Par exemple, lors de la génération de notes de résolution, de l'ajout de notes et de codes de résolution ou de la mise à jour des informations d'incident en double dans l'enregistrement d'incident, l'agent IA des détails de résolution d'incident est utilisé. Pour plus d'informations sur la procédure d'interrogation à l'aide du panneau, reportez-vous à la Now Assist section Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des services IT Collection d'agent IA Gérer le Microsoft 365 workflow agentique des membres du groupe

Utilisez l'agent IA d'appartenance Microsoft 365 au groupe pour gérer les utilisateurs dans la liste de distribution d'e-mail Microsoft 365 .

Gérer les Microsoft 365 membres du groupe Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

À l'aide du workflow agentique Gérer les Microsoft 365 membres du groupe, ajoutez ou supprimez des noms et leur adresse e-mail de la liste de distribution d'e-mails Microsoft 365 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Pour activer le workflow agentique Gérer Microsoft 365 les membres du groupe, vous devez installer le Microsoft spoke Entra ID. Pour plus d'informations, consultez Microsoft Entra ID Spoke (formerly Microsoft Azure Active Directory spoke) .
- Après avoir ajouté ou supprimé des utilisateurs du groupe à l'aide du Microsoft 365 workflow agentique, suivez les instructions indiquées dans la table.

Si	Effectuez cette action
Vous souhaitez que la sortie du workflow d'ajout ou de suppression d'utilisateurs passe par un processus d'approbation.	1. Ajoutez la propriété système`sn_itsm_aia.office_365_group_member_appr` . **Remarque :** Cette propriété est définie sur **vrai** par défaut. 2. Ajoutez la propriété système `sn_itsm_aia.office_365_group_member_approval.g` . 3. Ajoutez la sys_id du groupe que vous souhaitez utiliser pour les approbations comme valeur de la `sn_itsm_aia.office_365_group_member_approval.g` propriété système. 4. Ajoutez les utilisateurs dont vous souhaitez approuver la sortie pour ce workflow agentique dans le groupe **d'approbation Office 365** .
Vous ne voulez pas que la sortie du workflow d'ajout ou de suppression d'utilisateurs passe par un processus d'approbation.	Définissez la propriété système `sn_itsm_aia.office_365_group_member_approval.re` sur **faux**.

Remarque :
Le workflow agentique Gérer les Microsoft 365 membres du groupe n'a pas de déclencheur et est invoqué manuellement.

Pour modifier le workflow agentique Gérer Microsoft 365 les membres du groupe, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Gérer les Microsoft 365 membres du groupe

Gérez de manière autonome l'ajout et la suppression d'utilisateurs dans une liste de Microsoft 365 distribution d'e-mails.

Pour accéder au workflow agentique :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Gérer les** *Microsoft 365* **membres du groupe**.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Gérer les Microsoft 365 membres du groupe

L'agent Microsoft 365 IA d'appartenance au groupe est utilisé pour rechercher des Microsoft 365 groupes et ajouter ou supprimer des membres de la liste de distribution d'e-mails.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Ajouter ou supprimer des membres du groupe dans un Microsoft 365 groupe

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran d'affichage Sélectionner :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du workflow agentique.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au workflow agentique.

      Remarque :
      Le rôle itil est ajouté par défaut. Vous pouvez modifier le rôle de l'agent. Si vous modifiez le rôle, vous devez également le faire dans les trois ACL de flux et d'action de flux suivantes :

      - sn_itsm_aia.look_up_group
      - sn_itsm_aia.look_up_user
      - sn_itsm_aia.gérer_membre_groupe_office_365

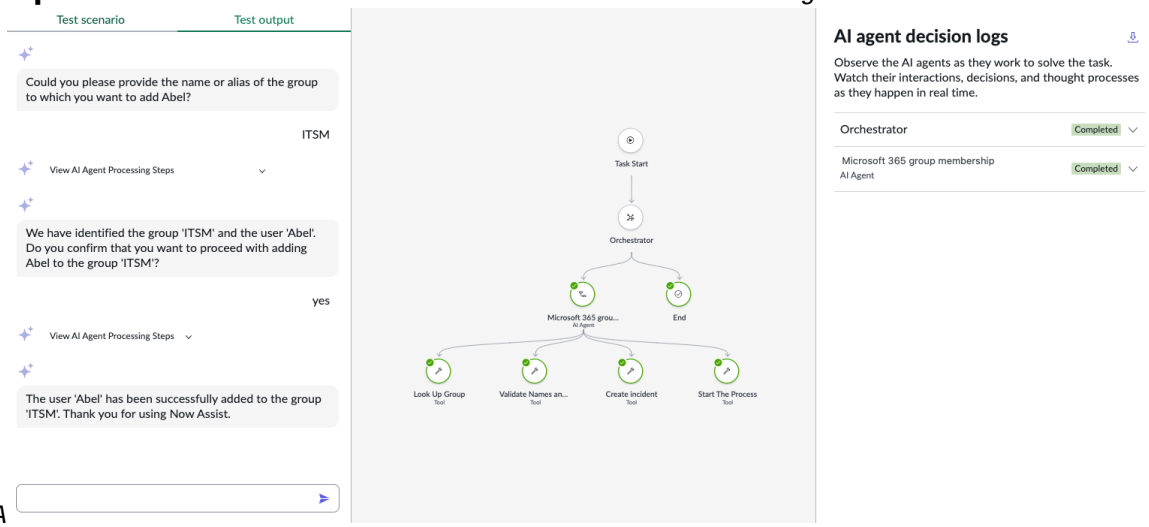
   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

      L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de sortie de workflow agentique Gérer les membres du groupe Microsoft 365 dans la sortie du `ServiceNow Studio d'agents`



IA

Dans , l'agent *`Studio d'agents IA`* humain est averti dès qu'un ou plusieurs utilisateurs sont ajoutés ou supprimés afin qu'ils puissent suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Gestion des services IT Collection d'agents IA Générer des revues post-incident Workflow agentique

Utilisez l'agent IA de revue post-incident pour générer un rapport d'examen après la fermeture d'un incident majeur. Vous pouvez examiner et réviser ce rapport si nécessaire.

Générer des revues post-incident Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

À l'aide du workflow agentique Générer des revues post-incident, générez des rapports après la fermeture d'un incident. Le rapport comprend les sections suivantes :

- Résumé du cadre
- Impact sur le client/le service
- Résumé technique détaillé
- Éléments d'action et prévention

Le temps nécessaire pour résoudre les incidents peut être réduit et l'impact sur l'entreprise peut être minimisé lorsque les réponses aux incidents majeurs sont à la fois efficaces et efficientes. Pour en savoir plus sur la façon dont les incidents majeurs sont créés, reportez-vous à la section Processus Gestion des incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour modifier le workflow agentique Générer des revues post-incident, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un cas d'utilisation, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Workflow agentique Générer des revues post-incident

Générez de manière autonome un rapport pour le prestataire une fois qu'un incident majeur a été fermé.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Génération de rapports post-incident**.

Important :
Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

Important :
Pour activer l'affichage du workflow d'agent Générer des revues post-incident, vous devez activer le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim). Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Générer des revues post-incident

L'agent IA de revue post-incident est utilisé pour extraire les détails de l'incident, les enregistrements connexes et le résumé post-incident.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Génération du rapport

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran d'affichage Sélectionner :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du workflow agentique.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au workflow agentique.

Remarque :
Le rôle itil est ajouté par défaut.

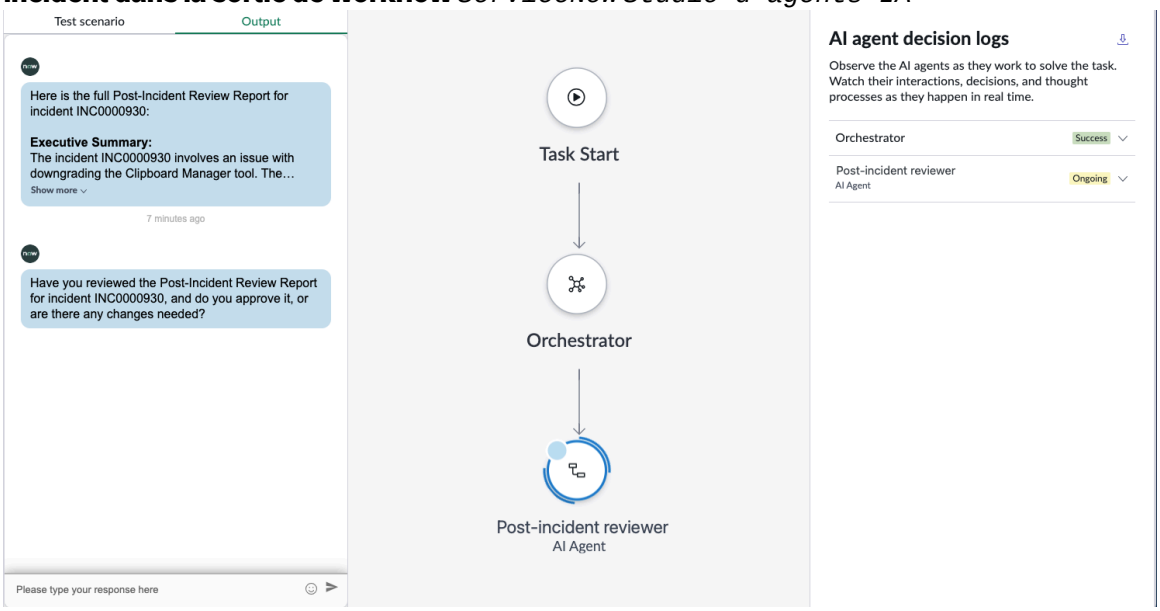
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Exemple de rapport de workflow agentique Générer des revues post-incident dans la sortie de workflow *ServiceNow Studio d'agents IA*



Dans Studio d'agent IA, le prestataire reçoit une notification dès que le rapport est généré, ce qui lui permet de suivre les instructions à l'écran et d'accomplir la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Gestion des services IT Collection d'agent IA Générer des plans de demande de changement Workflow agentique

Utilisez l'équipe d'agents IA de planification des demandes de changement pour surveiller de manière autonome des demandes de changement similaires et générer les plans nécessaires. Cette approche peut aider à réduire le temps nécessaire à la planification des changements et à la gestion des risques liés au changement.

Générer des plans de demande de changement Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Générez les plans de changement souhaités à l'aide d'une équipe d'agents IA dans le workflow agentique Générer des plans de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour modifier le workflow agentique Générer des plans de demande de changement, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

Générer des plans de demande de changement Workflow agentique

Générez de manière autonome les plans de changement d'implémentation, de retour en arrière ou de test pour un numéro de demande de changement donné à l'aide de demandes de changement similaires. Après avoir généré les plans, terminez l'exécution du plan en vidant le cache.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Planification de la demande de changement**.

Planification de la demande de changement Agents IA

Dans le workflow agentique Générer des plans de demande de changement, utilisez des agents IA spécifiques pour chaque type de planificateur afin de générer les plans souhaités.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Planification des demandes de changement Les agents IA et leurs rôles répertoriés dans l'ordre d'exécution

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA pour le plan d'implémentation du changement	Collabore avec l'utilisateur pour créer un plan d'implémentation étape par étape et le révise en fonction des commentaires.
Agent IA du plan de retour en arrière de changement	Collabore avec l'utilisateur pour créer un plan de retour en arrière étape par étape et le révise en fonction des commentaires.
Agent IA du plan de tests de changement	Collabore avec l'utilisateur pour créer un plan de tests étape par étape et le révise en fonction des commentaires.
Agent IA pour l'analyse d'impact et du risque du changement	Analyse le risque et l'impact potentiels d'une demande de changement.
Agent IA de la proposition de justification du changement	Propose une justification pour une demande de changement.
Agent IA pour la fin du plan de changement	Vide le cache et informe l'utilisateur que l'exécution s'est terminée avec succès.

Génération d'un plan de changement

Dans le workflow d'utilisation agentique :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran d'affichage Sélectionner :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du cas d'utilisation.

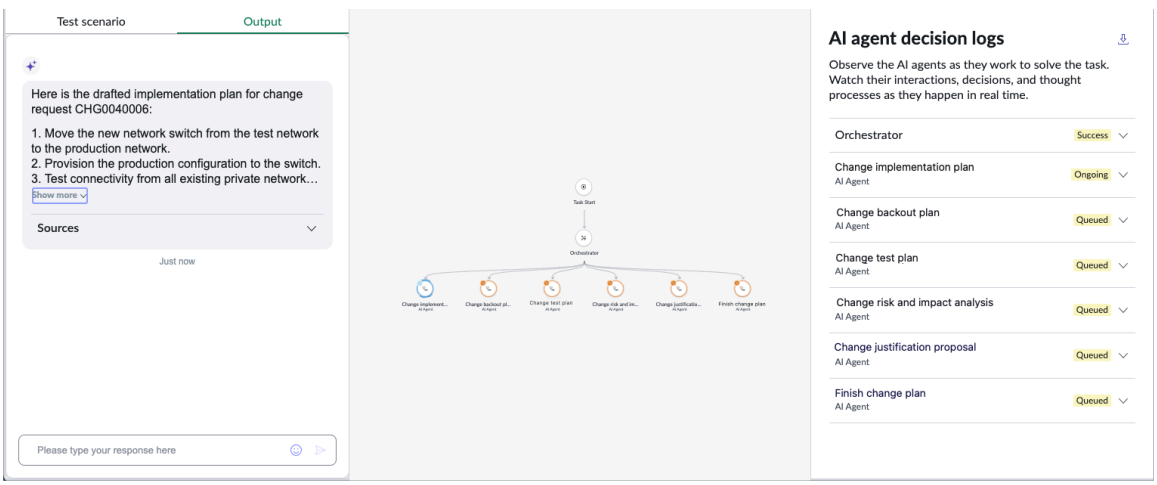
b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au cas d'utilisation.

> **Remarque :**
> Le rôle itil est ajouté par défaut.

c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute la demande pour le cas d'utilisation.

Exemple de sortie de workflow agentique Générer des plans de demande de changement dans Studio *ServiceNowStudio d'agents IA*



Dans Studio d'agent IA, l'agent humain est averti dès que le rapport est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Gestion des services IT Collection d'agents IA Notifier les utilisateurs avec Twilio le workflow agentique

Utilisez l'agent IA de SMS pour rationaliser les Twilio processus de communication et améliorer l'efficacité du workflow.

Notifier les utilisateurs avec Twilio une vue d'ensemble

> **Remarque :**
>
> Vous recherchez un agent IA ?
>
> - Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
> - Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

À l'aide du workflow Notifier les utilisateurs avec Twilio agentic, envoyez manuellement des messages texte par SMS aux destinataires afin d'améliorer le temps nécessaire à la réponse d'un expert en la matière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le workflow Notifier les utilisateurs avec Twilio agentic n'a pas de déclencheur et est invoqué manuellement.

Pour modifier le workflow agentique Notifier les utilisateurs Twilio , dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Notifier les utilisateurs avec Twilio le workflow agentique

Envoyer des messages à partir d'un Twilio numéro vers le numéro de téléphone d'un destinataire.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **SMS Twilio**.

Important :
Pour activer l'affichage du workflow agentique Notifier les utilisateurs Twilio , vous devez activer le module d'extension Spoke Twilio (sn_twilio_spoke). Pour plus d'informations, consultez .

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Notifier les utilisateurs Twilio

L'agent Twilio IA SMS est utilisé pour générer du texte à l'aide du workflow Notifier les utilisateurs avec Twilio agentic.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Remarque :
Le rôle itil est ajouté par défaut. Vous pouvez modifier le rôle de l'agent. Si vous modifiez le rôle, vous devez également le faire dans les deux ACL d'action de flux suivantes :

- sn_itsm_aia.look_up_incoming_phone_numbers
- sn_itsm_aia.send_sms

Dans , l'agent humain est averti dès qu'un ServiceNow Studio d'agents IA message texte est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Information associée

Configure Notify with Twilio

Gestion des services IT Collection d'agents IA Évaluer les conflits pour un workflow agentique de demande de changement

Utilisez le workflow agentique Évaluer les conflits pour une demande de changement afin d'exécuter la détection de conflit pour les demandes de changement et évaluer les conflits, d'identifier les éléments de configuration (CI) affectés et les services impactés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer les conflits pour une demande de changement Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

À l'aide du workflow agentique Évaluer les conflits pour une demande de changement, vous pouvez exécuter la détection de conflit pour les demandes de changement afin d'afficher les conflits existants et le résumé des types de conflits, des CI affectés et des services impactés.

Le résumé de chaque type de conflit généré à l'aide du workflow agentique Évaluer les conflits pour une demande de changement comprend les sections suivantes :

- CI affecté
- Changement conflictuel
- Calendriers de maintenance ou de proscription

Vous pouvez également utiliser le workflow pour réexécuter la détection de conflit.

Remarque :
Le workflow agentique Évaluer les conflits pour une demande de changement n'a pas de déclencheur et est invoqué manuellement.

Pour modifier le workflow agentique Évaluer les conflits pour une demande de changement, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Évaluer les conflits pour une demande de changement

Évaluer de manière autonome les conflits pour les demandes de changement.

Remarque :
Le workflow est accessible par les rôles contenus dans les rôles sn_change_write ou ITIL.

Pour accéder au workflow agentique et le configurer :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Évaluer les conflits de demandes de changement**.

Agent IA utilisé dans le workflow agentique Évaluer les conflits pour une demande de changement

L'agent IA de l'évaluateur de conflits de changement est utilisé pour identifier les types de conflits et résumer les calendriers, CI et services impactés liés à la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les valeurs de l'élément de configuration, de la date de début prévue et de la date de fin doivent être disponibles pour la demande de changement avant d'exécuter la détection de conflit à l'aide de l'agent IA. Si aucune information n'est disponible, l'agent vous demande de la fournir.

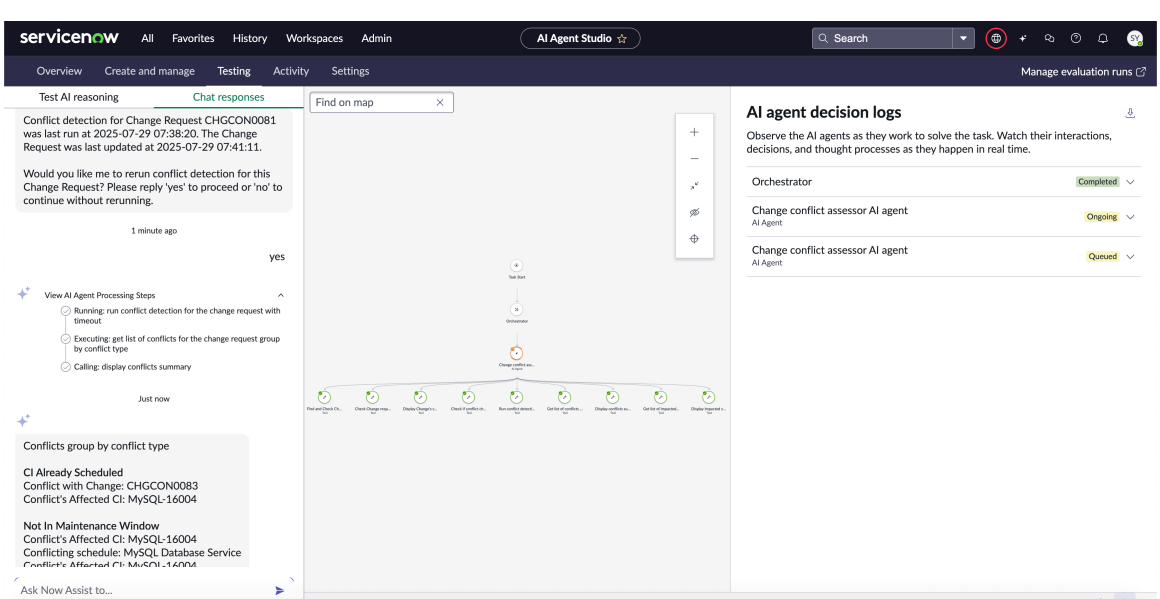
Afficher les conflits à l'aide de l'option Évaluer les conflits pour un workflow agentique de demande de changement

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Sur l'écran d'affichage Sélectionner une interface utilisateur, activez l'option Affichage pour ajouter l'icône du panneau Now Assist dans la barre de menus.
3. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Exemple de sortie de workflow Évaluer les conflits pour une demande de changement dans Studio d'agent IA ServiceNow



Accédez au workflow agentique Évaluer les conflits pour une demande de changement et utilisez-le à partir du panneau Now Assist.

Vous pouvez ajouter une requête à l'aide du numéro de demande de changement pour utiliser l'agent IA.

Pour l'instruction de requête, suivez les étapes spécifiées dans le champ Liste des étapes de l'écran Définir les exigences clés de l'enregistrement de workflow agentique.

Dans , l'agent humain est averti dès qu'un ServiceNow Studio d'agents IA message texte est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collection d'agents IA pour Gestion des services IT Évaluer la qualité d'une demande de changement Workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Évaluer la qualité d'une demande de changement pour évaluer la qualité d'une demande de changement, analyser les informations disponibles dans les champs et générer des suggestions pour améliorer les informations dans les champs.

Évaluer la qualité d'une demande de changement Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

En utilisant le workflow agentique Évaluer la qualité d'une demande de changement, vous pouvez évaluer la qualité d'une demande de changement en fonction des informations disponibles dans les champs. Vous pouvez également générer simultanément des suggestions d'informations holistiques de bonne qualité qui peuvent être fournies dans les champs afin d'améliorer la qualité d'une demande de changement. Vous pouvez utiliser le workflow pour évaluer la qualité d'une nouvelle demande de changement ou améliorer les informations disponibles pour une demande de changement existante qui n'est pas à l'état Fermé.

Pour évaluer la qualité des informations dans une demande de changement, le workflow trouve des demandes de changement fermées similaires avec des descriptions correspondantes et le code de fermeture est marqué comme réussi. Sur la base de la demande de changement correspondante, le workflow génère un rapport de qualité des descriptions, de la planification, des risques et des informations d'impact. L'évaluation de la qualité générée contient les champs évalués, la justification du marquage de qualité et les suggestions pour améliorer les informations existantes.

Remarque :

Le workflow agentique Évaluer la qualité d'une demande de changement n'a pas de déclencheur et est invoqué manuellement.

Pour modifier la qualité d'évaluation d'un workflow agentique de demande de changement, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins. Pour cloner un workflow agentique disponible par défaut, vous devez exécuter l'index sémantique pour similarChangeRequests. La règle métier ([Chg Quality] Trigger semantic index) disponible par défaut qui active ce workflow ne s'exécute pas automatiquement pour les tickets clonés. Vous devez donc l'activer manuellement ou exécuter le script dans la règle métier pour confirmer que l'index est exécuté.

Important :

Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Évaluer la qualité d'une demande de changement

Évaluer de manière autonome la qualité des demandes de changement et générer des suggestions pour améliorer les informations dans les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le workflow est accessible par le rôle sn_uxc_gen_ai.sn_aia_chg_quality disponible dans le cadre du rôle itil ou sn_change_write.

Pour accéder au workflow agentique et le configurer :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Évaluer la qualité d'une demande de changement**.

Agent IA utilisé dans le workflow agentique d'évaluation de la qualité d'une demande de changement

Lorsqu'il reçoit les détails d'une demande de changement, l'agent IA de l'évaluateur de la qualité des changements analyse automatiquement la qualité des informations disponibles dans une demande de changement fermée contenant des descriptions correspondantes et propose des valeurs suggérées.

L'évaluation de la qualité à l'aide de l'agent peut fournir des informations et des suggestions de valeurs concernant les domaines suivants :

- Description brève
- Description
- Plan d'implémentation
- Plan de retour en arrière
- Plan de tests
- Analyses des risques et de l'impact
- Justification

Le rapport d'évaluation est généré pour l'ensemble de la demande de changement et tous les domaines mentionnés. L'évaluation de la qualité classe les informations dans les catégories nommées Excellente, Très bonne, Bonne, Passable, Médiocre, Très mauvaise ou Incomplète. Si la qualité de la demande de changement et de tous ses champs est jugée excellente, aucune suggestion n'est fournie. Le champ des notes de travail de la demande de changement est mis à jour avec le rapport d'évaluation de la qualité généré par l'agent.

Évaluer la qualité des informations à l'aide du workflow Évaluer la qualité d'une demande de changement

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

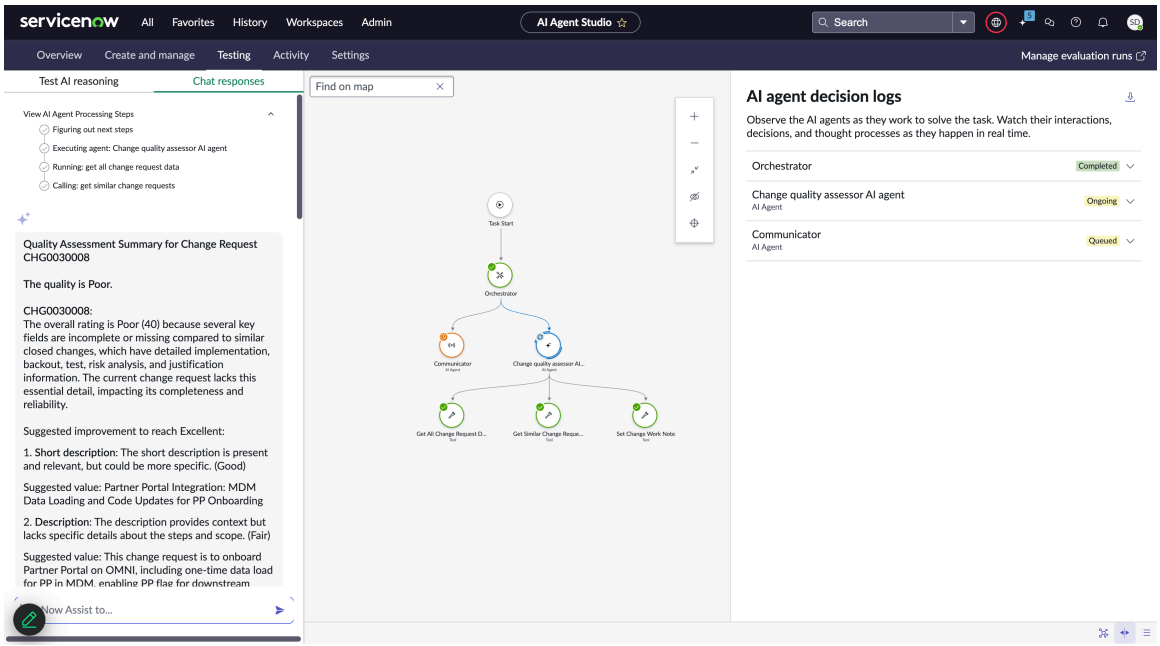
1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Sélectionner un affichage d'interface utilisateur, activez l'option Affichage pour ajouter l'icône du panneau Now Assist dans la barre de menus.
3. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de sortie de workflow agentique Évaluer la qualité d'une demande de changement dans Studio d'agent IA ServiceNow



Accéder et utiliser Évaluez la qualité d'un workflow agentique de demande de changement à partir du panneau Now Assist.

Vous pouvez ajouter une requête à l'aide du numéro de demande de changement pour utiliser l'agent IA. Vous pouvez saisir le numéro du champ dans la liste des suggestions, ajouter des mots clés pertinents ou fournir des réponses personnalisées à l'agent pour mettre à jour les valeurs des champs. L'agent demande une confirmation avant de procéder à la mise à jour des champs.

Pour l'instruction de requête, suivez les étapes spécifiées dans le champ Liste des étapes de l'écran Définir les exigences clés de l'enregistrement de workflow agentique.

Dans , l'agent humain est averti dès qu'un ServiceNow Studio d'agents IA message texte est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Collection d'agent IA de gestion des services IT Expliquer le workflow agentique du SLA

Utilisez le workflow agentique Expliquer le SLA pour analyser Accord sur les niveaux de service (SLA) et mieux comprendre l'affectation de SLA, la propriété des tâches et les événements de pause et de reprise pendant la durée du SLA d'une tâche, comme un incident, un problème, un ticket ou une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expliquer le SLA Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Le workflow agentique Expliquer le SLA commence par l'identification du SLA le plus important associé à une tâche. Par défaut, le SLA correspondant est le SLA qui serait non respecté en premier. Cependant, un SLA différent peut également être identifié en fonction de la configuration de votre minuteur SLA. Le workflow suggère ensuite quelques questions standard sur le SLA identifié. En fonction des questions posées, le workflow explique la répartition des SLA par affectation, durée de SLA et fournit un aperçu de la propriété et de la réaffectation des tâches, ainsi que des causes des violations de SLA.

Le workflow Expliquer le SLA peut être utilisé dans les scénarios suivants :

- Avant qu'un SLA ne soit rompu, l'utilisateur affecté peut avoir un aperçu du temps écoulé et du risque de violation de SLA. L'utilisateur affecté peut suivre les écarts avec les affectations précédentes et la propriété du SLA si la répartition SLA affiche plusieurs réaffectations entre les équipes et des pauses répétées dans le SLA. En fonction des besoins, l'utilisateur peut poser des questions à l'agent pour planifier la gestion de l'incident ou de la tâche dans le respect des chronologies du SLA.
- Une fois qu'un SLA est rompu, les utilisateurs ou les groupes peuvent examiner les causes possibles de la violation, les modèles de réaffectation et les utilisateurs qui ont été affectés pour la durée la plus longue. L'agent peut également fournir des informations sur les facteurs contribuant à la violation du SLA. En fonction de ces informations, il est possible de surveiller et de configurer le SLA pour une meilleure gestion des tâches, et de meilleurs plans d'affectation peuvent être créés.

Remarque :
Le workflow agentique Expliquer le SLA n'a pas de déclencheur et est invoqué manuellement.

Pour modifier le workflow agentique Expliquer le SLA, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Expliquer le SLA

Générer de façon autonome une explication pour la répartition de SLA.

Remarque :
Le workflow est accessible par le rôle sn_uxc_gen_ai.sn_aia_sla_explain qui est disponible dans le cadre du rôle itil.

Pour accéder au workflow agentique et le configurer :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Expliquer le SLA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent IA utilisé dans le workflow agentique Expliquer le SLA

L'agent IA Expliquer le SLA fournit une liste de questions suggérées que vous pouvez poser à l'agent pour obtenir des explications détaillées sur le SLA. Vous pouvez également ajouter des questions personnalisées concernant le SLA.

Vous pouvez tracer les détails du SLA suivants en conversant avec l'agent :

- Raison du choix du SLA pour la tâche donnée
- Valeurs de la cible de SLA et des fournisseurs
- Si le SLA est susceptible d'être en violation
- Temps écoulé pour le SLA
- Nombre de fois où le SLA a été interrompu ou repris, et leurs détails
- Affectations d'utilisateurs et de groupes pour le SLA
- Modèles d'affectation et de violation de SLA

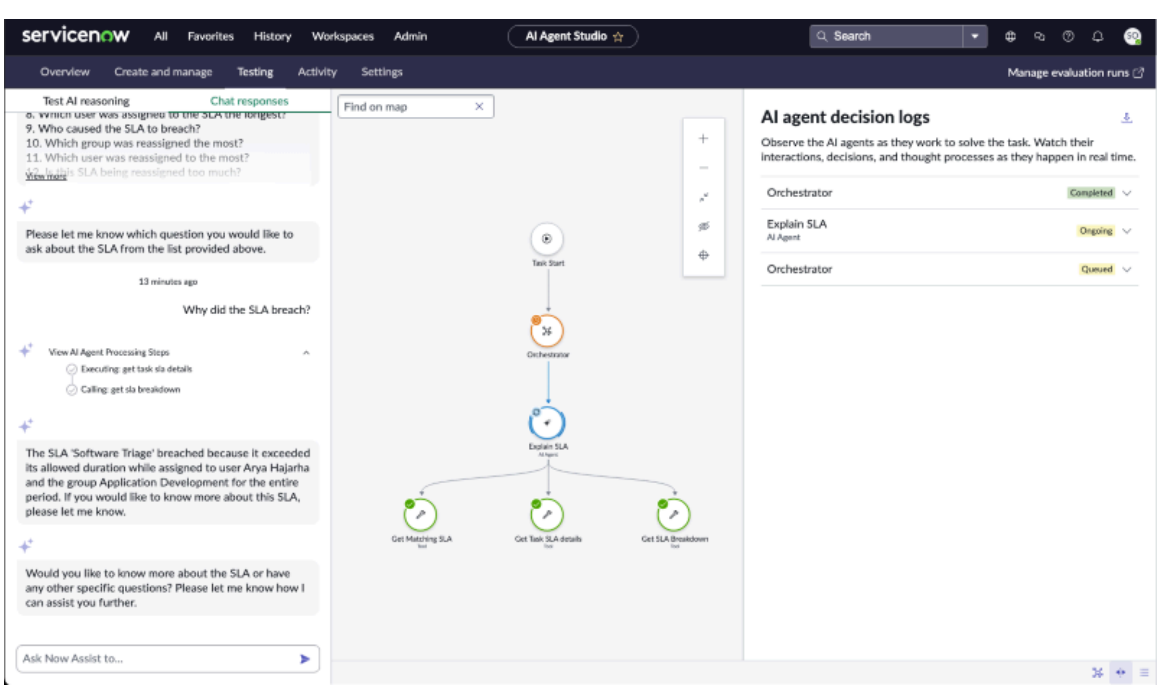
Génération d'informations SLA à l'aide du workflow agentique Expliquer le SLA

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Sélectionner un affichage d'interface utilisateur, activez l'option Affichage pour ajouter l'icône du panneau Now Assist dans la barre de menus.
3. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Exemple de sortie de workflow agentique Expliquer le SLA dans Studio d'agent IA de ServiceNow



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez au workflow agentique Explain SLA et utilisez-le à partir du panneau Now Assist.

Vous pouvez ajouter une requête à l'aide du numéro de demande de changement pour utiliser l'agent IA. Vous pouvez saisir le nombre des questions suggérées, ajouter des mots clés dans les questions ou poser des questions personnalisées à l'agent.

Pour l'instruction de requête, suivez les étapes spécifiées dans le champ Liste des étapes de l'écran Définir les exigences clés de l'enregistrement de workflow agentique.

Dans , l'agent humain est averti dès qu'un ServiceNow Studio d'agents IA message texte est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Collection d'agent IA de Gestion des services IT Planifier un changement de workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Planifier un changement pour planifier les demandes de changement en identifiant les créneaux de calendrier disponibles.

Planifier une demande de changement Vue d'ensemble du workflow agentique

Remarque :

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Utilisation du workflow agentique Planifier une demande de changement pour planifier les demandes de changement dans les créneaux disponibles. Si les dates de début et de fin planifiées sont fournies, le workflow permet de planifier la demande de changement à la date de début planifiée ou après cette date, au premier créneau horaire disponible. Le workflow permet d'aligner les emplacements dans le futur en surveillant les conflits possibles et les calendriers de proscription ou de maintenance à venir.

Remarque :
Le workflow agentique Planifier une demande de changement n'a pas de déclencheur et est invoqué manuellement.

Pour modifier le workflow agentique Planifier une demande de changement, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Planifier une demande de changement

Planifiez de manière autonome les demandes de changement en identifiant les créneaux disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le workflow est accessible par le rôle sn_itsm_aia.sn_aia_chg_schedule disponible dans le cadre du rôle itil.

Pour accéder au workflow agentique et le configurer :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Planifier une demande de changement**.

Agent IA utilisé dans le workflow agentique de demande de changement de calendrier

L'agent IA Planifier une demande de changement peut également vous aider à planifier une demande de changement dans les scénarios suivants :

- Si la durée fournie n'est pas suffisante pour gérer la demande de changement, l'agent suggère de mettre à jour le calendrier en conséquence.
- S'il existe des CI planifiés dans le changement existant, l'agent suggère un autre calendrier dans les 90 prochains jours tout en respectant les calendriers de proscription et de maintenance existants.

Planifier des créneaux à l'aide du workflow agentique Planifier une demande de changement

Dans l'enregistrement du workflow agentique :

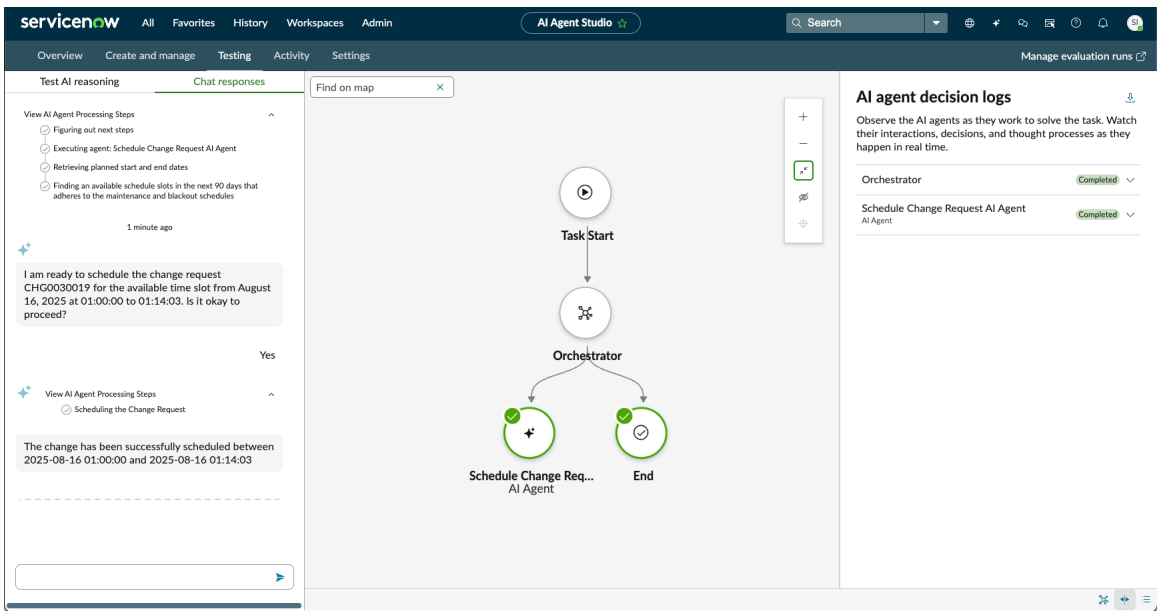
1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Sélectionner un affichage d'interface utilisateur, activez l'option Affichage pour ajouter l'icône du panneau Now Assist dans la barre de menus.
3. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute la demande de workflow agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de sortie de workflow agentique Planifier une demande de changement dans Studio d'agent IA ServiceNow



Accédez au workflow agentique Planifier une demande de changement à partir du panneau Now Assist.

Vous pouvez ajouter une requête à l'aide du numéro de demande de changement pour utiliser l'agent IA.

Pour l'instruction de requête, suivez les étapes spécifiées dans le champ Liste des étapes de l'écran Définir les exigences clés de l'enregistrement de workflow agentique.

Dans , l'agent humain est averti dès qu'un ServiceNow Studio d'agents IA message texte est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

[store-future: BEGIN review]

Gestion des services IT Collection d'agents IA Fonctions vocales Agents IA

Utilisez les agents IA vocaux pour créer et gérer tous les problèmes liés aux services informatiques, tels que le dépannage des connexions WiFi avec des appels vocaux.

Gestion des problèmes liés à l'informatique à l'aide d'agents IA vocaux

À l'aide des agents IA vocaux, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créez et gérez des incidents à l'aide d'appels vocaux.
- Demandez des clarifications si les détails de la brève description ne sont pas clairs.
- Récupérez les détails d'un incident en fonction du numéro d'incident ou de la description courte.
- Escalader un incident vers une priorité plus élevée.
- Résoudre les incidents.
- Finalisez les champs obligatoires dans un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour modifier les agents IA vocaux, dupliquez-les et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important :
Lorsque vous modifiez un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA vocaux et leurs rôles répertoriés dans l'ordre d'exécution

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Créer un incident avec un agent IA vocal	Crée un incident à l'aide d'instructions vocales.
Gérer un incident avec un agent IA vocal	Gère les incidents à l'aide d'instructions vocales.

Création d'agents IA vocaux pour rechercher des articles de la base de connaissances

Vous pouvez utiliser des agents IA vocaux pour obtenir des réponses à vos questions ou résoudre des problèmes à l'aide d'articles de la base de connaissances.

Pour que les agents d'IA vocale puissent rechercher des articles de la base de connaissances :

1. Définissez les articles de la base de connaissances.
2. Définissez le profil de recherche dans Recherche IA pour rechercher les articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations sur Recherche IA, voir Search profiles in AI Search
3. Créez l'outil de récupération de recherche pour utiliser le profil de recherche dans l'agent IA vocal. Pour plus d'informations sur la récupération de recherche, voir Add a search retrieval to an AI agent

Remarque :
Lorsque vous installez l'application de collecte d'agents vocaux IA pour Gestion des services IT avec les données de démonstration, vous pouvez utiliser **Résoudre un problème Outlook avec** un agent vocal. Cet agent effectue une recherche dans la base de connaissances pour résoudre les problèmes Outlook.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Plan de workflow de demande de changement

Le plan de workflow de demande de changement est un processus structuré conçu pour rationaliser le processus de gestion des changements au sein d'une organisation. Elle garantit que tous les aspects nécessaires d'une demande de changement sont soigneusement examinés et documentés, ce qui réduit le risque d'erreurs et améliore l'efficacité globale.

L'objectif principal du plan de workflow de demande de changement est de générer un plan de demande de changement complet. Ce plan comprend plusieurs éléments clés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Plan d'implémentation** : décrit les étapes requises pour exécuter le changement.
- **Plan de retour en arrière** : fournit une stratégie pour rétablir le changement si nécessaire.
- **Plan de tests** : garantit que le changement est validé au moyen d'une série de tests.
- **Analyse des risques et de l'impact** : identifie les problèmes potentiels et leurs effets sur l'organisation.
- **Justification** : explique les raisons du changement et ses avantages.

Le workflow est dirigé par un grand modèle de langage (LLM) qui garantit que chaque étape est exécutée dans le bon ordre et uniquement après que l'étape précédente a été terminée et approuvée. Cette approche séquentielle et conditionnelle implique :

- **L'agent IA du plan d'implémentation des changements** est déclenché en premier. Si le plan d'implémentation est déjà proposé et explicitement approuvé, le workflow passe à l'étape suivante.
- Le **plan de retour en arrière du changement**, le **plan de tests de changement**, **l'analyse des risques et de l'impact du changement** et la **proposition de justification du changement** ne sont déclenchés qu'une fois que l'étape précédente a été finalisée et approuvée.

Cette approche structurée améliore la collaboration entre l'IA et les utilisateurs en permettant aux agents IA de travailler de manière interactive, de suggérer et de réviser des plans en fonction des commentaires des utilisateurs. Le workflow garantit que tous les aspects nécessaires d'une demande de changement sont soigneusement examinés et validés, ce qui permet de maintenir un haut niveau de précision et de fiabilité.

Composants de l'interface utilisateur

La table suivante répertorie les composants d'interface utilisateur et leur description :

Composant de l'interface utilisateur	Description
Plan d'implémentation	Décrit les étapes requises pour exécuter le changement.
Plan de retour en arrière	Fournit une stratégie pour rétablir le changement si nécessaire.
Plan de tests	Garantit que le changement est validé au moyen d'une série de tests.
Analyses des risques et de l'impact	Identifie les problèmes potentiels et leurs effets sur l'organisation.
Justification	Explique les raisons du changement et ses avantages.

[End]

Utiliser Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle itil, vous pouvez résumer les interactions de messagerie instantanée avec un demandeur, résumer un incident et générer des notes de résolution à l'aide de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Vous pouvez également comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident et proposer des résolutions plus rapidement au demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous souhaitez qu'un sous-ensemble d'utilisateurs disposant du rôle itil accède Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) aux compétences, vous pouvez créer un rôle ou un groupe pour ces utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer un nouveau rôle ou un nouveau groupe pour accéder aux compétences Now Assist .

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Résumez une conversation instantanée Agent virtuel entre un agent actif et un demandeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Vous pouvez générer le résumé à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans une conversation Agent virtuel, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une interaction apparaît dans votre boîte de réception. Lorsque vous acceptez l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Vous pouvez poser des questions au demandeur pour résoudre son problème.

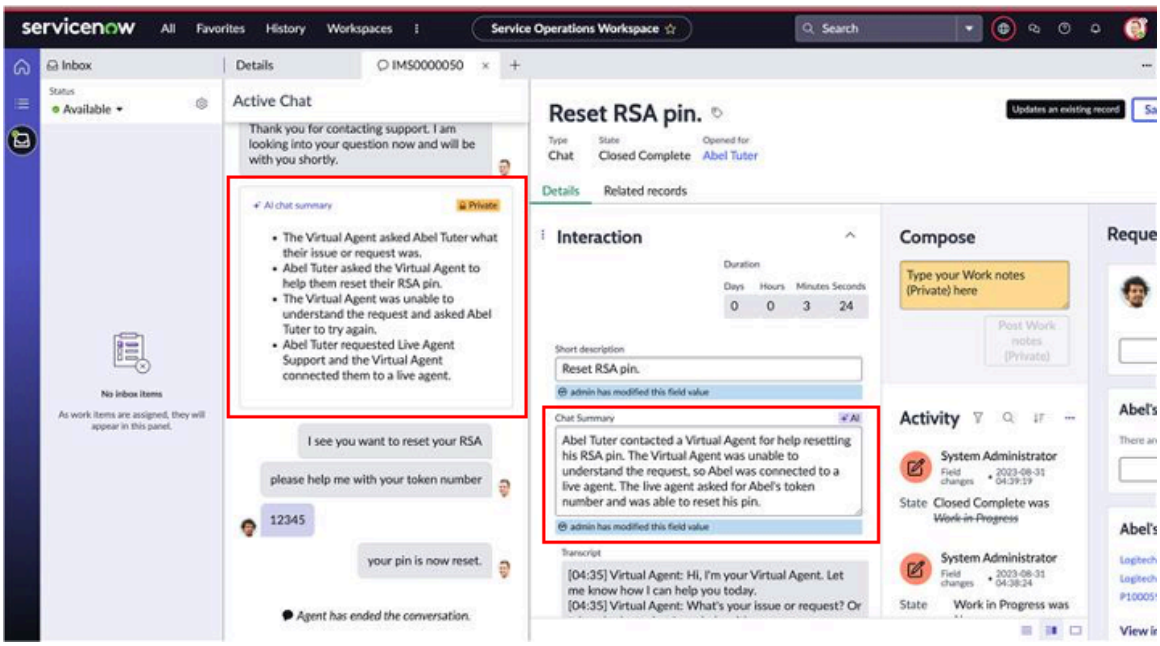
Vous pouvez également résumer l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la conversation Agent virtuel, et fournit le contexte de l'interaction pour vous et les autres agents qui pourraient souhaiter s'y référer.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
   Dans la section **Conversation instantanée active** de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.
3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre. Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. Bénéficiez d'un résumé de la conversation instantanée pendant que vous interagissez avec le demandeur grâce à l'action rapide `/summarize` de la section **Messagerie instantanée active**.
   Pour plus d'informations, consultez .
5. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).
   Les champs **Brève description Résumé de la messagerie instantanée** de l'interaction sont mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. **Facultatif :** Lisez le texte des champs **Brève description** et **Résumé de la messagerie instantanée** et modifiez-le si nécessaire.

   (Optional) Par exemple, vous pouvez rendre le résumé plus descriptif.

   Remarque :
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire après le dépannage initial, avant ou après la fin de la conversation instantanée, créez un incident à partir de l'interaction en sélectionnant **Créer un incident**.
   - Lorsque vous créez un incident avant de mettre fin à la conversation instantanée, les champs **Description brève** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.
   - Lorsque vous créez un incident après avoir mis fin à la conversation instantanée, les informations suivantes sont générées :
     - Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour avec le résumé de l'interaction.
     - Les champs **Description brève** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.

Résumer une discussion Barre latérale à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez un résumé des discussions Barre latérale entre les agents, les demandeurs et les experts techniques en utilisant la compétence de résumé de discussion Barre latérale de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Next Experience doit pouvoir résumer les discussions Barre latérale dans Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Considerations for activating Next Experience .
- La Barre latérale compétence Synthèse de la messagerie instantanée doit être activée. Pour plus d'informations, consultez Activate a Now Assist skill .

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de la compétence de résumé de discussion Barre latérale :

- Résumez la discussion Barre latérale à n'importe quel moment de la discussion.
- Partagez la discussion Barre latérale dans les notes de travail.
- Ajoutez des commentaires au résumé.

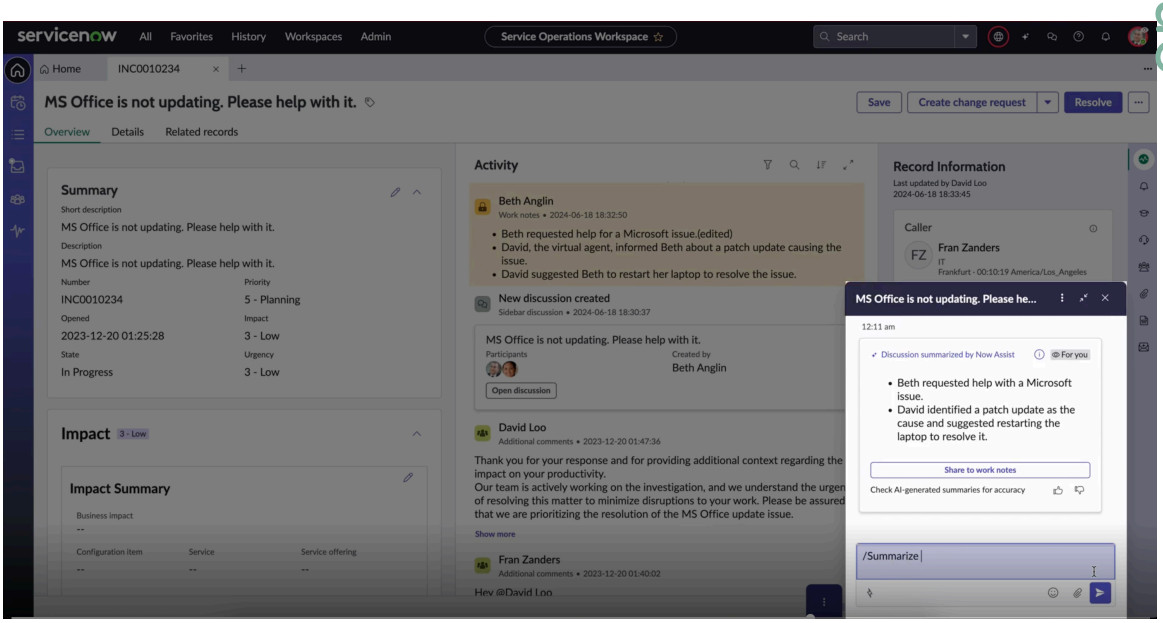
Remarque :
La compétence de résumé de discussion Barre latérale se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée du groupe Technologie.

Vous pouvez utiliser le résumé de discussion Barre latérale pour n'importe quelle table de tâches que vous avez activée sur Barre latérale.

Le résumé des messageries instantanées Barre latérale intégrées à Microsoft Teams est pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Sidebar and Microsoft Teams .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et ouvrir un incident qui facilite Barre latérale la discussion et la synthèse.
2. Choisissez une discussion existante ou démarrez une nouvelle discussion.
3. Générez un résumé de la discussion Barre latérale au cours de la conversation soit en entrant /Summarize dans la fenêtre de discussion Barre latérale active, soit en sélectionnant l'icône d'action rapide puis en sélectionnant **Résumer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le résumé de la discussion Barre latérale apparaît dans la discussion résumée par le modal Now Assist.

4. Ajoutez le résumé aux notes de travail de l'incident et fournissez des commentaires à ce sujet.

Résumer un incident à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Comprenez rapidement le contexte d'un incident et répondez aux demandes d'un intervenant en utilisant la compétence de résumé d'incident dans l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un résumé d'incident vous donne un résumé concis d'un incident. Le résumé est basé sur l'état de l'incident et est généré à partir des informations que vous saisissez dans les champs suivants :

- Brève description
- Description
- État
- Priorité
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Notes de résolution (pour un incident résolu)

Pour plus d'informations sur les états d'incidents, consultez la rubrique Cycle de vie d'un incident.

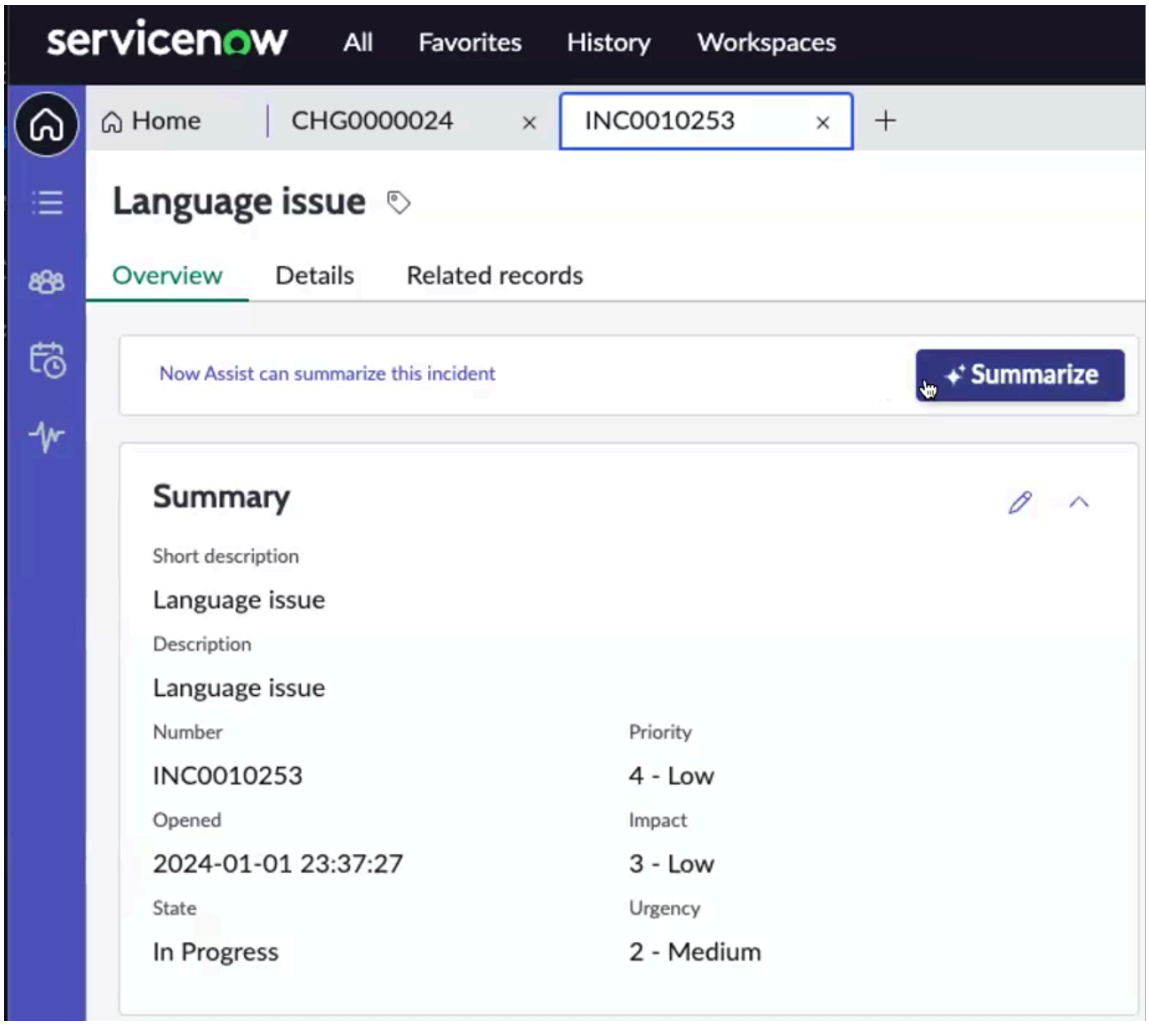
Vous pouvez résumer un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

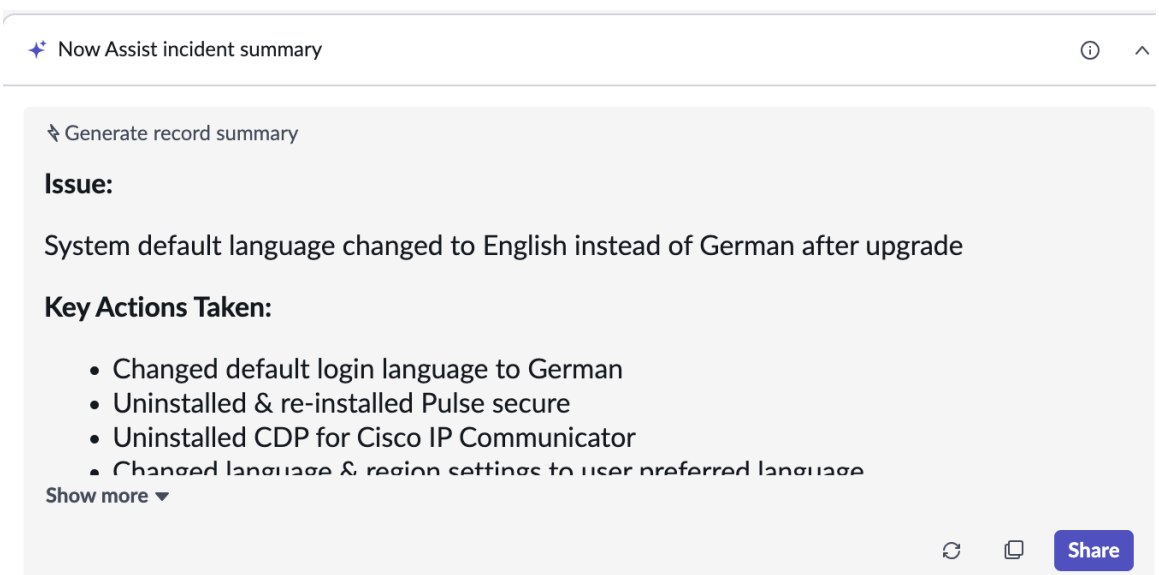
1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Sélectionnez **Résumer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Dans Interface utilisateur principale, le résumé apparaît dans une bannière de l'enregistrement d'incident.

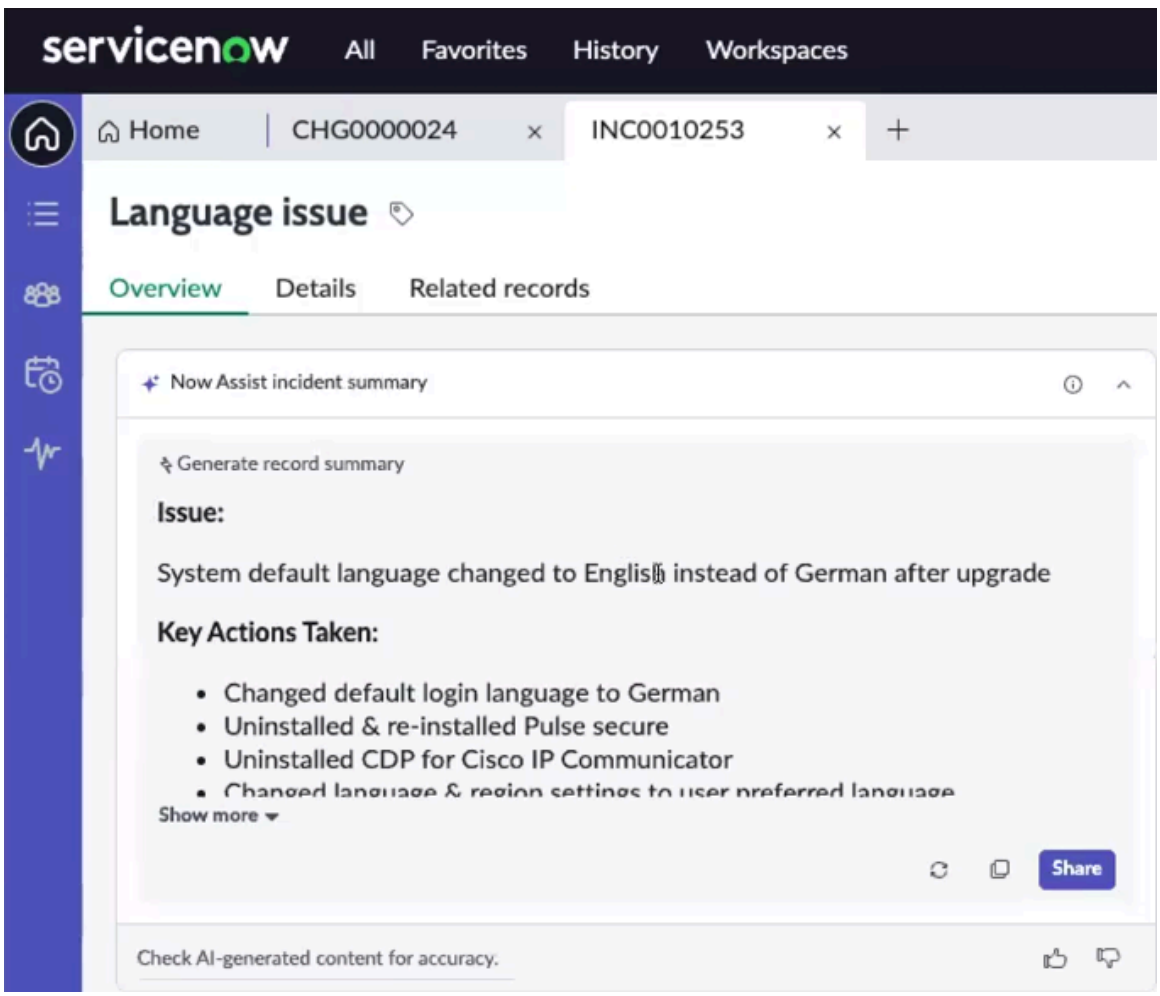


- Dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, le résumé est généré dans l'onglet **Vue d'ensemble**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez fournir des commentaires en sélectionnant l'icône « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas ». Vous pouvez également partager le résumé à l'aide du bouton **Partager** .



3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un incident, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Résumer une demande de changement à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Capturez rapidement les détails importants d'une demande de changement, y compris l'état actuel, en utilisant la compétence de résumé des demandes de changement de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un résumé de la demande de changement vous fournit une synthèse concise d'une demande de changement. Le résumé est basé sur l'état de la demande de changement et est généré à partir des informations que vous saisissez dans les champs suivants :

- Brève description
- Description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Risque
- Impact
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de tests
- Plan de retour en arrière
- Code de fermeture
- Fermer les notes
- Offre de service
- État
- État des conflits
- Type

Pour obtenir des informations sur les états de la demande de changement, consultez Progression de l’état pour les changements de type Normal, Standard et Urgence.

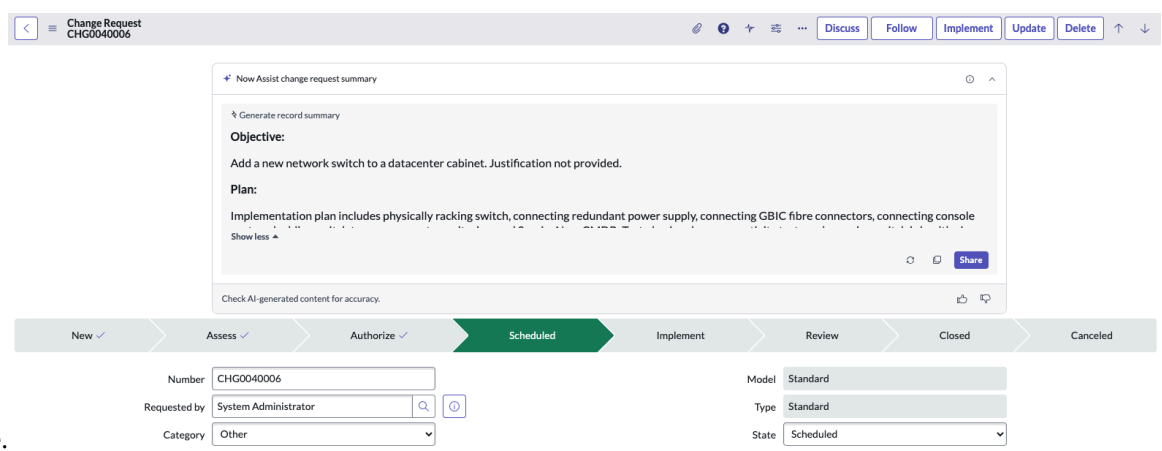
Vous pouvez résumer une demande de changement dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez une demande de changement qui vous est affectée.
2. Sélectionnez **Résumer**.

> **Remarque :**
> L'action d'interface utilisateur Résumer n'est pas disponible pour l'état Nouveau ou Annulé.

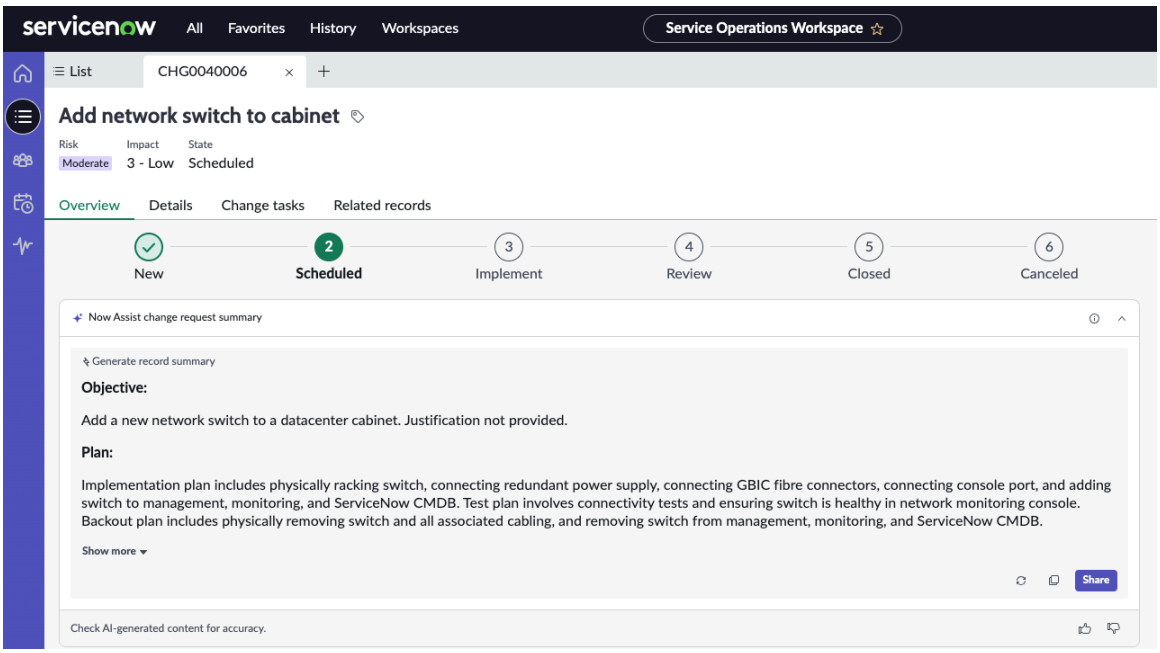
Le résumé apparaît dans une bannière sur l’enregistrement de demande de changement dans Interface utilisateur principale.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le résumé apparaît dans l'onglet **Vue d'ensemble** de l'enregistrement de demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.



Vous pouvez fournir des commentaires en sélectionnant l'icône « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas ». Vous pouvez également partager le résumé à l'aide du bouton **Partager** .

3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer une demande de changement, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, la développer ou la réduire, y ajouter des commentaires, la copier ou afficher des informations à son sujet.

Résumer un incident lors de sa réaffectation à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Fournissez des informations sur l'incident lors de son affectation à un autre agent ou groupe d'affectation en résumant toutes les actions effectuées jusqu'au transfert. Par exemple, un agent peut résumer un incident lorsqu'il le réaffecte à un autre agent si l'incident est affecté de façon incorrecte ou s'il doit être résolu par un autre agent ou groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

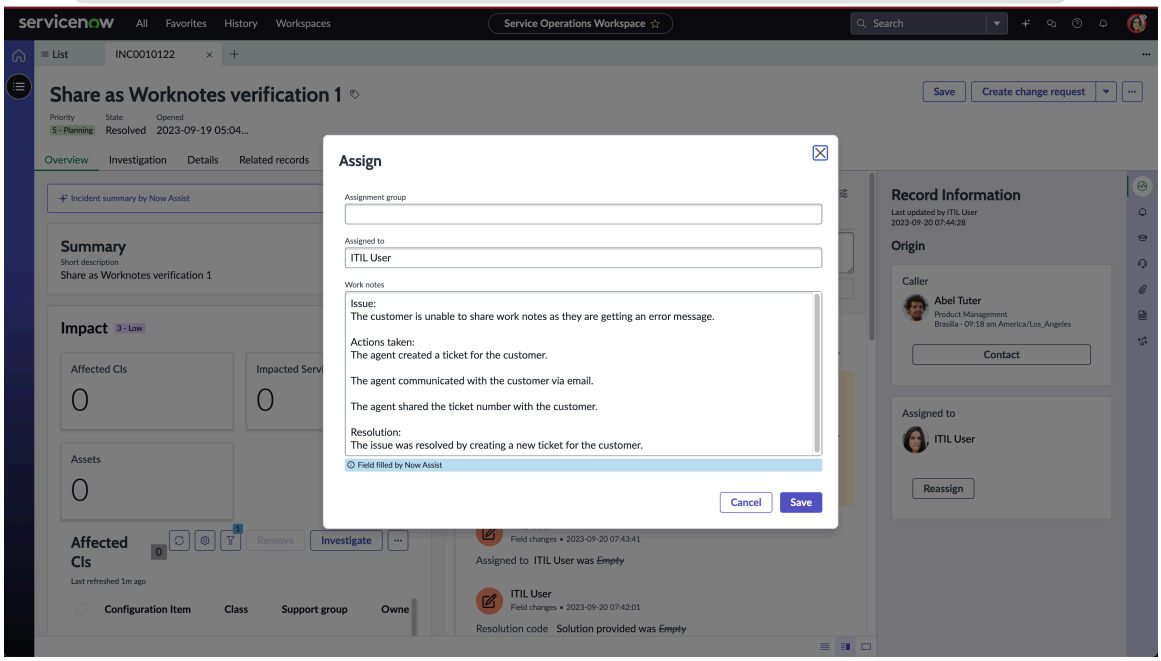
Vous pouvez réaffecter un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Exécutez l'une des actions suivantes.
   Un résumé de l'incident est généré dans le champ **Notes de travail** de la boîte de dialogue Affecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
si l'incident est enregistré sans aucune modification apportée aux champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**, la boîte de dialogue Affecter ne s'affiche pas et l'incident est enregistré directement.

3. Modifiez les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation** si nécessaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le résumé de l'incident généré est publié sous forme de notes de travail pour l'incident.

Expliquer le risque d'une demande de changement à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez rapidement l'explication de la cote de risque calculée pour une demande de changement à l'aide de la compétence d'explication du risque de la demande de changement de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les données de ces champs d'entrée dans la table d'entrée de demande de changement sont utilisées pour expliquer pourquoi un risque de changement est évalué comme élevé, moyen ou faible :

- Description brève
- Plan d'implémentation
- Groupe d'affectation
- Risque
- Description
- Plan de proscription
- Type de modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les entrées supplémentaires comprennent :

- Demandes de changement similaires et incidents causés par ces changements
- Condition de risque remplie
- Cote de risque

  Par défaut, l'évaluation utilise les cinq premières valeurs de risque normalisées, triées par ordre décroissant. En cas d'égalité entre les deux valeurs, celle ayant le numéro d'ordre le plus bas est utilisée. Pour plus d'informations sur l'évaluation des risques, reportez-vous à la section Évaluation des risques.

Vous pouvez également ajouter des champs d'entrée personnalisés.

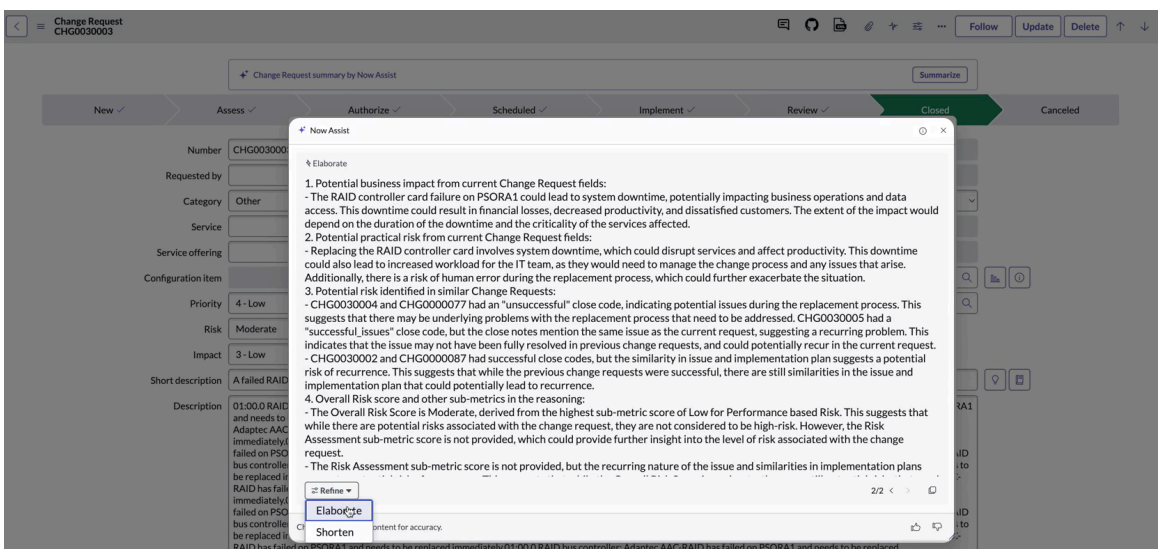
Vous pouvez générer l'explication de la cote de risque calculée pour une demande de changement dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez une demande de changement qui vous est affectée.
2. Sélectionnez l'icône Now Assist pour le champ **Risque** .

   Remarque :
   L'icône Now Assist n'est pas disponible si le risque de la demande de changement n'a pas encore été calculé.

   Le risque expliqué par Now Assist apparaît dans une fenêtre sur l'enregistrement de la demande de changement.



3. **Facultatif :** Élaborez ou raccourcissez le risque expliqué par Now Assist.
   - Pour allonger la réponse générée, sélectionnez **Affiner** > **Élaborer**.
   - Pour raccourcir la réponse générée, sélectionnez **Affiner** > **Raccourcir**.
4. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de générer l'explication d'une cote de risque de demande de changement, vous pouvez fournir des commentaires, la copier ou afficher des informations à son sujet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer les notes de résolution d'un incident à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez automatiquement les notes de résolution d'un incident sur demande à l'aide du Now Assist menu contextuel. Vous pouvez améliorer la qualité des notes de résolution en fournissant un résumé de la cause première et des mesures prises pour résoudre le problème. La génération de notes de résolution vous permet de fournir des informations sur la résolution d'incident à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générez des notes de résolution basées sur les informations contenues dans l'incident.
- Affinez les notes de résolution en les élaborant ou en les raccourcissant.

Les notes de résolution d'incident sont générées à partir des informations saisies dans les champs suivants :

- Description brève
- Description
- État
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

Remarque :
Pour faire passer la génération de notes de résolution automatique à manuelle (nécessitant une intervention de l'utilisateur), définissez le déclencheur de la compétence dans la Administrateur Now Assist console.

Vous pouvez générer des notes de résolution d'incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

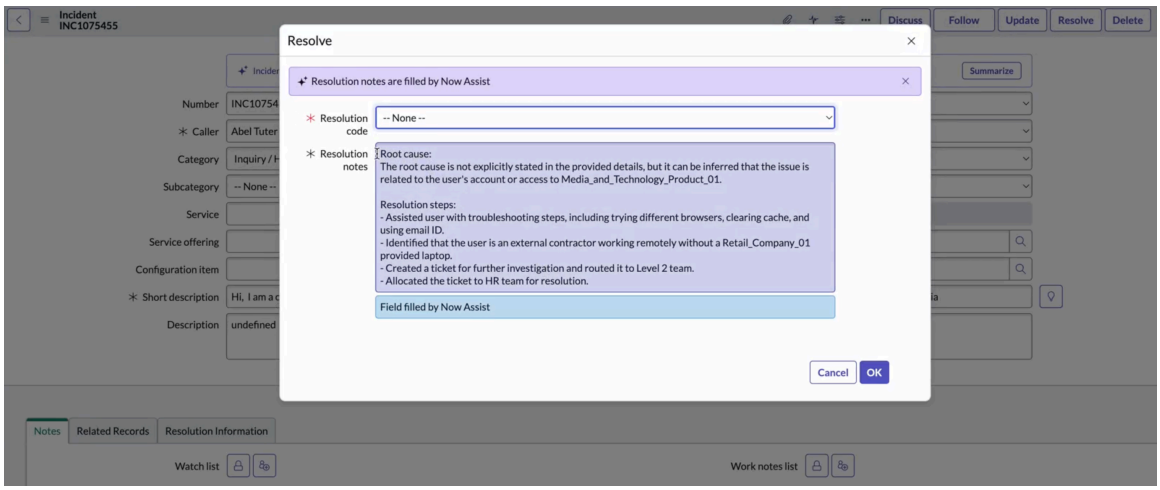
Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Sélectionnez **Résoudre**.

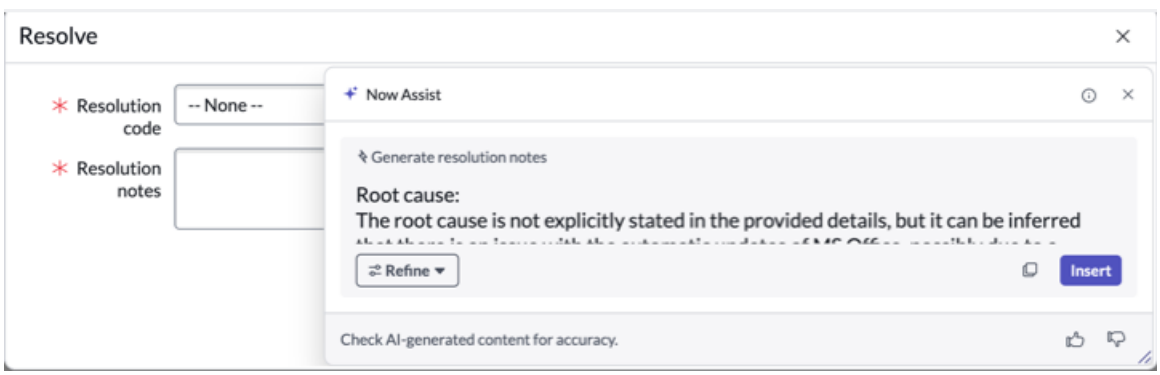
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour la génération automatique de notes de résolution, le champ Notes de **résolution** est mis à jour dans la boîte de dialogue Résoudre à l'aide de Now Assist.



- Pour les notes de résolution déclenchées par l'utilisateur, les notes de résolution manuelles sont générées en sélectionnant dans le champ **Notes de résolution**, puis en sélectionnant l'icône Now Assist



Les notes de résolution sont générées dans la boîte de Now Assist dialogue.

Vous pouvez effectuer ces actions sur les notes de résolution :

- Sélectionnez **Affiner** : pour élaborer ou raccourcir.
- Sélectionnez **Insérer** : pour coller dans la fenêtre Résoudre.

(Facultatif) Lorsque vous avez terminé de générer manuellement les notes de résolution, vous pouvez fournir des commentaires, les copier ou afficher des informations à leur sujet.

Option	Procédure
Ajouter des commentaires aux notes de résolution	Si vous pensez que les notes de résolution ont été utiles, sélectionnez l'icône). Si vous pensez que les notes de résolution n'ont pas été utiles, sélectionnez l'icône Inutile ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Procédure
	Remarque : Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil.
Copier les notes de résolution	Si vous souhaitez réutiliser les notes de résolution, sélectionnez l'icône Copier dans le
Afficher les informations sur les notes de résolution	Si vous souhaitez consulter certains détails sur les notes de résolution, sélectionnez l'icône Plus).

3. **Facultatif :** Passez en revue le résumé de la résolution dans le champ **Notes de résolution** et apportez les corrections nécessaires.

   Remarque :
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

4. Mettez à jour le code de résolution dans le champ **Code de résolution** et sélectionnez **Résoudre**.
   Un code de résolution catégorise le mode de résolution de l'incident. Par exemple, Erreur connue et Résolu (définitivement).
   Les informations sur la résolution sont mises à jour et l'état de l'incident est défini sur Résolu.
5. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, résolvez l'incident en modifiant son état.

Générer un article de la base de connaissances à partir de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de Now Assist

En tant qu'agent ou rédacteur de connaissances, générez rapidement des articles de la base de connaissances à partir d'incidents résolus et fermés au sein de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de l'application Now Assist.

Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Pour générer un article de la base de connaissances pour un incident, l'incident doit avoir l'état résolu ou fermé. L'incident ne doit pas non plus être associé à un article de la base de connaissances.

Important :

- Installez les applications et les modules d'extension répertoriés dans les tables ci-dessous et mettez-les à jour vers la version de l'application de stockage correspondante avant de configurer la compétence de génération de connaissances.
- Pour plus d'informations sur les numéros de version des modules d'extension qui correspondent à la version que vous installez, consultez https://store.servicenow.com/store/app/2c09636e1be06a50a85b16db234bcb74#versionSummary

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour la gestion des connaissances, vous devez installer et mettre à jour les applications de stockage suivantes vers la version d'application correspondante.

Nom de l'application du magasin	ID de module d'extension
Now Assist dans la gestion des connaissances [app-knowledge-gen-ai]	com.sn.km.gen.ai, sn_km_gen_ai
Capacités de connaissances dans le générateur d'IU [app-knowledge-uib]	com.snc.uib.knowledge, sn_km_uib

- Pour ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services, vous devez installer et mettre à jour les applications de stockage suivantes vers la version d'application correspondante.

Nom d'application	ID de module d'extension
Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications	sn_sow_itsm_cont
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)	sn_itsm_gen_ai
Espace de travail pour l'exploitation des services Core	sn_sow
Page d'enregistrement pour l'Espace de travail pour l'exploitation des services	sn_sow_record
Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Common	sn_sow_itsm_common
Gestion des incidents pour Espace de travail pour l'exploitation des services	sn_sow_inc
Gestion des interactions pour Espace de travail pour l'exploitation des services	sn_sow_interaction

- Pour utiliser le modèle KCS (Knowledge Centered Services) (article Incident-KCS - HTML) dans l'application ITSM, vous devez installer le module d'extension Espace de travail pour l'exploitation des services KCS Integration pour Gestion des incidents. Sinon, Now Assist utilise l'article Standard.

Pour permettre à un agent de voir l'expérience Now Assist sur la page Créer un article, configurez les critères de génération de base de connaissances suivants :

- Installez les compétences de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).
- Assurez-vous que les critères suivants sont en place dans la Administrateur Now Assist console :
  - Choisissez l'enregistrement de table et les champs d'entrée.
  - Spécifiez les conditions de disponibilité des compétences dans la liste des attributs.
  - Spécifiez que la fonctionnalité de génération de la base de connaissances pour le panneau intégré au produit ou le panneau Now Assist s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez la fonctionnalité Créer un article pour appliquer le modèle pris en charge, l'article Incident-KCS - HTML ou l'article standard.
- Pour l'instant, seule l'expérience Créer un article est disponible.

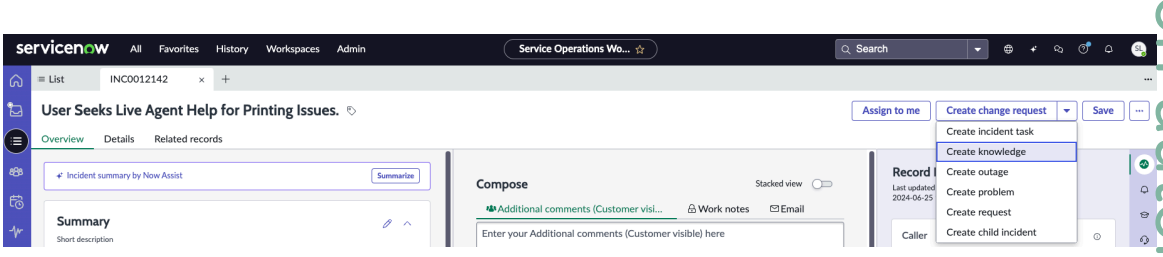
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et l'environnement classique, vous pouvez générer les informations de l'article de la base de connaissances pour un incident en sélectionnant **Créer un article de la base de connaissances** sur l'enregistrement d'incident. Cette action d'interface utilisateur affiche Utiliser l'IA pour rédiger ce modal d'article. En utilisant ce modal, vous pouvez choisir d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un brouillon, puis vous pouvez examiner et modifier le texte de l'article de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez un incident qui vous est affecté.
   Dans l'enregistrement d'incident, résolvez et fermez l'incident.
3. Créez l'article en sélectionnant l'option **Créer un article de base de connaissances** dans le menu déroulant Action d'interface utilisateur de l'incident.



Remarque :
L’action d’interface utilisateur Créer un article de base de connaissances n’est visible que lorsqu’un incident n’est associé à aucun article de la base de connaissances.

4. Dans le modal Créer un article, sélectionnez un Base de connaissances et un modèle d'article, s'il est affiché.

Remarque :
L’utilisation des modèles pour créer les articles est facultative. Votre administrateur système doit activer la `sn_sow_inc.enable_kb_template` propriété système et vous devez avoir au moins un modèle actif pour afficher le modal. Pour en savoir plus sur les modèles disponibles, reportez-vous à la section Knowledge article templates .

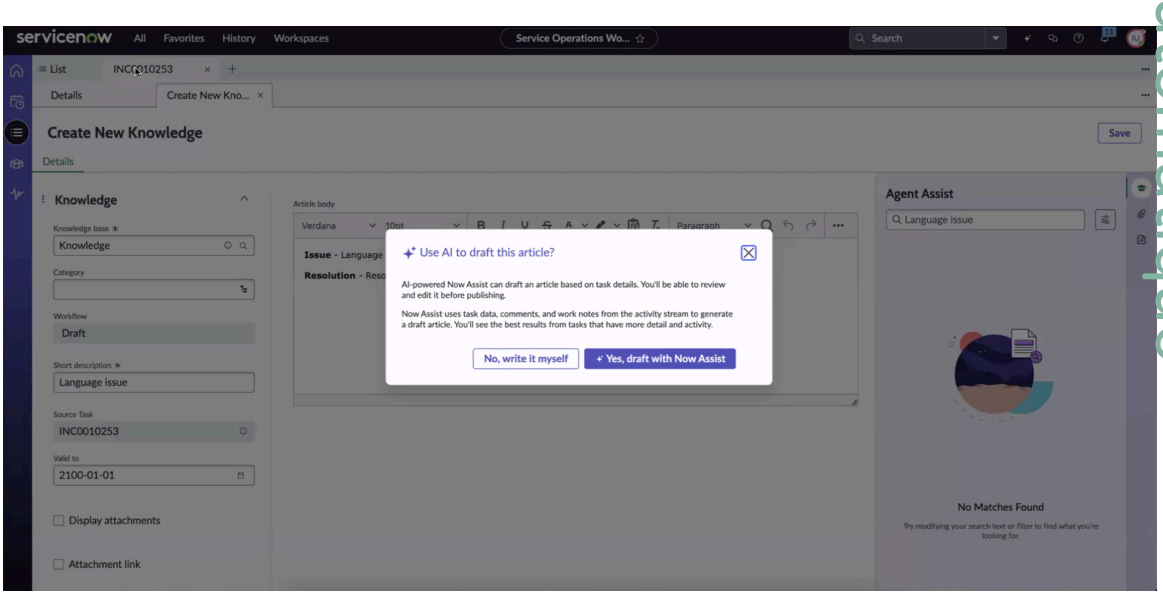
Le modèle KCS (Incident-KCS article - HTML) est utilisé pour générer l'article uniquement si le plugin KCS est installé. Si le module d'extension n'est pas installé, l'article est généré à l'aide de l'article Standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La Base de connaissances est sélectionnée en fonction de la configuration de votre administrateur dans la console Administrateur Now Assist.

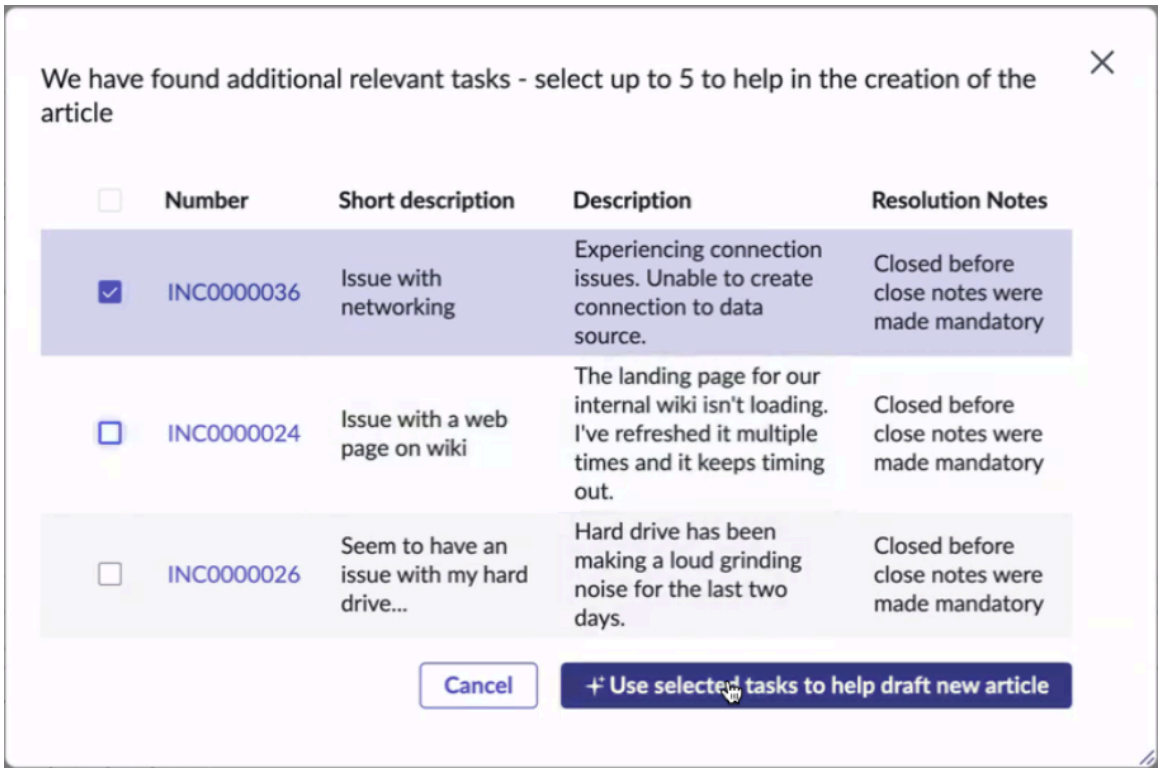
5. Sélectionnez **Créer l'article**.
6. Dans la section Utiliser l'IA pour rédiger cet article ?, choisissez d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un article avec Now Assist.



7. **Facultatif :** Si vous rédigez un brouillon de l'article avec Now Assist, vous pouvez choisir jusqu'à cinq tâches pertinentes pour la création de l'article, puis sélectionner **Utiliser les tâches sélectionnées pour faciliter la rédaction d'un nouvel article**. Sinon, sélectionnez **Annuler**.

Traduction automatique

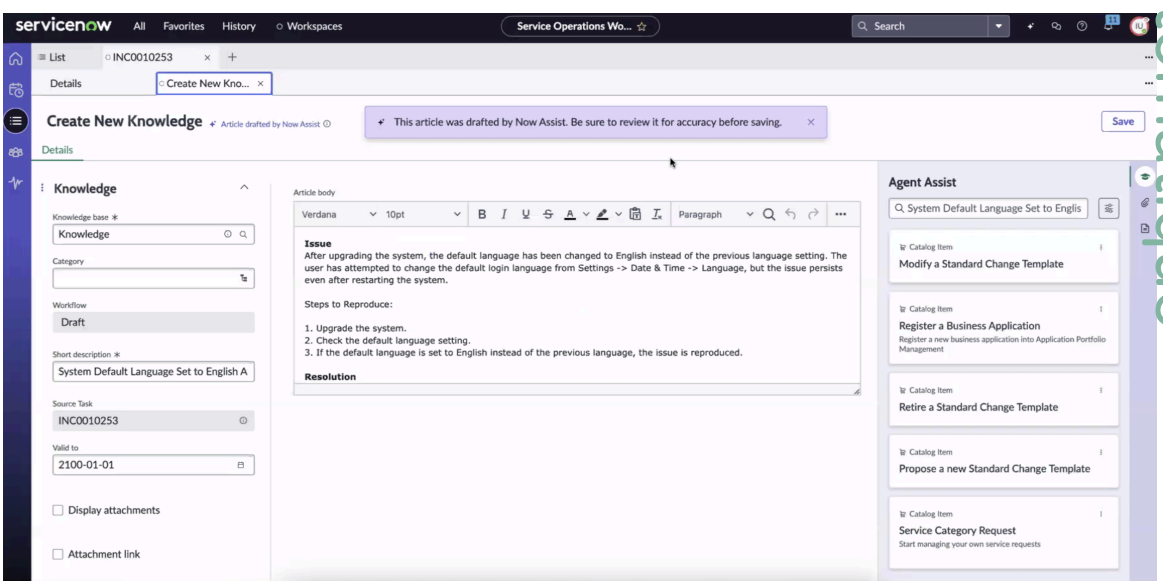
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors de la création d'un article qui inclut des informations couvrant plusieurs incidents similaires, un seul article contenant les détails des incidents sélectionnés est créé.

L'article apparaît dans un nouvel onglet. Il dispose d'un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances et est joint à l'enregistrement parent.

8. Examinez l'article et modifiez-le si nécessaire.



9. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.

Le message de réussite Now Assist disparaît, ce qui indique qu'il ne s'agit plus d'un article généré par Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si Now LLM Service ne parvient pas à générer un résultat, un message d'erreur s'affiche.

Lors de la création d'un article à l'aide de Now Assist, le processus, une fois déclenché, ne peut pas être arrêté. Now Assist continue à générer l'article même si vous fermez la boîte de dialogue.

Information associée

Now Assist in Knowledge Management

Générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez une réponse basée sur le contexte de la conversation de messagerie instantanée à l'aide de l'icône Now Assist. Les recommandations de réponses de messagerie instantanée fournissent aux agents des réponses rapides aux questions courantes.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générez une réponse recommandée basée sur le contexte de la conversation.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.

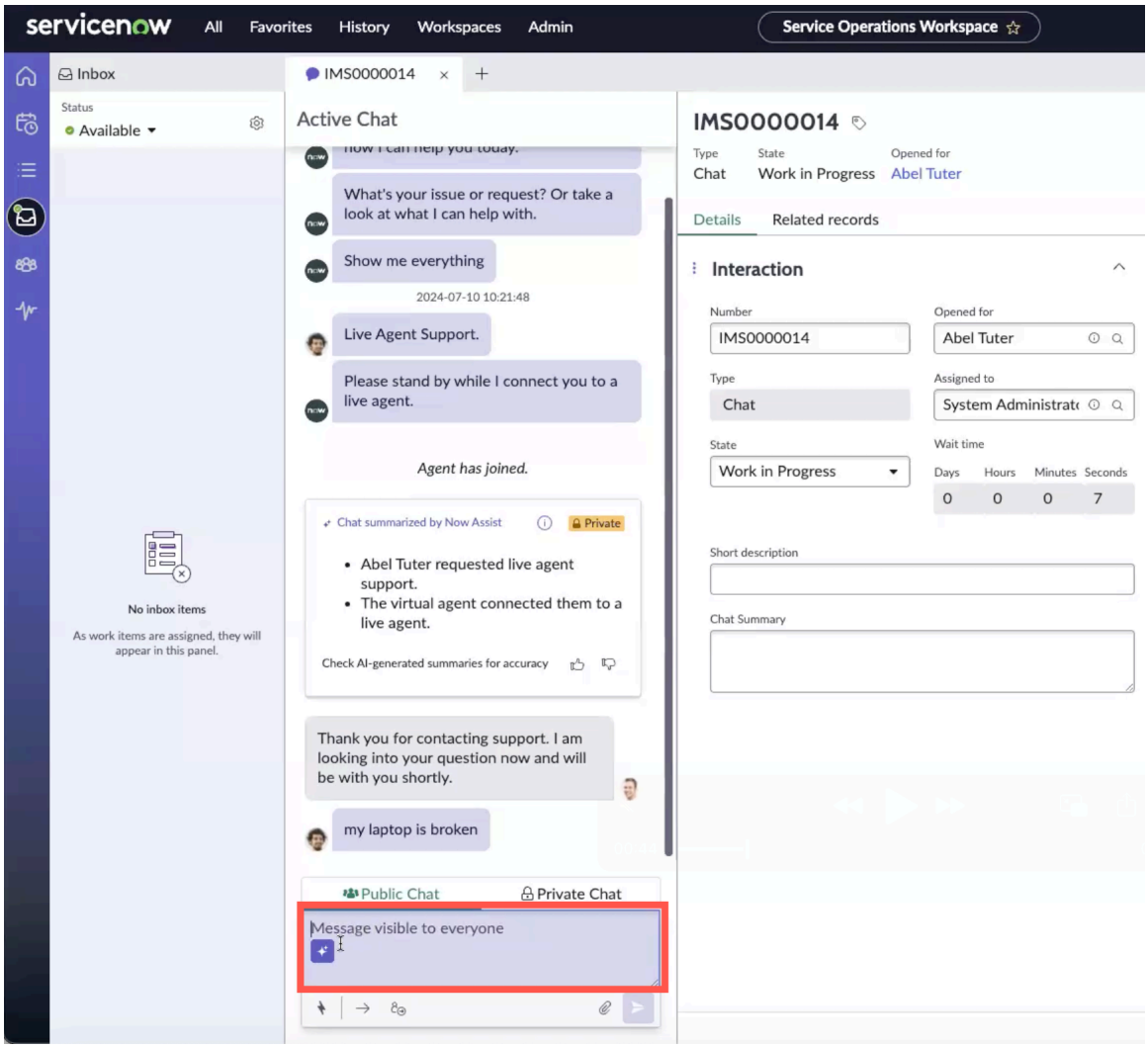
Remarque :
La compétence Recommandation de réponse de messagerie instantanée se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée du groupe Technologie.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
   Dans la section Conversation instantanée active de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.
3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre, si besoin.
   Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. Dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist .

Traduction automatique

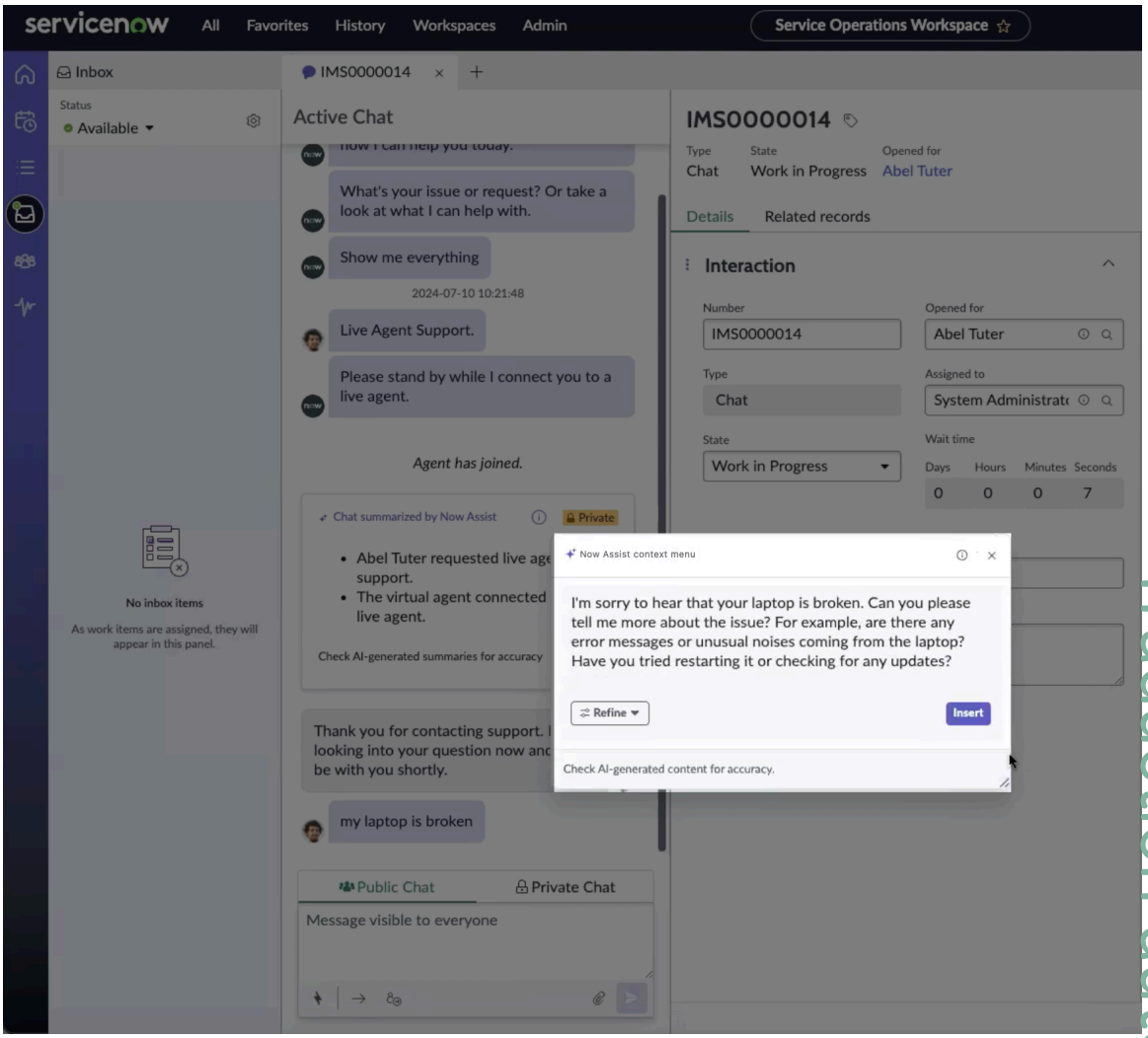
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La réponse s’affiche dans le modal du Now Assist menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Examinez la réponse générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.

> **Remarque :**
> Si la réponse de réponse a été affinée, vous pouvez passer d'une version à l'autre.

6. Dans la fenêtre Message de la messagerie instantanée, sélectionnez **Envoyer**.
7. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).

Générer une réponse par e-mail à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez un e-mail sous forme de recommandation en fonction du contexte de l'incident à l'aide de l'icône Now Assist . Les réponses par e-mail peuvent aider les agents à gagner du temps et à apprendre des moyens efficaces de répondre aux demandeurs.

Avant de commencer

Un administrateur doit activer la compétence de réponse par e-mail. Pour plus d'informations, consultez .

Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

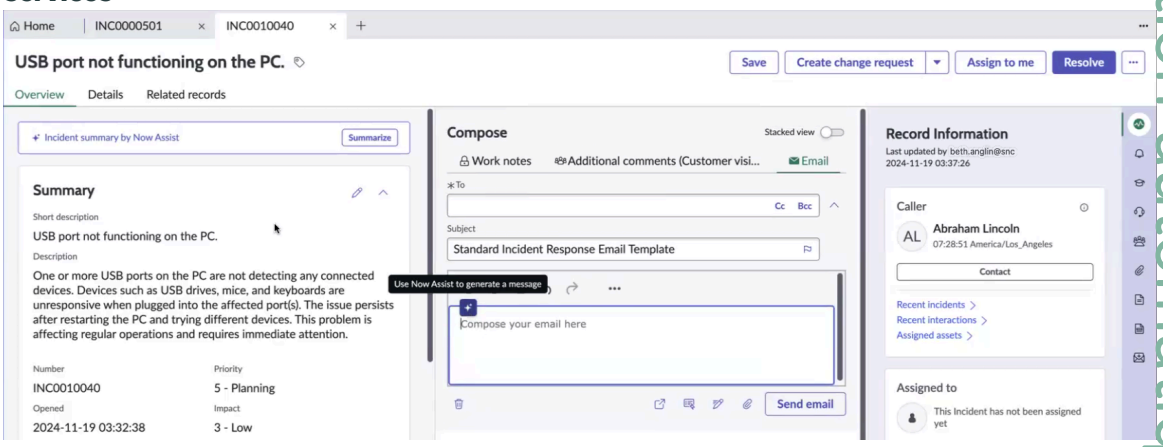
En tant qu'agent, vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générez une réponse par e-mail sous forme de recommandation en fonction du contexte de l'incident et de l'e-mail.
- Générez une réponse par e-mail en tant que recommandation pour les réponses aux e-mails nouveaux, transférés et brouillons.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.
- Obtenez des recommandations de modèles d'e-mail lors de la rédaction d'un e-mail.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Commencez à composer un e-mail à l'aide de l'icône Actions supplémentaires ou à partir du flux d'activité.
3. Dans la fenêtre de message par e-mail, tapez une réponse ou laissez-la vide, puis sélectionnez Now Assist icône.

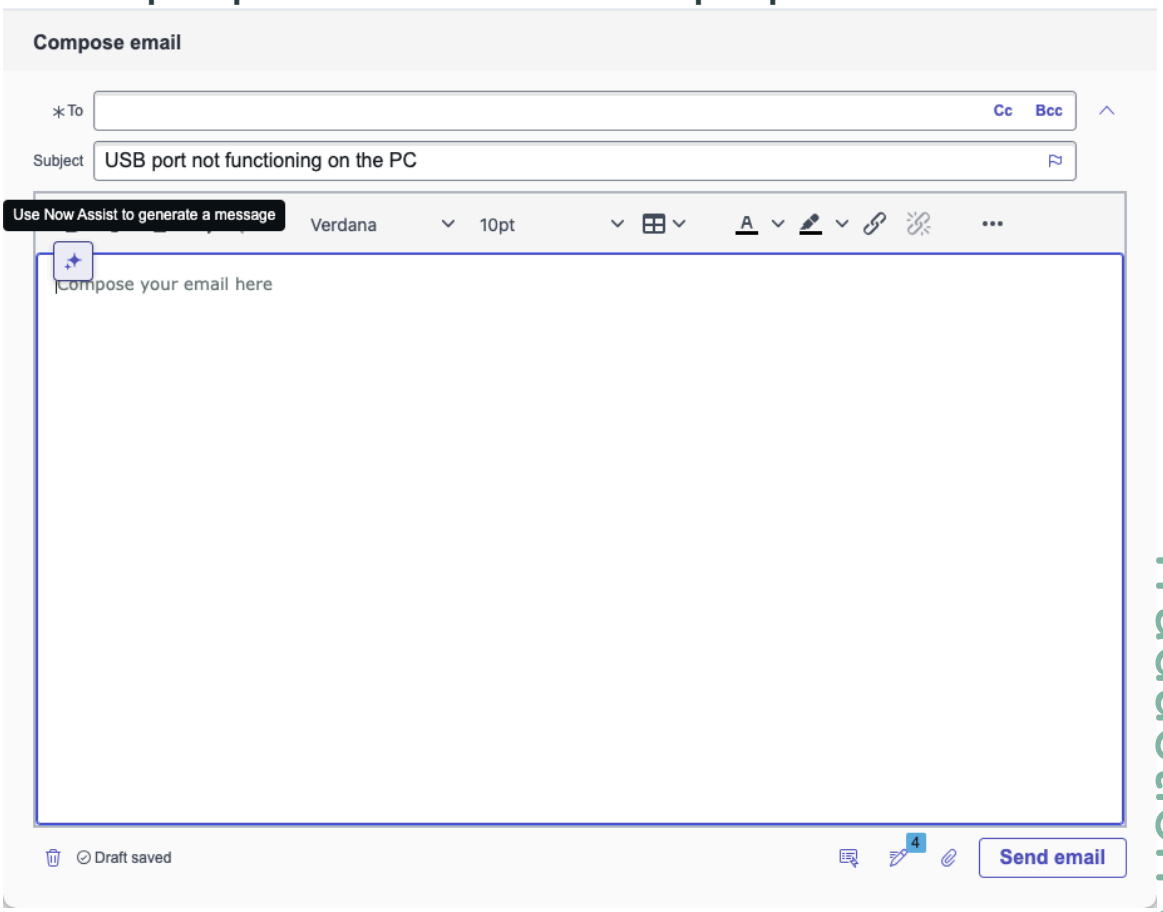
Écran de réponse par e-mail dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran de réponse par e-mail dans Interface utilisateur principale



4. Mettez à jour le texte sélectionné avec du texte affiné en sélectionnant **Remplacer**.
5. Passez en revue la réponse par e-mail générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** ou ignorer le brouillon si vous n'aimez pas la recommandation.

Générer une recommandation de contenu d'e-mail Incident majeur à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Créez une version brouillon d'un e-mail pour communiquer avec les personnes concernées sur un incident majeur à l'aide d'un modèle d'e-mail. Vous pouvez compléter les valeurs de champ dans le modèle à l'aide d'une réponse générée par l'IA. Utilisez différentes variables d'IA générative dans les types de modèles pour une communication efficace avec les demandeurs.

Avant de commencer

Remarque :
Un administrateur doit activer le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) installé pour activer la compétence de recommandation de contenu d'e-mail Gestion des incidents majeurs . Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension, reportez-vous à la section Activer Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs.

Rôle requis : major_incident_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services.**
2. À l'aide de l'icône Liste (icône), ouvrez un incident majeur.
3. Sélectionnez l'onglet **Communiquer** .
4. Sélectionnez **Composer** dans n'importe quelle tâche dont le canal est l'e-mail.

Remarque :
Le modèle par défaut défini pour la tâche sélectionnée s'affiche dans le champ Modèle **d'e-mail** . Vous pouvez choisir n'importe quel modèle et n'importe quel type de plan de communication dans le modèle de votre communication.

Les quatre types de plans de communication suivants sont disponibles par défaut :

- IA ad hoc
- IA de l'utilisateur métier
- IA de l'utilisateur final
- IA technique

Pour plus d'informations, consultez les articles de la base de connaissances suivants :

- Modèles d'e-mail et variables d'IA générative
- Profil en tant qu'entrée pour les modèles d'e-mail d'IA générative

5. Composez et envoyez l'e-mail.
   a. Dans le champ **À** , saisissez une ou plusieurs adresses e-mail des utilisateurs avec lesquels vous devez communiquer.
   b. Dans le champ **Objet** , saisissez un bref motif de communication.
   c. Dans le corps de l'e-mail, entrez le message que vous souhaitez communiquer.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.

Poser des questions sur un incident à l'aide du Now Assist panneau

Obtenez rapidement des informations courantes relatives aux incidents dans l'enregistrement d'incident en posant des questions dans le Now Assist panneau.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rubriques d'assistance d'incident Now Assist du panneau comprennent :

- Actifs de l'appelant
  - Un appelant doit être associé à l'incident pour récupérer les actifs de l'appelant.
  - Le numéro d'incident doit être fourni, sauf s'il a été déclenché à partir de l'enregistrement d'incident.
- Incidents récents de l'appelant (au cours des 7 derniers jours)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

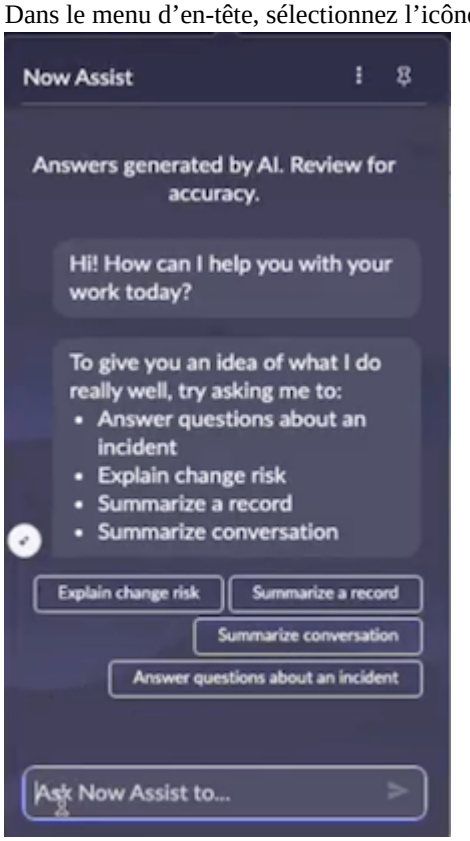
- Un appelant doit être associé à l'incident pour récupérer les incidents récents de l'appelant.
- Le numéro d'incident doit être fourni, sauf s'il a été déclenché à partir de l'enregistrement d'incident.

- Experts d'astreinte des groupes de support
  - Possibilité de rechercher des experts d'astreinte qui se trouvent dans n'importe quel groupe de support.
  - Les membres du groupe sont configurés dans **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
- Incidents résolus similaires
  - Des incidents similaires doivent être résolus ou fermés.
  - Le numéro d'incident doit être fourni, sauf s'il a été déclenché à partir de l'enregistrement d'incident.

Vous pouvez poser des questions sur un incident à l'aide du Now Assist panneau dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

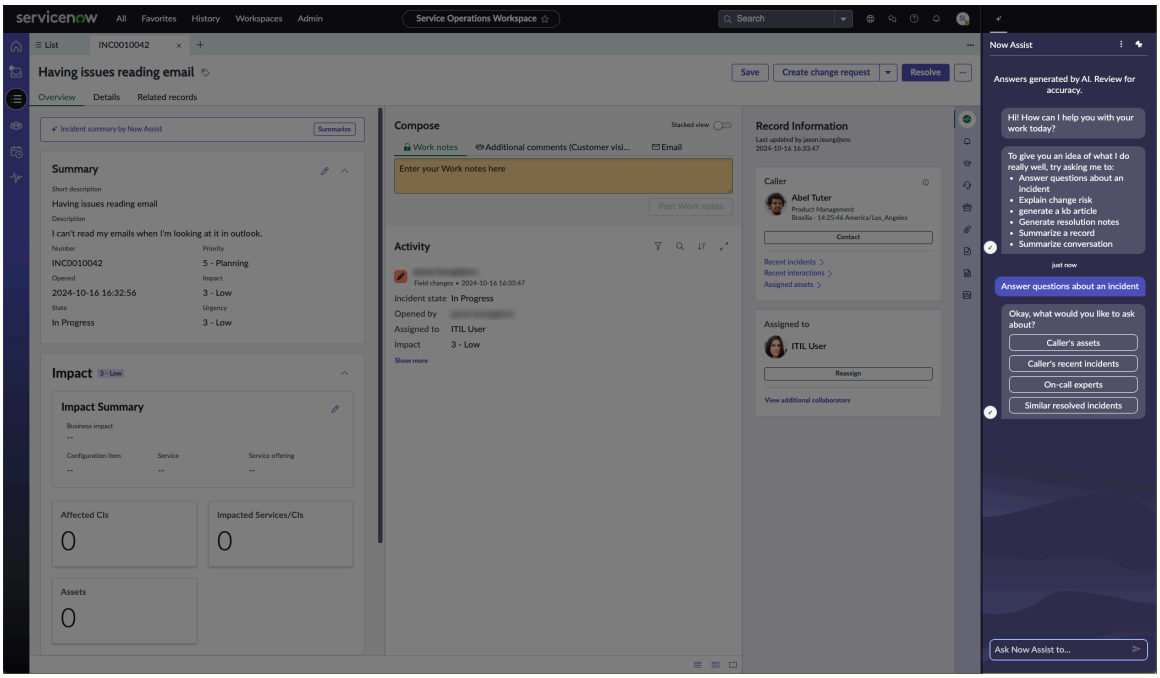
1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist pour ouvrir le Now Assist panneau.



3. Dans le panneau, tapez une question liée à une rubrique d'assistance Now Assist d'incident ou sélectionnez **Répondre aux questions sur un incident** et sélectionnez une rubrique d'assistance d'incident à interroger.

Traduction automatique

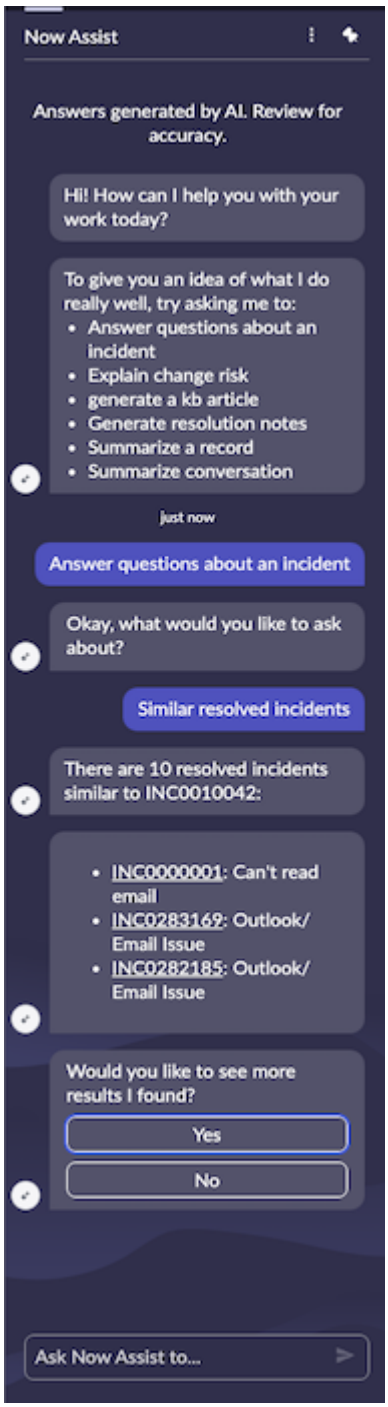
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations demandées sur l’incident sont affichées.



Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist

Utilisez le Now Assist panneau pour demander les options de l’IA générative contextuelle dans Gestion des services IT (ITSM), telles qu’un résumé de la messagerie instantanée, un résumé de l’incident ou des notes de résolution d’incident de manière conversationnelle. Vous pouvez également ajouter des commentaires et des notes de travail. Ces options vous permettent de résoudre rapidement les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour en savoir plus sur l'activation de Next Experience, reportez-vous à la rubrique Considerations for activating Next Experience . Pour en savoir plus sur Next Experience, reportez-vous à la rubrique Next Experience UI .

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder au Now Assist panneau à partir du ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM demander des options d'IA Interface utilisateur principale générative pour Now Assist pour ITSM des compétences. Pour en savoir plus sur ces compétences, reportez-vous à la rubrique Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

L'utilisation du Now Assist panneau permet à un agent de gagner du temps ; par exemple, l'agent peut rapidement connaître les détails d'un incident en lisant le résumé. La synthèse donne suffisamment de détails sur l'interaction associée pour que le demandeur n'ait pas à répéter les mêmes informations à l'agent. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, reportez-vous à la rubrique Now Assist panel .

Pour en savoir plus sur l'activation du panneau Now Assist, reportez-vous à la rubrique Turn on the Now Assist panel .

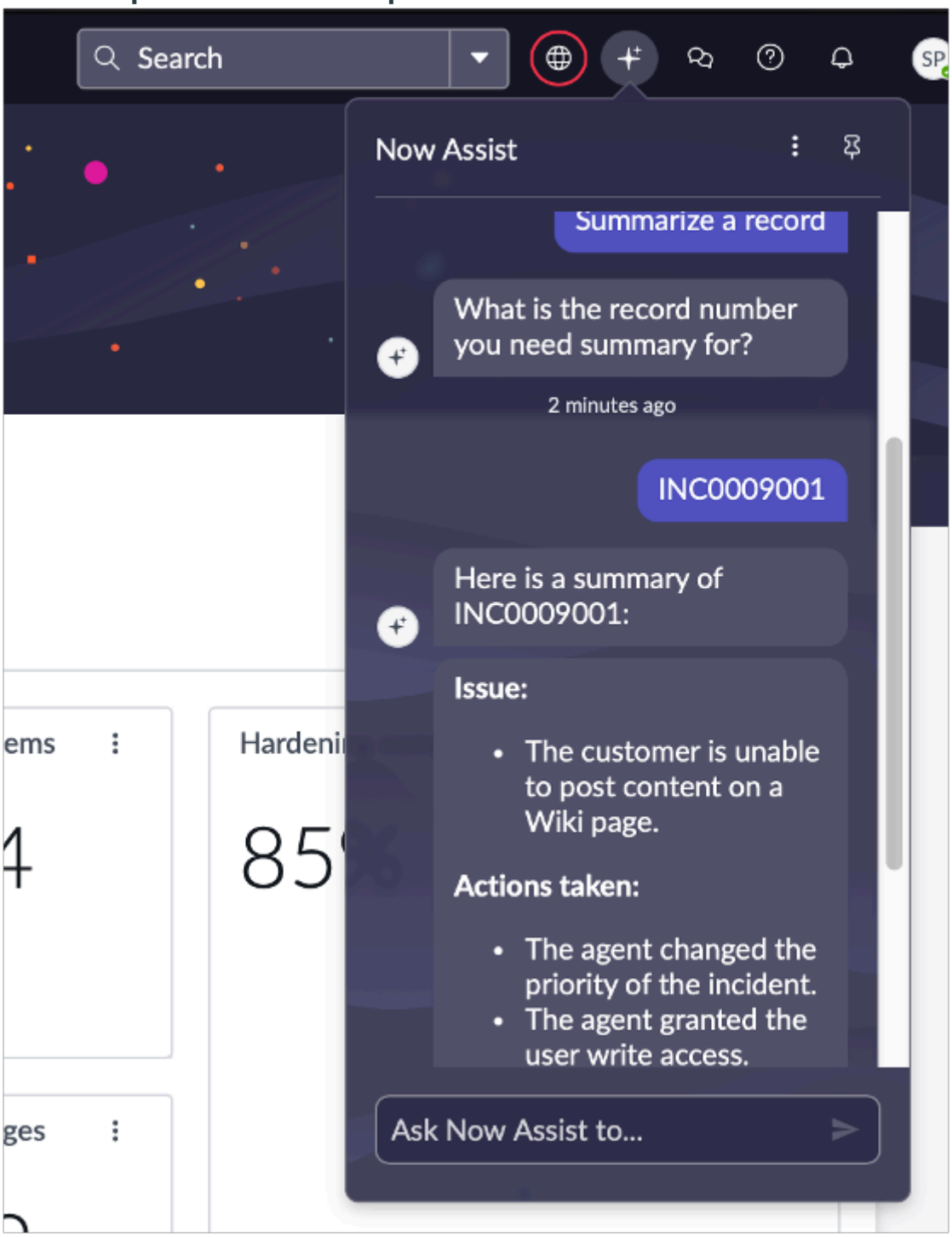
Procédure

1. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) est installée.
2. Demandez les options de l'IA générative pour résumer une conversation de messagerie instantanée pour une interaction, résumer une messagerie instantanée pour un incident créé à partir d'une interaction, résumer un incident ou générer des notes de résolution d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist panneau des ITSM compétences



Traduction automatique

Utiliser le libre-service pour dévier les incidents dans un ServiceNow portail à l'aide de Now Assist

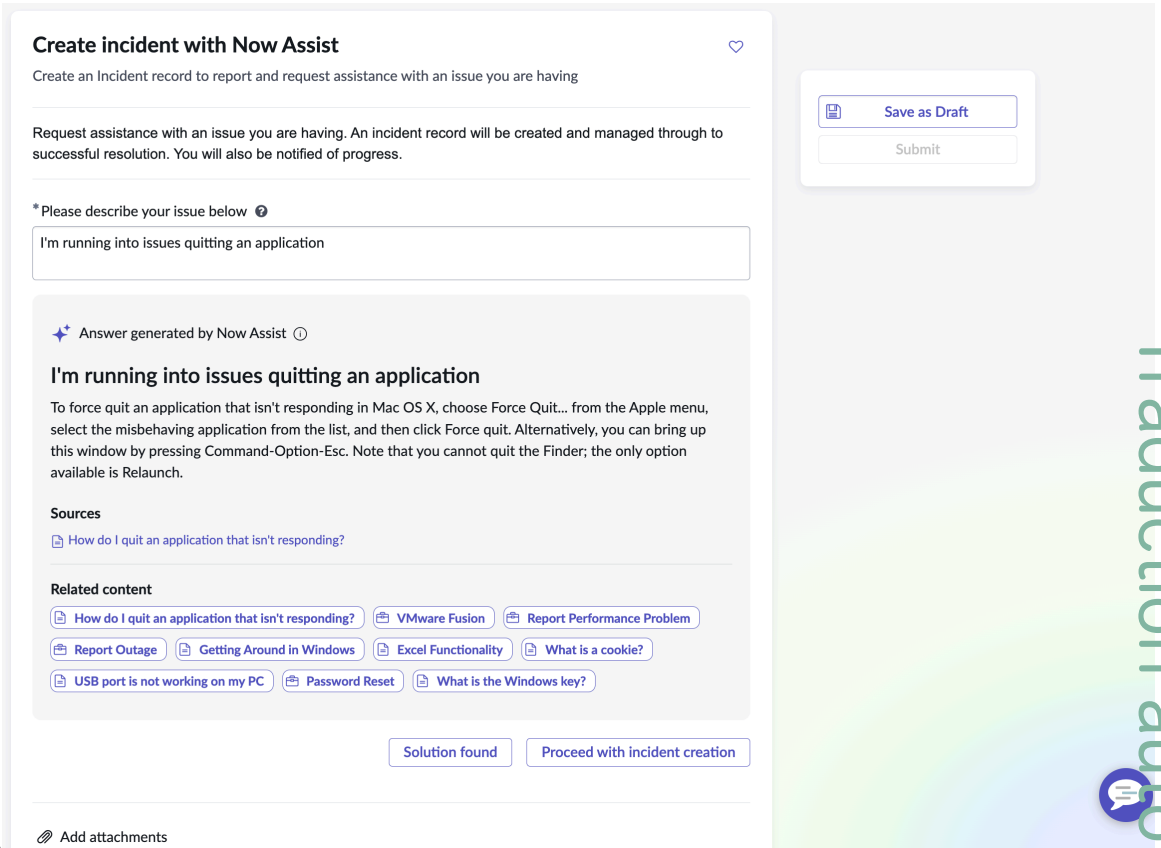
Conçu pour réduire le nombre d'incidents à résoudre en déviant les problèmes avec le libre-service.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à un ServiceNow portail.
2. Sélectionnez Créer un incident avec le créateur d'enregistrement **Now Assist** .
3. Dans le champ **Veuillez décrire votre problème ci-dessous** , saisissez le problème que vous souhaitez résoudre et cliquez en dehors du champ pour générer les résultats.



Now Assist L'IA génère les résultats en fonction des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue disponibles.

4. Résolvez le problème ou suivez-le avec un incident.

Analyser les sentiments dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Prenez des décisions éclairées sur les incidents en fonction du sentiment du demandeur et du raisonnement qui le sous-tend dans l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la liste des incidents ou au formulaire d'incident ITSM dans le ou dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour Interface utilisateur principale .
2. **Facultatif :** Dans la vue de Interface utilisateur principale liste ou dans Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM pour , vous pouvez trier les incidents en fonction du sentiment et de la tendance des sentiments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Actualiser manuellement un sentiment.
   a. Dans le ou dans , Interface utilisateur principaleEspace de travail pour l'exploitation des servicesITSM saisissez un commentaire dans le champ Commentaires supplémentaires.
   b. Dans l'interface Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM, un point rouge apparaît sur l'icône d'informations (icône) en regard du sentiment.
   c. Sélectionnez l'icône d'informations (icône), puis l'icône d'actualisation (icône) pour afficher le sentiment et la tendance de sentiment mis à jour.

Génération d'étapes suggérées dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez automatiquement des suggestions d'étapes en analysant les grappes d'incidents fermés avec une résolution d'incident similaire dans l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données du champ Description brève et des conditions de filtre définies dans la table d'entrée d'incident sont utilisées pour générer les grappes basées sur des incidents résolus similaires dans le passé.

Remarque :
Les étapes suggérées prêtes à l'emploi sont configurées pour fonctionner avec les rôles itil. Les comptes à accès nommé (NAA) vous permettent de restreindre l'accès à cette compétence pour un autre rôle. Toutefois, ITIL est toujours requis, car les compétences du cadre de travail Action de groupe utilisées par les **étapes suggérées** permettent d'accéder aux incidents. Dans la plupart des cas, il suffit de changer le rôle ACL sur l'administrateur Now Assist. Toutefois, vous pouvez également restreindre des compétences individuelles à des rôles spécifiques.

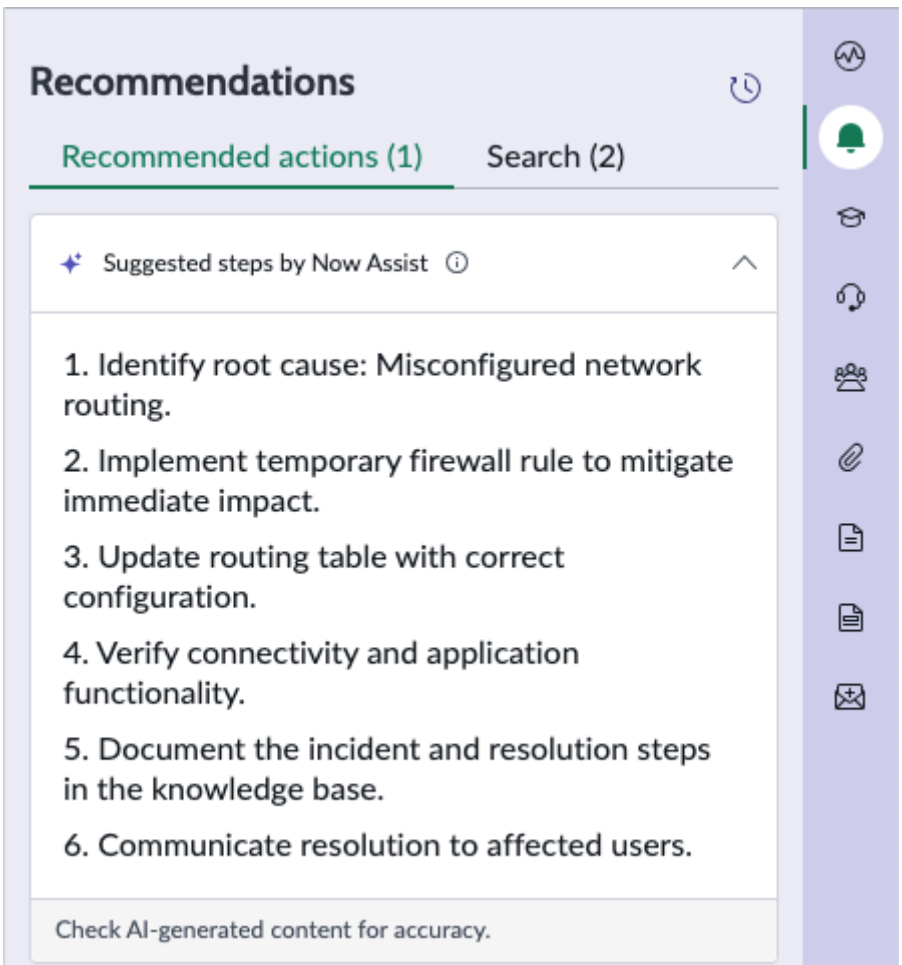
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services.**
2. À l'aide de l'icône Liste (icône), ouvrez un incident qui n'est pas à l'état **Fermé** ou **Terminé** .
3. Sélectionnez l'icône Recommandations ( ).
   L'onglet **Actions recommandées** s'affiche.
4. Dans la carte **Étapes suggérées par Now Assist** , sélectionnez **Générer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les étapes pour résoudre l’incident apparaissent dans la fenêtre **Recommandations** de l’enregistrement d’incident. Cette action peut prendre quelques minutes.



Planification d'astreinte

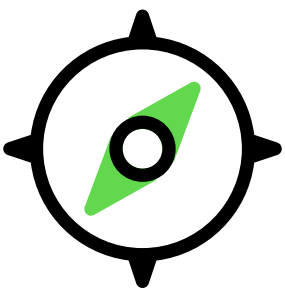
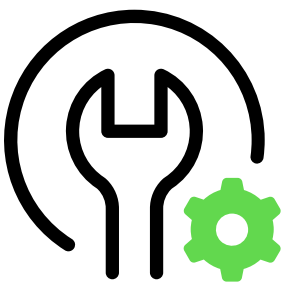
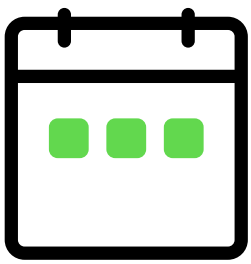
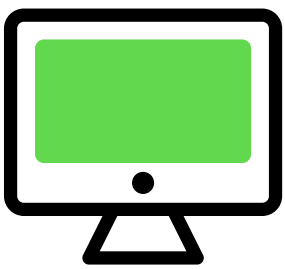
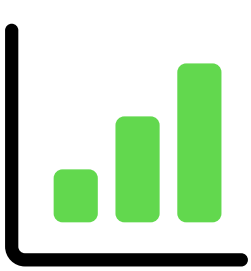
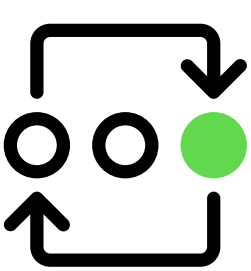
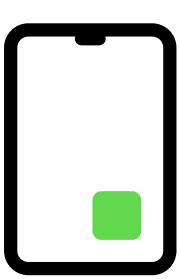
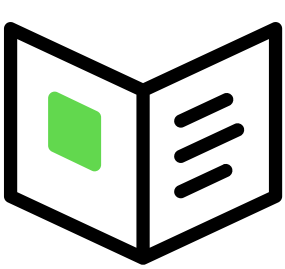
L'application Planification d'astreinte identifie le membre affecté et disponible d'un groupe de support, par exemple, lors de l'affectation d'un incident.

Premiers pas

L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer des calendriers d'astreinte, des rotations de liste et des politiques d'escalade, escalader des notifications pour un groupe et déterminer le contact actuel pour une escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer  En savoir plus sur les concepts et les Planification d'astreinte fonctionnalités.	Configurer  Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Afficher les calendriers  Découvrez comment afficher les calendriers et demander des congés.	Gérer  Gérez les équipes et les demandes de congé.
Afficher des rapports Planification d'astreinte  Générez et affichez des rapports. L'utilisateur du tableau de bord premium peut afficher le rapport sur les performances.	Définir Planification d'astreinte le processus d'escalade  Définissez des règles et des politiques de déclencheur d'escalade.	Expérience mobile pour Planification d'astreinte  Afficher et gérer les calendriers. Demander et gérer les demandes de congés avec Agent mobile.	Référence  Obtenez des détails sur Planification d'astreinte les composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des services IT
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Planification d'astreinte

L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

se produisent. Apprenez-en davantage sur Planification d'astreinte et les avantages qu'il peut offrir aux différents rôles d'utilisateur de votre organisation.

Vue d'ensemble de Planification d'astreinte

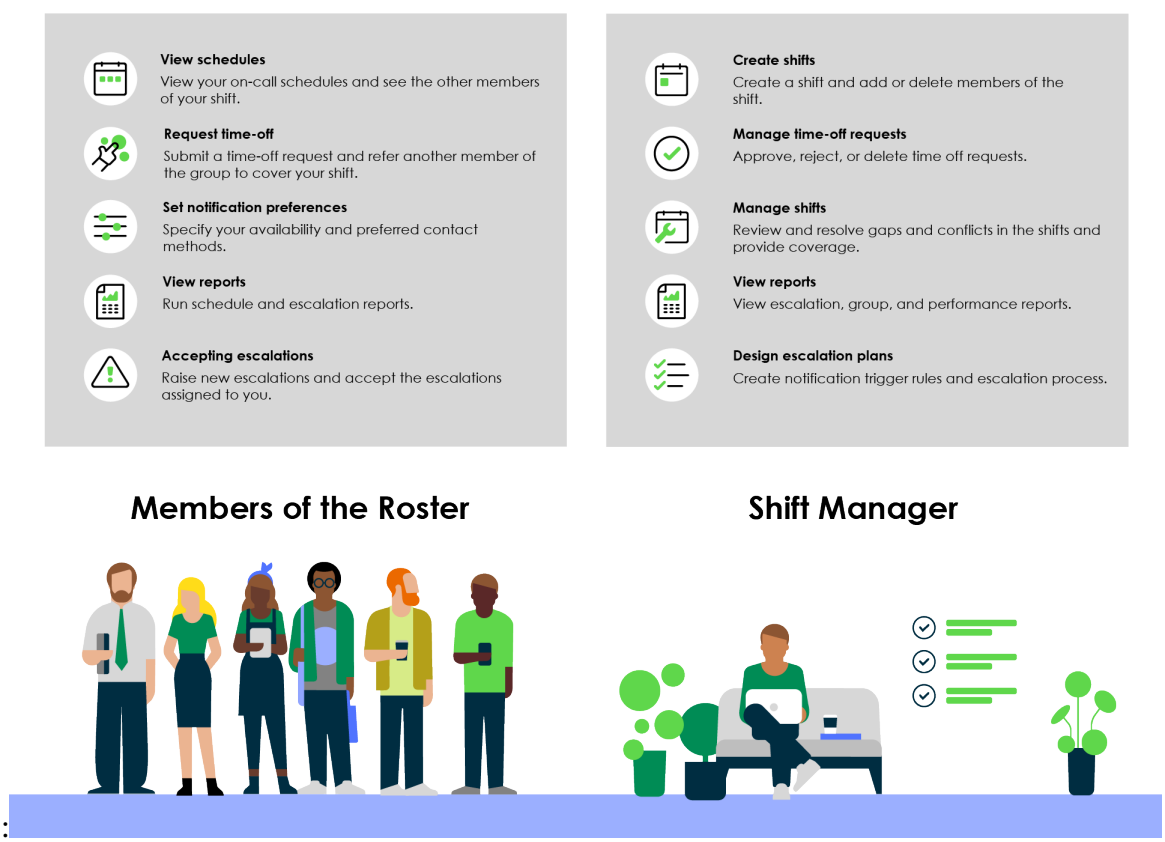
Planification d'astreinte permet de déterminer quel membre d'un groupe d'utilisateurs est disponible pour travailler sur une tâche.

Planification d'astreinte trouve la bonne personne à qui affecter un incident, par tour de service dans une hiérarchie de listes. Le processus automatisé allège la charge administrative qui pèse sur les gestionnaires de ressources et permet aux gestionnaires d'incidents de facilement mettre à disposition les ressources adéquates en cas de besoin.

Planification d'astreinte peut être utilisé par les propriétaires de processus et les gestionnaires de support qui souhaitent collaborer plus efficacement. Planification d'astreinte allège les efforts manuels de maintenance et d'administration des équipes tout en améliorant l'efficacité du délai moyen de résolution (MTTR).

Workflow Planification d'astreinte

Les différents membres d'une organisation utilisent Planification d'astreinte pour collaborer. Consultez un exemple de workflow de bout en bout :



1. L'administrateur d'équipe crée des modèles d'équipe et de groupe.
2. L'administrateur d'équipe affecte un rôle et configure des règles de déclencheur d'escalade.
3. Le chef d'équipe crée une équipe et y ajoute ou en supprime des membres.
4. Le chef d'équipe conçoit l'ensemble du processus d'escalade de la nouvelle équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Un membre de la liste affiche ses calendriers d'astreinte et découvre les autres membres de son équipe.
6. Un membre de la liste peut spécifier sa disponibilité et ses méthodes de contact préférées parmi celles qui sont configurées par l'administrateur d'équipe.
7. Un membre de la liste peut soumettre une demande de congé et recommander un autre membre du groupe pour un poste.
8. Un membre de la liste affiche les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
9. Un membre de la liste consulte les rapports d'astreinte et reçoit des rappels.
10. Le chef d'équipe approuve ou rejette les demandes de congé.
11. Le chef d'équipe examine les calendriers d'astreinte de ses groupes pour détecter les écarts et les demandes de congé.
12. Le chef d'équipe fournit, remplace ou supprime les demandes de couverture et de congé.
13. Un membre de la liste reçoit des notifications d'escalade d'astreinte pour confirmer les tâches ou les demandes de conférence.
14. Le chef d'équipe affiche les rapports d'escalade, de groupe et de performance de ses équipes d'astreinte.

Planification d'astreinte avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez le calendrier pour afficher ou sélectionner une équipe. Vous pouvez choisir une vue journalière, hebdomadaire ou mensuelle selon vos préférences. Le calendrier vous permet également de définir votre jour de début préféré de la semaine.	Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier	itil, rota_manager
Créez vos propres politiques d'escalade et votre propre chemin d'accès. Planification d'astreinte vous permet de créer une règle de déclencheur d'escalade à l'aide des modèles disponibles, selon vos besoins.	Conception d'un processus d'escalade	itil, rota_manager, rota_admin
Utilisez l'un des multiples canaux tels que Slack, Microsoft Teams, les messages push mobiles, les SMS et les messages vocaux à définir en tant que méthode de contact préférée pour la réception des notifications.	Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact	itil, rota_manager, rota_admin, admin
Générez des rapports d'escalade, des rapports d'équipe et des rapports de performances.	Afficher les rapports Planification d'astreinte	itil, rota_manager, rota_admin
Accédez aux rapports de performances mis à la disposition des utilisateurs du tableau de bord de premier plan.	Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades	utilisateur du tableau de bord de premier plan

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Téléchargez et utilisez Agent mobile pour effectuer toutes ces activités où que vous soyez.	Démarrer avec l'application mobile Planification d'astreinte	itil, rota_manager

Options du Planification d'astreinte

Les fonctionnalités et options clés de Planification d'astreinte peuvent être utilisées par les différents rôles d'utilisateur.

Planification d'astreinte prend en charge les membres de la liste (rôle itil), le chef d'équipe (rôle rota_manager) et l'administrateur d'équipe (rôle rota_admin). En fonction du rôle d'utilisateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Rôle itil

- Consulter les calendriers de vos astreintes et voir les autres membres de votre équipe.
- Soumettre une demande de congé et désigner un autre membre du groupe pour vous remplacer.
- Préciser votre disponibilité et vos méthodes de contact préférées.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Exécuter des rapports de planification et d'escalade.
- Utiliser Agent mobile ITSM pour afficher les calendriers et demander des congés.

Rôle rota_manager

- Consulter la planification des astreintes, y compris les éventuels écarts et les demandes de congé de votre groupe.
- Approuver ou rejeter des demandes de congé.
- Passer en revue et gérer les écarts et les conflits.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les demandes de congé.
- Créer une équipe et y ajouter ou en supprimer des membres.
- Afficher les rapports d'escalade, de groupe et de performances.
- Utiliser l'Agent mobile pour afficher le calendrier de vos groupes et approuver ou rejeter les demandes de congé.

Rôle rota_admin

- Configurer Slack, Microsoft Teams et des messages texte et vocaux comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Affecter des rôles et configurer des règles de déclencheur d'escalade.
- Créer des modèles d'équipe et de groupe.
- Concevoir tout le processus d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau moteur de planification Planification d'astreinte

Présentation du nouveau moteur de planification d'astreinte avec des options et une expérience utilisateur améliorées

Le nouveau moteur de planification d'astreinte est plus efficace avec les fonctionnalités améliorées suivantes :

- Il réduit le temps nécessaire pour déplacer, ajouter ou supprimer des membres d'une équipe.
- Il résout les écarts survenant lorsque les membres sont planifiés pour des heures supplémentaires ou des jours de travail partiels en raison du calendrier des jours fériés.
- Il réduit les écarts causés par l'ajout, la suppression ou le remplacement des membres de l'équipe.
- Il se réfère à la rotation précédente pour déterminer la prochaine personne avec qui commencer la nouvelle affectation. Pour garantir une affectation équitable, il commence la rotation avec une personne qui n'a pas encore été affectée lors de la rotation précédente.

Remarque :

- La nouvelle équipe fonctionne automatiquement avec le nouveau moteur de planification.
- Pour les équipes existantes, vous pouvez accéder à la page d'enregistrement de l'équipe et migrer manuellement à l'aide de l'option **Migrer maintenant**.
- Pour migrer toutes les équipes existantes en bloc, exécutez le travail planifié **Mise à niveau d'astreinte des équipes vers le moteur de planification 2024**.

Important :

La rotation des équipes peut changer après le passage au nouveau moteur de planification. Dans ce cas, vous pouvez toujours créer une nouvelle rotation d'équipe à partir de la date actuelle ou future avec le nouveau moteur de planification qui fonctionne comme prévu

Planification d'astreinte Nouveau moteur de déclenchement

Planification d'astreinte Le nouveau moteur de déclenchement permet aux flux secondaires d'astreinte d'être lancés via la file d'attente de l'exécuteur de flux au lieu de la file d'attente d'événements. Le lancement via la file d'attente de l'exécuteur de flux améliore les performances d'astreinte et permet d'alerter les membres d'astreinte plus rapidement que le lancement via la file d'attente d'événements.

Lorsqu'une condition de déclenchement définie pour une règle de déclencheur d'astreinte correspond, cette règle de déclencheur est exécutée et le flux secondaire défini dans la règle de déclencheur est lancé ou déclenché. Le nouveau moteur de déclencheur d'astreinte est un mécanisme par lequel les flux secondaires d'astreinte sont déclenchés ou lancés via la file d'attente de l'exécuteur de flux.

Différence entre l'ancien et le nouveau moteur de déclenchement

L'ancien moteur de déclenchement prend en charge à la fois les workflows et les flux secondaires. Lorsqu'un workflow ou un flux secondaire est déclenché, un événement est créé et lancé via la file d'attente de l'événement. Lorsque plusieurs événements sont déclenchés en même temps, ils restent dans la file d'attente du processus, ce qui entraîne un temps de processus plus lent et une réponse retardée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le workflow est traité dans la file d'attente des événements tandis que le flux secondaire est traité dans la file d'attente de l'exécuteur de flux.

Le nouveau moteur de déclenchement ne prend en charge que les flux secondaires d'astreinte et un flux secondaire est déclenché via la file d'attente de l'exécuteur de flux. Le flux secondaire d'astreinte de base est marqué comme étant de priorité élevée, ce qui permet de lancer les flux secondaires d'astreinte plus rapidement via la file d'attente de l'exécuteur de flux par rapport à la file d'attente d'événements traditionnelle. Cela améliore les performances d'astreinte et permet d'alerter les membres d'astreinte plus rapidement, en particulier lorsque plusieurs événements sont déclenchés en même temps et se trouvent dans la file d'attente du processus.

Remarque :
Lorsque le nouveau moteur de déclenchement est actif, le workflow n'a aucun impact et le flux secondaire est à la fois lancé et traité via la file d'attente de l'exécuteur de flux.

Des notifications de rappel sont également envoyées aux canaux des utilisateurs, même lorsque l'instance est mise à niveau.

Le nouveau moteur de déclenchement n'est applicable que lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Des flux secondaires sont utilisés. Le nouveau moteur ne s'applique qu'aux flux secondaires d'astreinte et non aux workflows.
- La propriété système **du nouveau moteur de déclenchement de rotation d'astreinte** [*com.snc.on_call_rotation.new_trigger_engine*] est définie sur true.

Configurer Planification d'astreinte

Planifiez et configurez des propriétés, des modèles, des règles de déclencheur, des politiques d'escalade, des listes et des calendriers Planification d'astreinte.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application et créer des outils qui améliorent l'efficacité des membres de la liste et des chefs d'équipe. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur.

Activer Planification d'astreinte

Vous pouvez activer le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Configurer les méthodes de contact

Vous pouvez configurer les méthodes de contact suivantes et permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications pour les escalades.

- Slack : vous pouvez également configurer un modèle et un flux secondaire pour les réponses de l'utilisateur aux notifications.
- Messages texte et vocaux : vous pouvez configurer le numéro de téléphone et les workflows pour favoriser l'escalade par SMS et par message vocal.
- Microsoft Teams : assurez-vous que votre instance ServiceNow est configurée pour l'intégration à Agent virtuel et que l'intégration de Gestion des services informatiques avec le module d'extension Microsoft Teams (sn_now_teams_it) est active.
- Notifications push mobiles : configurez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Planification d'astreinte

Vous pouvez activer le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation du module d'extension Planification d'astreinte active les bibliothèques tierces suivantes :

- Notifications basées sur l'abonnement
- Advanced Schedules Support
- Composants partagés de nouvelle génération
- Calendrier commun ServiceNow
- Bibliothèque Fullcalendar

Remarque :
Le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est actif par défaut pour les clients zboot.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Planification d'astreinte

Configuration de Slack en tant que méthode de contact

Vous configurez Slack pour permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications Slack pour les escalades. Pour proposer Slack en tant que méthode de contact aux membres d'équipe, vous devez installer le spoke Centre d'intégration pour Slack.

Configurer Slack pour Planification d'astreinte

Le spoke Slack automatise les notifications Planification d'astreinte et y répond. Les configurations suivantes prennent en charge les notifications Planification d'astreinte :

Traduction automatique

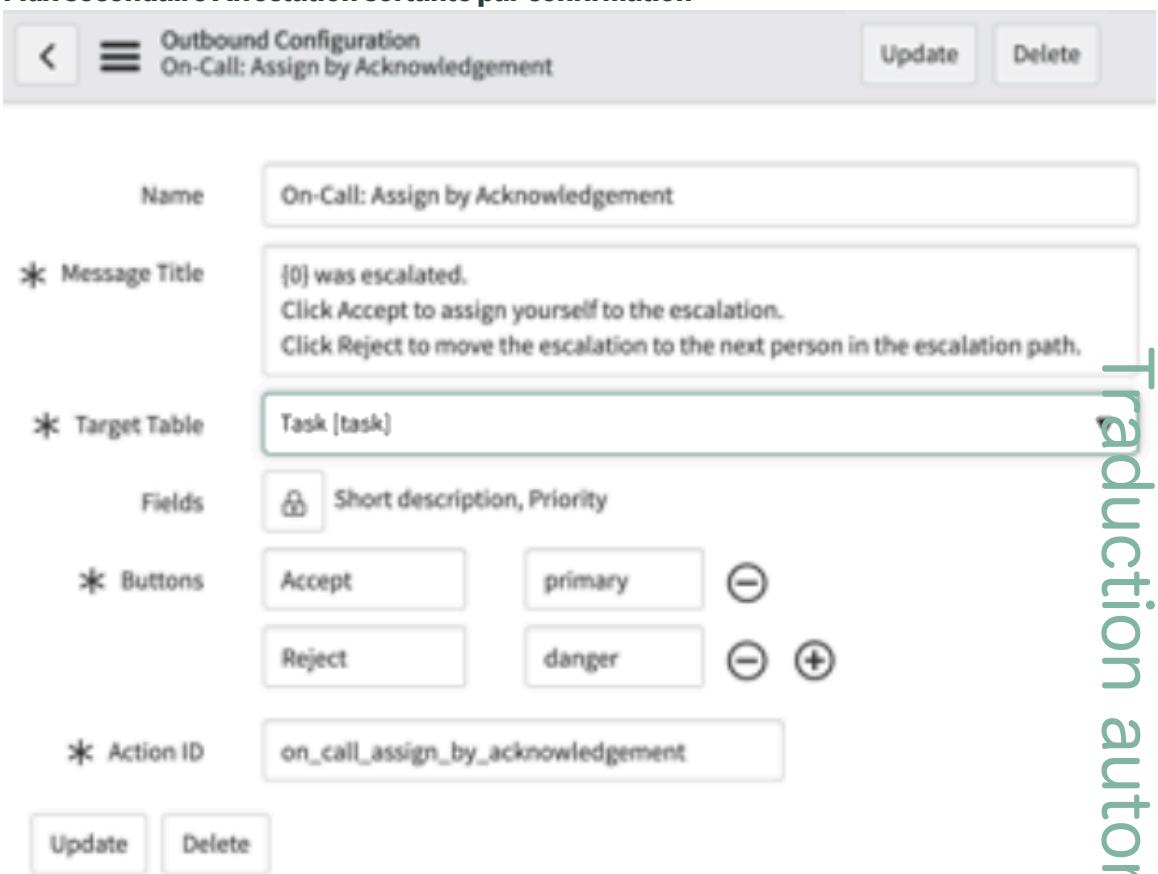
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations sortantes

Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation

Génère un message d'escalade général. Modifiez l'enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation



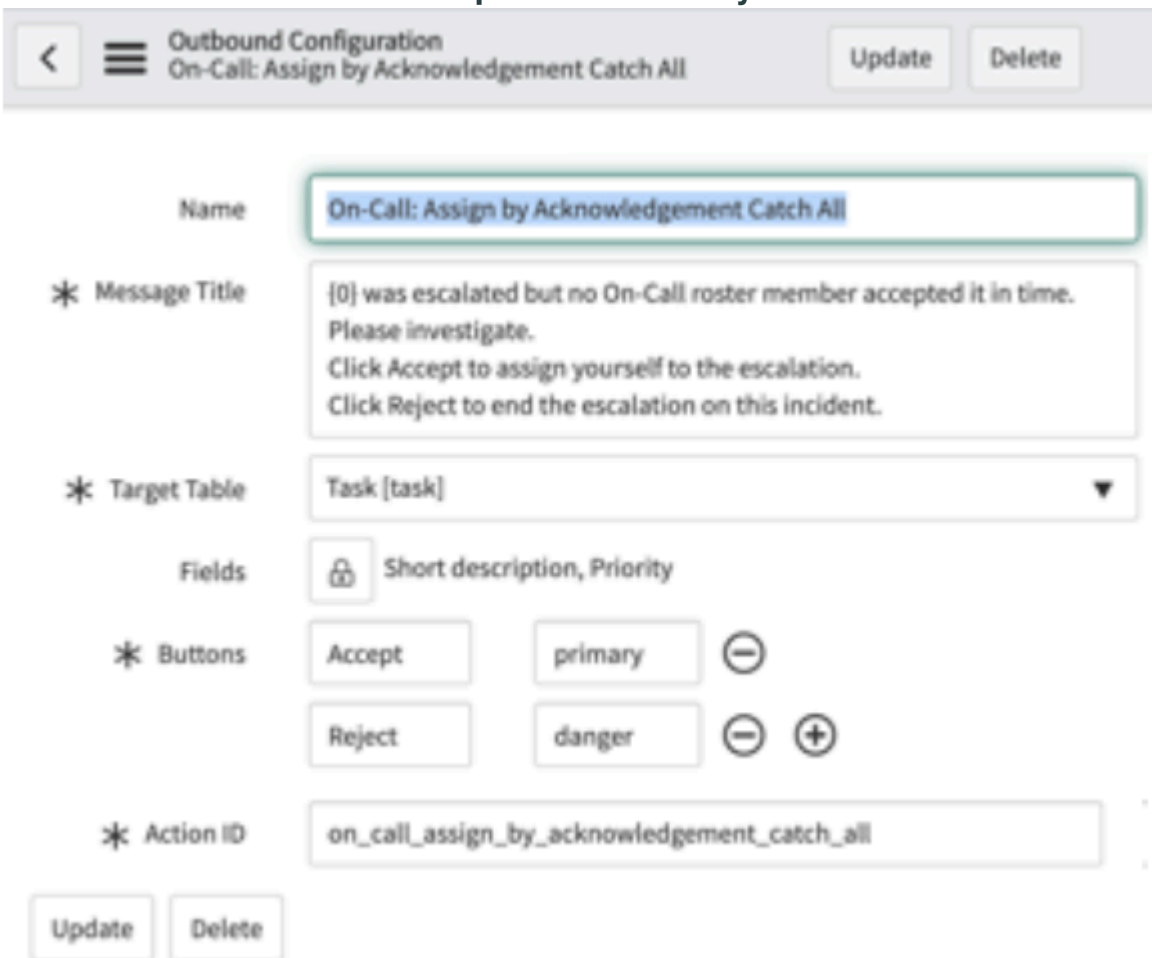
Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation Polyvalent

Génère un message d'escalade de contact de secours. Modifiez cet enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation Polyvalent



Décisions entrantes

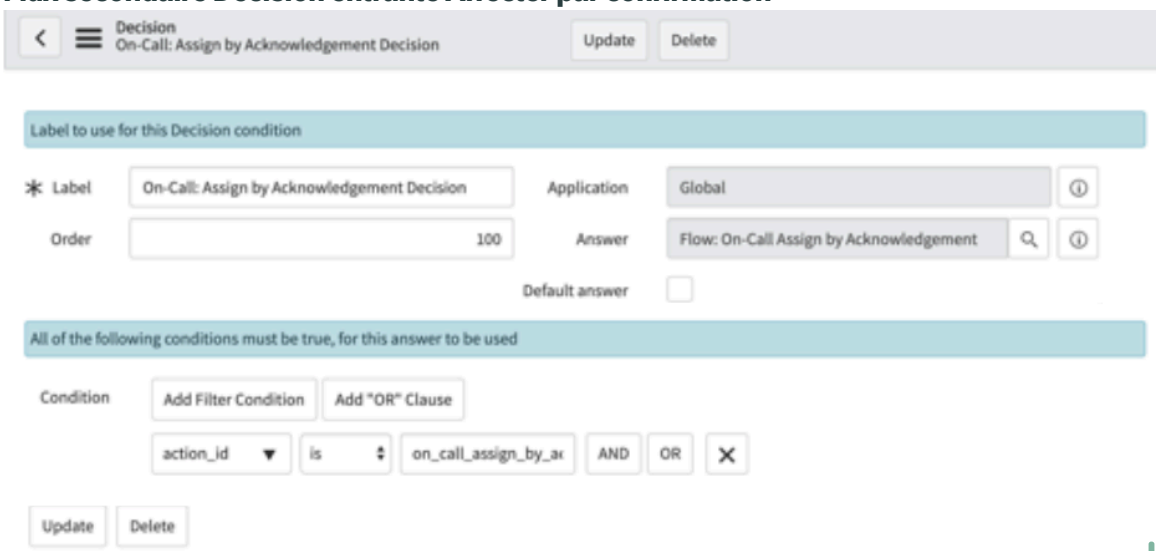
Slack > Décisions entrantes > Astreinte : affecter par décision de confirmation

Définit la configuration entrante pour la gestion générale des réponses pour les messages d'escalade d'acceptation ou de refus. Utilisez `action_id` comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les escalades générales. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

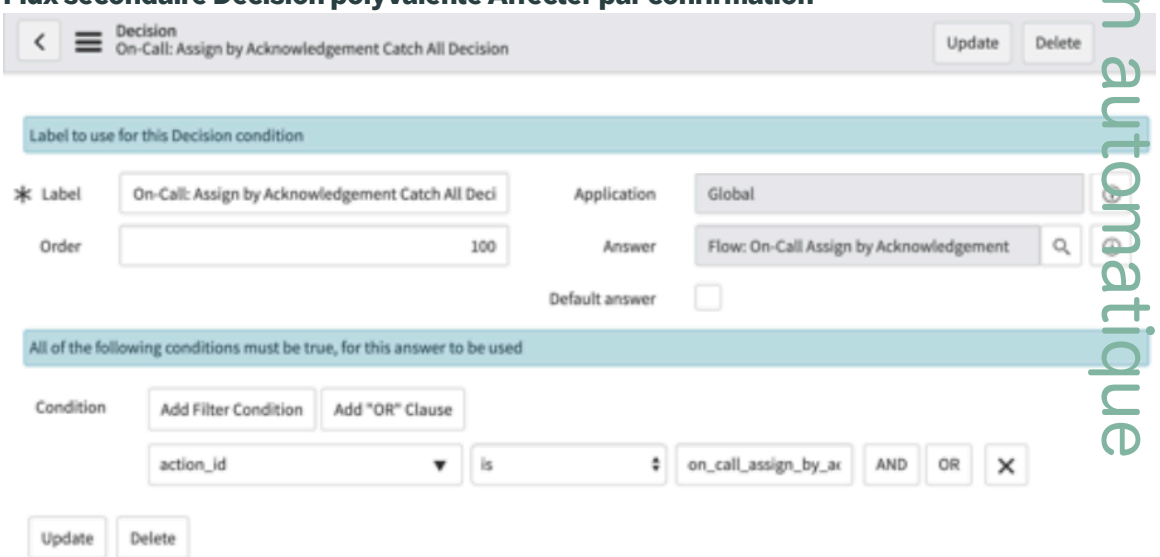
Flux secondaire Décision entrante Affecter par confirmation



Slack > Décisions entrantes > Astreinte : décision polyvalente Affecter par confirmation

Configuration entrante pour la gestion des réponses de contact de secours pour l'escalade des messages d'acceptation ou de refus. Utilisez `action_id` comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les contacts de secours. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

Flux secondaire Décision polyvalente Affecter par confirmation

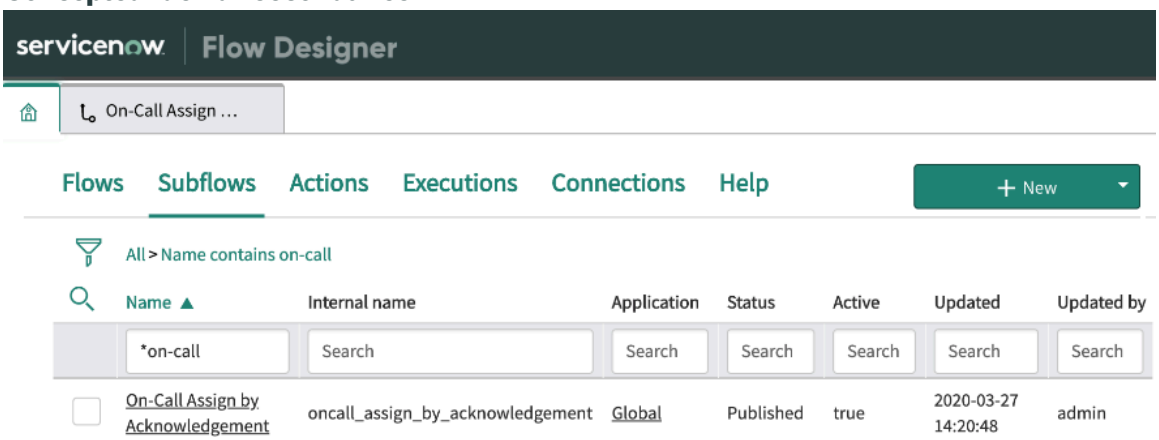


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires

Concepteur de flux secondaires



Astreinte : affecter par confirmation

Ce flux secondaire gère les réponses entrantes provenant de Slack, puis agit. Par exemple, affectez une tâche à un utilisateur et renvoyez un message de confirmation. En cas de refus, le flux secondaire consigne la réponse et déplace l'escalade vers le prochain escaladé.

Insérer une réponse Slack

Cette action crée un enregistrement dans la table [sn_slack_ah_v2_inbound] pour les réponses Slack entrantes. Vous pouvez référencer la réponse par workflow en fonction de `context_id`.

Contrôleur de réponse d'astreinte

Cette action effectue les opérations appropriées lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser** à partir de Slack. Elle appelle les méthodes d'utilitaire pour effectuer des actions à partir de l'include de script `OnCallSlackUtils`.

Configuration des SMS et de la messagerie vocale en tant que méthodes de contact

Pour envoyer des notifications d'escalade d'astreinte en tant que SMS ou messages vocaux, vous devez configurer Notification.

Configurez les éléments suivants pour utiliser Notification avec Planification d'astreinte :

- Vous devez ajouter au moins un numéro de téléphone Notification au groupe de numéros Groupe d'astreinte. Par défaut, ce groupe est configuré pour gérer les réponses SMS entrantes (via Astreinte : vérifier la réponse d'affectation) qui acceptent ou rejettent une affectation d'astreinte et pour gérer les appels vocaux sortants (via Astreinte : affecter par confirmation vocale) pour accepter ou rejeter des affectations.
- Vous devez configurer des workflows, par exemple Astreinte : affecter par confirmation pour effectuer les escalades par SMS et messages vocaux.

Pour configurer les SMS et les messages vocaux en tant que méthodes de contact, consultez Set up Notify with On-Call Scheduling .

Information associée

Workflow d'affectation des astreintes par confirmation

Contrôler le canal de communication d'astreinte avec Notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications Microsoft Teams pour une escalade d'astreinte.

Avant de commencer

L'utilisateur doit avoir les informations d'identification de l'utilisateur Microsoft Teams.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que l'instance ServiceNow est configurée pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams et que l'intégration de Gestion des services IT avec le module d'extension Microsoft 365 (sn_now_teams_it) est active.

   Pour en savoir plus sur les politiques d'autorisation d'Agent virtuel, consultez Gérer les politiques d'autorisation de Now Agent virtuel .

2. Sélectionnez **Microsoft Teams** comme canal de notification préféré lors de la définition des paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.

3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

   Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Microsoft Teams comme canal de contact préféré, une notification est envoyée à l'utilisateur dans Microsoft Teams, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

   Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications push mobiles pour les escalades d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles à partir de l'onglet **Notifications**.
   Pour en savoir plus sur cet onglet, reportez-vous à Fonctionnalité du système de base pour ServiceNow Mobile .
   La notification push mobile apparaît comme canal de communication dans l'instance ServiceNow.

2. Sélectionnez **Push mobile** comme canal de notification préféré tout en définissant les paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.

3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Push mobile comme canal de contact préféré, une notification push mobile est envoyée à l'utilisateur, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Configuration de fournisseurs personnalisés comme canal de communication

Vous pouvez définir et intégrer un canal personnalisé pour envoyer des notifications d'escalade d'astreinte.

Le système de base dispose des canaux de notification d'astreinte suivants pour envoyer des notifications aux membres du groupe d'astreinte :

- E-mail
- SMS
- Fonctions vocales
- Slack
- Microsoft Teams
- Mobile Push

Outre les canaux de notification d'astreinte disponibles dans le système de base, vous pouvez configurer votre propre fournisseur de service et l'ajouter en tant que canal de notification d'astreinte personnalisé.

Pour définir, configurer et intégrer un canal personnalisé pour l'envoi Planification d'astreinte d'une notification d'escalade d'astreinte, reportez-vous à la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2299454 .

Afficher les calendriers et demander des congés

Affichez votre calendrier, identifiez les membres de votre groupe, demandez un congé et définissez vos préférences concernant les méthodes de contact.

En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les calendriers d'astreinte
- Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact
- Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Afficher les calendriers d'astreinte

Le regroupement sous forme de mosaïque des calendriers d'équipe d'astreinte vous permet de passer en revue les équipes sans avoir à les rechercher dans le système.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, rota_manager ou rota_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque carte dans la page Calendriers d'astreinte représente une équipe et identifie les membres d'astreinte. Une carte affiche le nom du groupe, le nom de l'équipe et les listes (principal et secondaire).
Les calendriers d'astreinte vous permettent d'afficher la présence des membres d'astreinte. Pour plus d'informations sur la présence, consultez la rubrique Présence de l'utilisateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, les calendriers d'astreinte sont chargés par lots de 20. Vous pouvez utiliser la propriété `com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit` pour mettre à jour le paramètre. Pour plus de détails, voir Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.

   Remarque :
   les cartes des équipes qui se chevauchent dans un groupe s'affichent en fonction du paramètre d'escalade.

   Les onglets suivants apparaissent :

   - **Calendriers d'astreinte épinglés** : affiche une liste personnalisée des personnes d'astreinte pour les groupes qui vous intéressent le plus. Épinglez les groupes ici afin d'y accéder rapidement.
   - **Mes calendriers d'astreinte** : affiche uniquement les calendriers d'astreinte que vous gérez ou dont vous êtes membre.
   - **Tous les calendriers d'astreinte** : affiche la liste de tous les groupes disposant de calendriers d'astreinte actives. L'option Qui est d'astreinte pour les groupes que vous n'avez pas épinglés s'affiche également.

   Utilisez le filtre pour afficher les calendriers d'astreinte par groupe, par calendrier ou par nom d'utilisateur.

2. **Facultatif :** Dans l'onglet **Tous les calendriers d'astreinte**, épinglez une carte d'équipe en pointant vers la carte et en cliquant sur l'icône d'épinglage ( ).

   Remarque :
   lorsque vous épinglez une carte d'équipe d'un groupe dont les équipes se chevauchent, toutes les autres cartes d'équipes de ce groupe sont également épinglées.

3. **Facultatif :** Pour détacher une carte d'équipe, cliquez sur l'icône d'épinglage dans l'onglet **Calendriers d'astreinte épinglés**.

4. Pour afficher les détails d'une équipe, cliquez sur sa carte.

   Remarque :
   chaque carte d'équipe affiche uniquement les deux premières listes.

   Si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, le calendrier s'ouvre. Pour plus d'informations, consultez Mise à jour d'un calendrier d'astreinte. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans Planification d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

5. **Facultatif :** Pour afficher les détails de liste et d'escalade, cliquez sur **Détails de liste et d'escalade** dans la carte de l'équipe.
   Une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :

   - Liste : affiche une liste de toutes les listes ainsi que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe du membre d'astreinte actif.
   - Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
par défaut, les détails du membre d'astreinte de la liste principale s'affichent. Cliquez sur **Envoyer un message direct** pour envoyer un message direct au membre d'astreinte. Vous pouvez également appeler le membre si le client Notification WebRTC est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez la rubrique Connexion . Pour plus d'informations sur Notify WebRTC, consultez la rubrique Forward call workflow activity . Pour plus d'informations sur la propriété **Spécifier un numéro de notification valide avec l'option fonction vocale** qui active Notification WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.

6. **Facultatif :** Pour afficher les écarts et les conflits d'une équipe, cliquez sur le badge d'informations de sa carte.
   - Cela ne s'applique qu'aux gestionnaires de groupes, aux chefs d'équipe et aux chefs d'équipe délégués.
   - Ces informations s'affichent en fonction du paramètre de la propriété *com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact

Vous spécifiez votre disponibilité et les méthodes à utiliser pour vous contacter pour les escalades d'astreinte. L'instance vous avertit si un administrateur remplace vos paramètres pour une raison quelconque.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Mes préférences**
2. Dans l'onglet **Tentatives de contact**, cliquez sur l'icône + et renseignez le formulaire **Disponibilité**.

Formulaire Disponibilité

Nom	Nom unique et significatif pour cet enregistrement de vos paramètres de disponibilité.
Utilisateur	Utilisateur pour lequel vous créez la disponibilité (vous-même généralement).
Actifs	Option permettant d'activer cet enregistrement de disponibilité. Cochez cette case pour activer votre disponibilité.
Type de planification	Sélectionnez une planification de disponibilité existante ou créez une planification personnalisée.
Utilisez ces champs pour créer un calendrier de disponibilité personnalisé :	
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de votre disponibilité.
Heure de fin	Heure de fin de votre disponibilité.
Répéter sur	Moment d'une seule durée. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	spécifiez les jours de la semaine pendant lesquels vous êtes disponible.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de votre disponibilité. **Remarque :** le fuseau horaire n'est pas modifiable et provient du profil de l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
5. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour vous contacter lorsque vous êtes d'astreinte.
   Les méthodes que vous sélectionnez sont les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour cette tentative de contact. Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Fonctions vocales
   - Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
   - Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
6. Répétez le processus pour chaque tentative de contact.

Remarque :
Les administrateurs peuvent spécifier des remplacements de vos méthodes de contact pour tous les membres de votre groupe. Les paramètres de remplacement s'affichent dans l'onglet **Forçages de contact**.

Afficher les calendriers de mon groupe

Vous pouvez afficher les calendriers d'astreinte de vos groupes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez un calendrier.
3. **Facultatif :** Pour afficher une liste, cliquez sur son numéro d'ordre dans la liste connexe **Listes**.

Afficher mon calendrier personnel dans le rapport Mon calendrier

Vous pouvez afficher vos périodes d'astreinte et la ligne d'escalade pour une plage de dates spécifique.

Traduction automatique

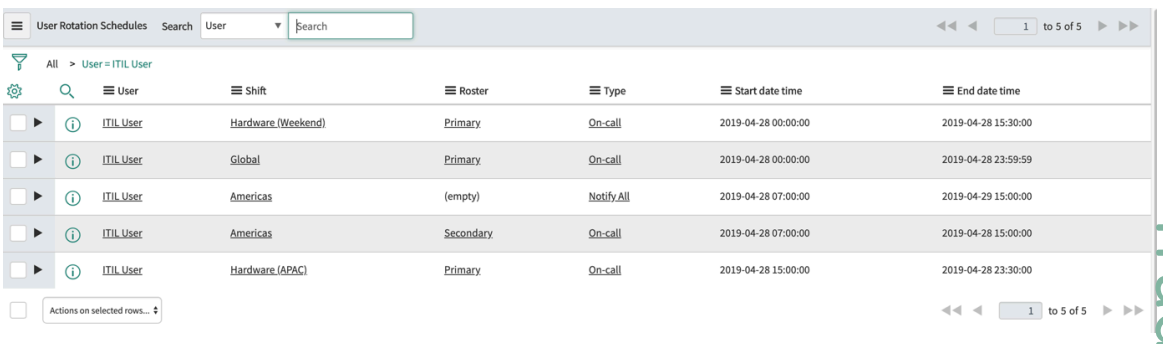
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

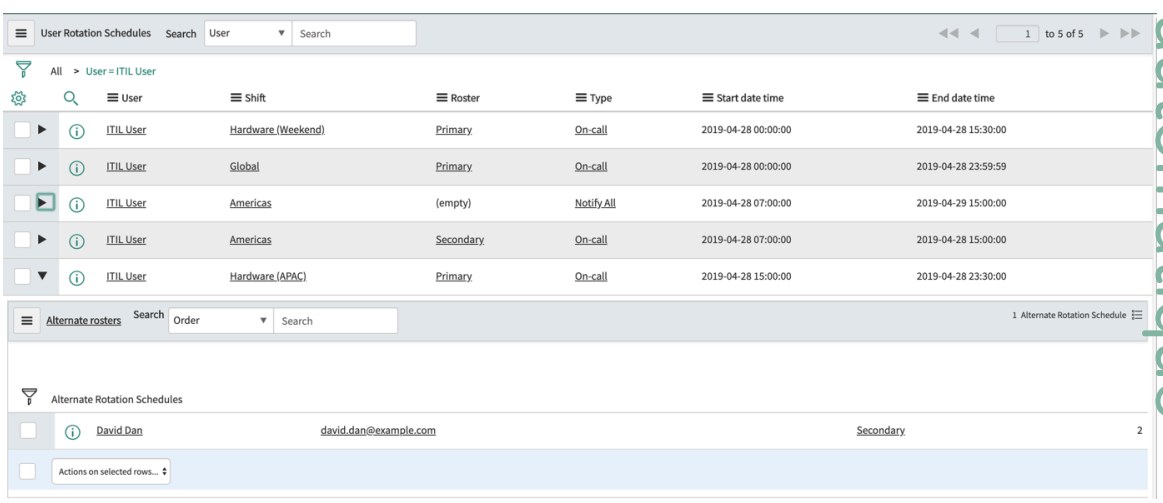
1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport de mon calendrier**.
2. Dans le champ **Afficher pour**, sélectionnez une plage de dates, puis cliquez sur **Envoyer**.

   La liste Calendriers de rotation des utilisateurs présente l'équipe, la liste et les heures de début et de fin pour chaque créneau horaire.



3. Pour afficher d'autres listes, étendez une entrée en cliquant sur la flèche.

   L'autre liste s'affiche pour ce créneau horaire. Par exemple, si vous êtes le contact principal, cette liste présente les contacts secondaires et tertiaires pour ce créneau horaire.



Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste.

Avant de commencer
Pour utiliser cette fonctionnalité, l'administrateur système doit activer la propriété système **Configuration permettant de déterminer si les demandes PTO (congé personnel) doivent être approuvées** (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*).

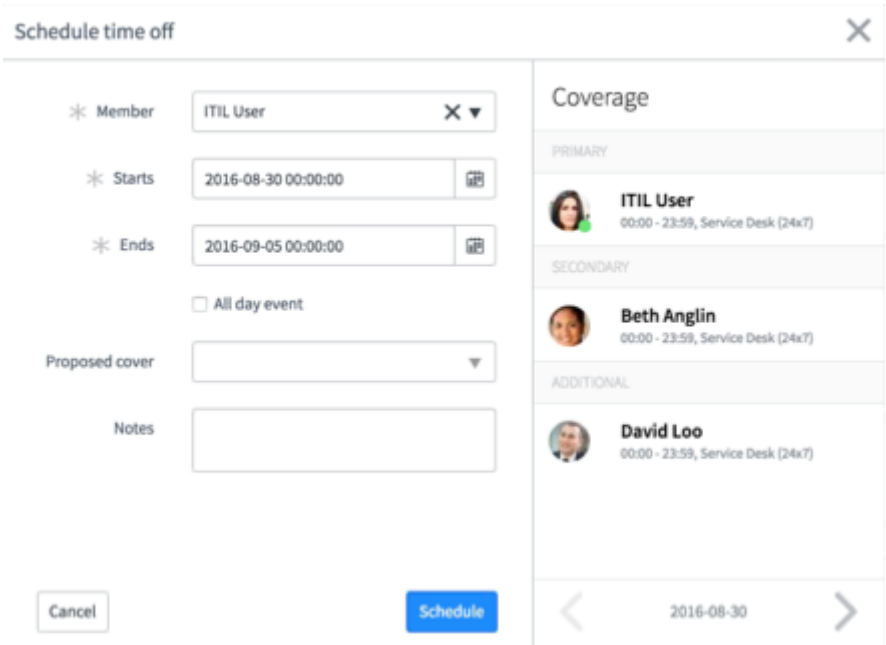
Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Planification d'astreinte** > **Calendrier d'astreinte**.
2. Sélectionnez l'entrée d'équipe pour le congé.
3. Cliquez sur **Congés du calendrier** et remplissez le formulaire.



Formulaire Congés du calendrier

Champ	Description
Membre	Membre obtenant un congé (en général, vous-même).
Débuts et fins	Dates de début et de fin du congé.
Proposer une couverture	Nom d'un membre de la liste qui peut assurer la couverture au cours de votre absence.
Événement Toute la journée	Option permettant de spécifier que la période de congé comporte des jours ouvrés complets.
Notes	Facultatif. Commentaires permettant d'aider le chef d'équipe à comprendre la demande.

4. Cliquez sur **Planifier**.
   Le congé est provisoirement planifié dans votre calendrier d'astreinte.

Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier

Vous pouvez vous abonner à votre calendrier d'astreinte à l'aide de votre client de calendrier personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

1. Assurez-vous que votre client de calendrier utilise et prend en charge le format iCalendar.
2. Assurez-vous que votre client de calendrier vous permet de vous abonner à un calendrier externe.
3. Si le client de calendrier répond aux besoins, demandez à votre chef d'équipe d'envoyer votre URL d'abonnement au calendrier d'astreinte par notification par e-mail.

Important :
Vous devez fournir les informations d'identification de votre instance pour vous authentifier afin d'utiliser l'URL d'abonnement pour afficher les événements d'astreinte. Seules l'application Calendar sur Mac OS X 8.0 et versions ultérieures et l'application Outlook sur Windows 2013 prennent actuellement en charge les abonnements authentifiés à un calendrier.

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Procédure

1. Dans votre client de calendrier, ajoutez un nouvel abonnement à un calendrier externe.
2. Entrez l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte que vous avez reçue.
3. Cliquez sur **S'abonner**.
4. Entrez vos informations de connexion de votre instance.
5. Spécifiez des détails supplémentaires tels que la fréquence de mise à jour du calendrier.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Gérer les calendriers et les sessions de travail

Vous pouvez configurer et gérer une planification des astreintes et une session de travail. Ajoutez ou supprimez des membres d'une session de travail, et modifiez leurs préférences de contact.

Vous pouvez configurer les détails de la liste, de la session de travail et de la planification des astreintes. Ajoutez ou supprimez des membres d'une session de travail, et modifiez leurs préférences de contact.

Le rôle rota_manager ou rota_admin vous permet d'effectuer la plupart de ces tâches sur les membres de votre groupe.

- Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte
- Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte
- Gérer les membres de la liste
- Gérer les demandes de congés
- Remplacer les préférences de contact d'une équipe
- Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs
- Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autoriser les utilisateurs à s'abonner au calendrier d'astreinte

Configurez une URL d'abonnement au calendrier d'astreinte et envoyez-la aux membres d'une équipe. L'URL est un lien iCal qui permet aux utilisateurs de s'abonner à leur calendrier d'astreinte à partir de leur client de calendrier préféré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'URL d'abonnement prend en charge l'authentification SSO pour afficher et télécharger le calendrier d'astreinte.

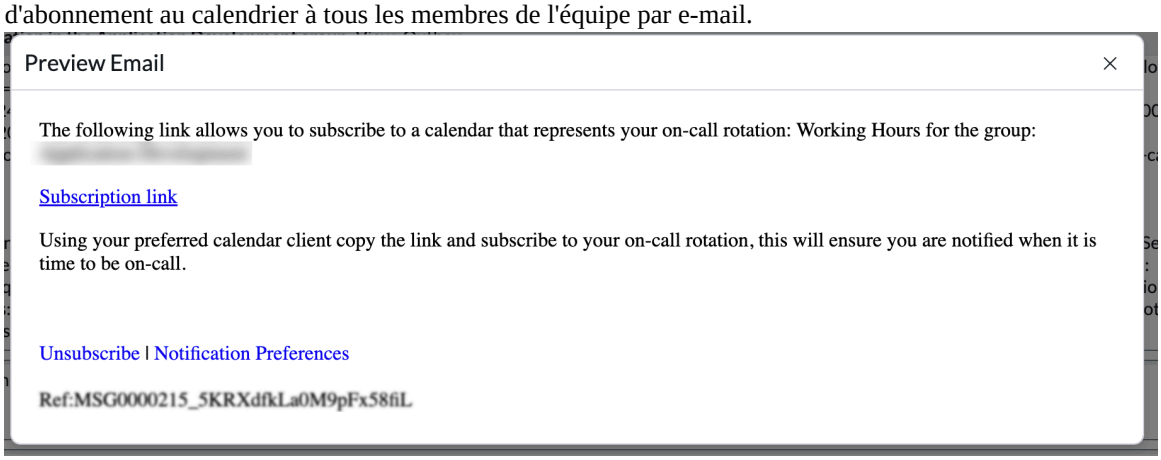
Remarque :
Pour des raisons de sécurité, ne partagez pas l'URL d'abonnement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez envoyer l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte.
3. Spécifiez les détails suivants dans la section **Abonnement à une planification**.

Nom	Définition
Intervalle de couverture	Indiquez si vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	En fonction de votre sélection d'intervalle de couverture, sélectionnez le nombre de semaines ou de jours pendant lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit.

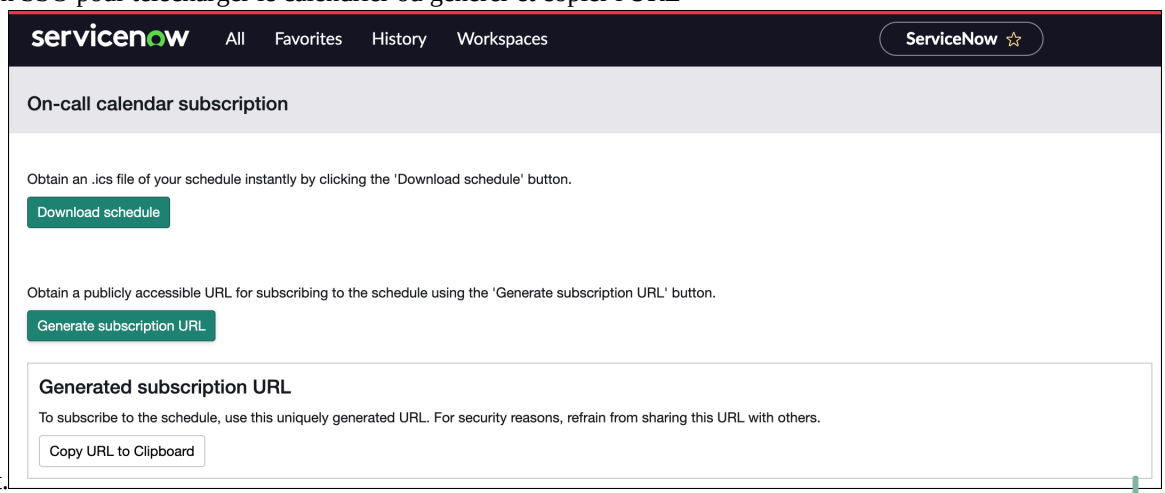
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **Envoyer des abonnements** pour envoyer l'URL d'abonnement au calendrier à tous les membres de l'équipe par e-mail.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les membres de l'équipe recevront un e-mail contenant le lien d'abonnement. Sélectionnez le **lien d'abonnement** et connectez-vous avec les informations d'identification SSO pour télécharger le calendrier ou générer et copier l'URL d'abonnement.



Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs

Spécifiez les préférences d'astreinte pour un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Préférences de groupe** puis définissez les valeurs selon vos besoins.

Champs de formulaire Préférence du groupe d'astreinte

Champ	Description
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel les préférences d'astreinte doivent s'appliquer
Chefs d'équipe	Utilisateurs qui peuvent gérer l'équipe en plus des gestionnaires de groupes, des administrateurs d'équipe [rota_admin] et des chefs d'équipe délégués. Vous pouvez également sélectionner les membres actuels du groupe.
Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes	Spécifie si le chevauchement d'horaire est autorisé pour les équipes du groupe. Si cette option est définie sur `Par défaut`, la valeur sélectionnée pour la propriété **Configuration permettant de contrôler s'il faut autoriser le chevauchement des calendriers des équipes** (*`com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap`*) est appliquée. **Remarque :** le chevauchement d'équipes requiert une période de transfert entre les équipes. Ainsi, plusieurs équipes peuvent être d'astreinte pour la même durée. Les membres d'astreinte pour plusieurs équipes peuvent être contactés.
Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes	Règle d'escalade qui s'applique en cas de chevauchement d'équipes. Si cette option est définie sur `Par défaut`, la valeur sélectionnée pour la propriété **Règle d'escalade qui s'applique lorsque les équipes se chevauchent** (*`com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over`*) est appliquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Préférences d'approbation des congés payés	Spécifie si un membre d'astreinte dans le groupe peut créer une demande de congé (PTO). Si cette option est définie sur **Par défaut**, la valeur sélectionnée pour la propriété système `com.snc.on_call_rotation.pto.configuration` (**Cette propriété détermine si un utilisateur d'astreinte (ni administrateur, rota_manager, group manager ou rota_admin) est autorisé à créer une PTO**) est appliquée.
Premier jour de la semaine	Sélectionner un jour de début de semaine pour le groupe sélectionné

2. Pour afficher les paramètres des propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.
3. Cliquez sur **Envoyer** pour configurer les paramètres ou sur **Supprimer** pour supprimer la préférence.

Configurer le canal de communication d'astreinte

Configurez les messages de notification envoyés à partir d'un canal de communication pour les escalades d'astreinte. Vous pouvez personnaliser le contenu de la notification, les mots clés de réponse, la table et le domaine auquel ils s'appliquent, pour un canal spécifique disponible dans le système de base, tel que E-mail, et Microsoft Teams /ou un canal personnalisé créé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **on_call_communication_channel_config.list**.
   La table **Configurations des canaux de communication d'astreinte** [Configurations des canaux de communication d'astreinte] s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Config. des canaux de communication d'astreinte

Champ	Description
Type de canal	Type de canal associé à la configuration du canal de communication.
Canal par défaut	Option permettant de faire de cette configuration de canal la configuration par défaut pour le canal spécifié.
Flux secondaire de canal	Flux secondaire qui est déclenché pour envoyer des notifications d'escalade pour le type de canal spécifié.
Ordre	Priorité pour cette configuration lorsqu'il existe plusieurs configurations pour le même type de canal et la même table.
Table	Table et ses tables enfants sur lesquelles la configuration est applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Ce champ n’est visible que si la case **Canal par défaut** est décochée. ◦ Si aucune configuration n’est disponible ou mise en correspondance pour la table enfant, la configuration disponible ou correspondante pour la table parente est prise en compte pour la table enfant. ◦ Si aucune configuration n’est disponible ou ne correspond à la table parent et à la table enfant, la configuration du canal spécifié avec la case **Canal par défaut** cochée est prise en compte.
Conditions	Conditions basées sur lesquelles la configuration du canal est appliquée à la table ou à ses tables enfants.
Mots clés de réponse	
Mot clé d'acceptation	Texte ou chiffre, mot clé utilisé pour accepter l’escalade envoyée à partir du type de canal, tel que e-mail ou message vocal. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule pour le type de canal SMS.
Mot clé de rejet	Mot clé texte ou numéro utilisé pour rejeter l’escalade envoyée à partir du type de canal, tel que e-mail ou message vocal. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule pour le type de canal SMS.
Messages - Utilisateur	
Titre	Ligne d’objet qui s’affiche dans les notifications d’escalade aux utilisateurs pour différents canaux, tels que la messagerie électronique ou Microsoft Teams. **Remarque :** Ce champ n’est pas disponible pour le type de canal SMS.
Message	Contenu du message inclus dans les notifications d’escalade envoyées aux utilisateurs via des canaux tels que la messagerie, le SMS et autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Instruction d'acceptation	Instruction utilisée pour accepter l’escalade envoyée à l’utilisateur à partir du type de canal, par exemple e-mail ou message vocal.
Instruction de rejet	Instruction utilisée pour rejeter l’escalade envoyée à l’utilisateur à partir du type de canal, par exemple e-mail ou message vocal.
Messages : Appareil	
Titre	Ligne d’objet affichée dans les notifications d’escalade vers des appareils pour différents canaux, tels que E-mail ou Microsoft Teams. **Remarque :** Ce champ n’est pas disponible pour le type de canal SMS.
Message	Contenu du message inclus dans les notifications d’escalade envoyées aux appareils via des canaux tels que la messagerie, le SMS et autres.
Messages : contact de secours	
Titre	Ligne d’objet qui s’affiche dans les notifications d’escalade envoyées pour intercepter tous les utilisateurs via différents canaux, tels que la messagerie ou Microsoft Teams. **Remarque :** Ce champ n’est pas disponible pour le type de canal SMS.
Message	Contenu du message inclus dans les notifications d’escalade envoyées pour intercepter tous les utilisateurs via différents canaux tels que les e-mails, les SMS, entre autres.
Instruction d'acceptation	Instruction utilisée pour accepter l’escalade envoyée aux utilisateurs polyvalents à partir du type de canal tel que e-mail ou appels vocaux.
Instruction de rejet	Instruction utilisée pour rejeter l’escalade envoyée aux utilisateurs polyvalents à partir du type de canal tel que e-mail ou appels vocaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les variables suivantes sont utilisées et applicables dans le contenu des messages, des titres, des instructions d'acceptation et de rejet :

- Variables dynamiques : les espaces réservés tels que {number} représentent les valeurs de champ de l'enregistrement source. Par exemple, vous pouvez référencer des champs tels que {caller_id.nom_utilisateur} pour les incidents.
- Variables réservées : les espaces réservés fonctionnels, y compris les mots-clés de réponse ({accept_keyword}, {reject_keyword}) et les variables de notification ({message_number}, {on_call_group_notify_number}), sont critiques et ne peuvent pas être modifiés.
- Variables de lien hypertexte : {URI} et {URI_REF} génèrent des liens cliquables dans les notifications vers l'enregistrement source. {URI} s'affiche sous la forme d'un LIEN, qui ouvre l'enregistrement source tandis que {URI_REF} apparaît sous la forme du numéro d'enregistrement source cliquable.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Remplacer les préférences de contact d'une équipe

Remplacez les préférences de contact de tous les membres d'équipe pour appliquer un canal de communication, par exemple en cas d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir la page Modifier l'escalade et les préférences de contact :
   - **a.** Accédez à la **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**. La page Calendriers d'astreinte s'ouvre en affichant l'onglet Tous les calendriers d'astreinte.
     b. Cliquez sur une carte de calendrier.
     c. Sous l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône Actions (⋮) pour l'équipe, puis sélectionnez **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.
   - **a.** Accédez à la **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
     b. Sélectionnez l'équipe.
     c. Cliquez sur **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.
2. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
3. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour tous les membres d'équipe pour la tentative de contact sélectionnée.
   Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Fonctions vocales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

Remarque :
Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.

4. Activez l'option **Écraser la préférence utilisateur**.

Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte

Vous pouvez ajouter une couverture supplémentaire, spécifier des heures supplémentaires pour les périodes d'activité d'une équipe, ainsi que planifier des congés.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

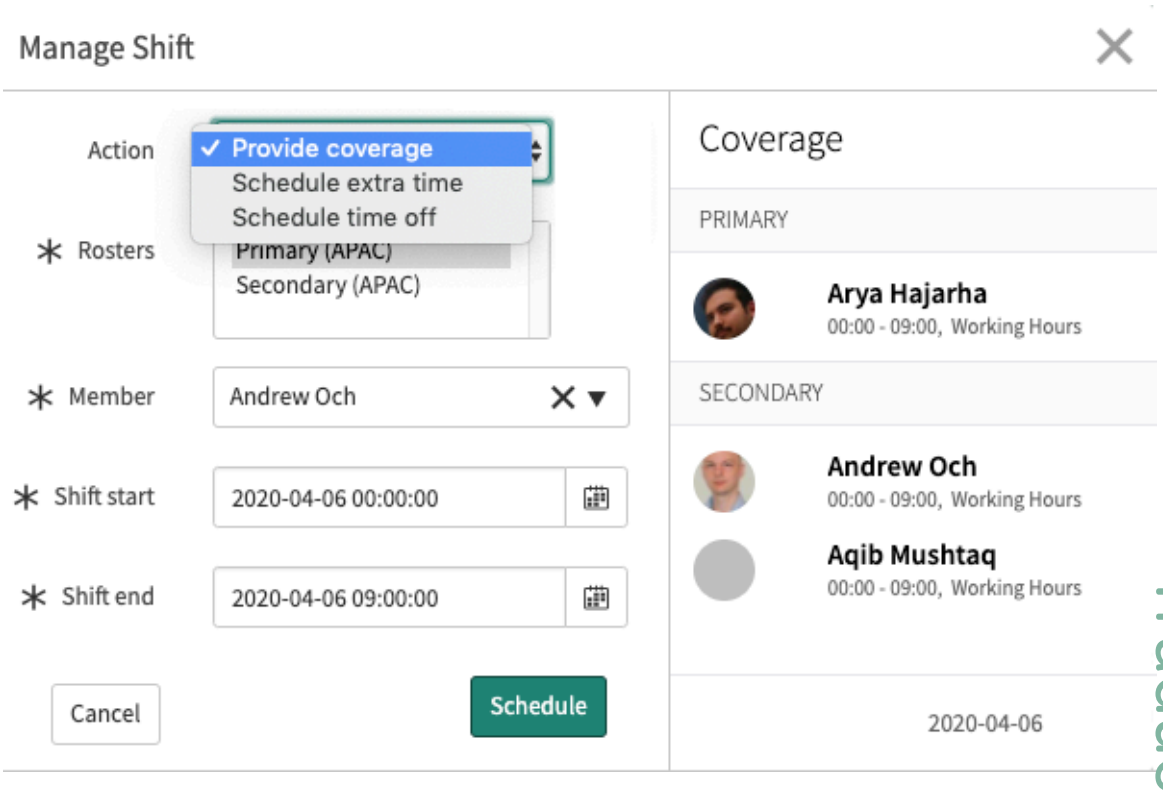
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez mettre à jour le calendrier uniquement pour le fuseau horaire spécifié dans votre profil d'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
   Le calendrier d'astreinte s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).
3. Cliquez sur l'icône Filtres ( ), puis sélectionnez le groupe.
   Le calendrier affiche le groupe sélectionné.
4. Cliquez avec le bouton droit sur un bloc qui représente un membre de l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes affiche les paramètres d'équipe actuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez une **action** selon les besoins.

Option	Description
Fournir une couverture	Sélectionnez les détails du membre qui assurera la couverture d'astreinte pour un autre membre de la liste. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Listes : sélectionnez une ou plusieurs listes pour lesquelles le membre assurera la couverture. ○ Membre : sélectionnez le membre qui fournira une couverture supplémentaire. ○ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début de la couverture. ○ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin de la couverture. **Remarque :** la couverture est créée entre la date de début et la date de fin de l'équipe conformément à la période planifiée.
Planifier les heures supplémentaires	Spécifiez une couverture supplémentaire pour l'équipe sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Équipe : sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez spécifier des heures supplémentaires. ○ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début des heures supplémentaires. ○ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin des heures supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Congés du calendrier	Spécifiez le membre du groupe qui prendra un congé planifié pendant la période sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Membre : sélectionnez le membre qui a demandé un congé. ○ Début : sélectionnez la date et l'heure de début de la période de congé. ○ Fin : sélectionnez la date et l'heure de fin de la période de congé. ○ Événement Toute la journée : indiquez si la période de congé est un jour ouvré complet. ○ Couverture proposée : sélectionnez le nom de l'équipe que vous souhaitez couvrir en votre absence.

6. Cliquez sur **Planification** pour planifier la mise à jour.
7. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre (☆).

Information associée

Afficher les calendriers d'astreinte

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer une liste

Modifiez une liste pour spécifier ses paramètres de rappel et d'escalade, ainsi qu'identifier un sous-ensemble de membres du groupe afin qu'ils participent à la liste d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur une équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.
3. Dans la liste connexe **Listes**, sélectionnez une liste, puis remplissez le formulaire.

Champs du formulaire Liste

Champ	Description
Nom	Nom de la liste.
Équipe	Équipe associée à la liste actuelle.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la liste est active pour les opérations d'astreinte.
Ordre	Ordre de la liste.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Jour de la semaine	Jour de semaine où la rotation de la liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de la liste se produit en fonction de la fréquence et du jour de la semaine spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
pour la rotation	**Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation.
Date de début de rotation	Date de début de la rotation.
Heure de début de rotation	Heure de début de la rotation.
Rotation toute la journée	Si cette option est sélectionnée, la rotation de liste se produit tout au long de la journée. Pour spécifier une heure précise de la journée pour la rotation de la liste, par exemple 08:00 au lieu de minuit, désactivez la case à cocher et spécifiez l'heure.
Paramètres d'escalade	
Nbre de rappels	Nombre d'envoi de rappels à un utilisateur qui ne répond pas dans le délai défini dans le champ **Délai entre les rappels**.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel.
Délai avant l'escalade	Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.
Communication de rappel	
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, un rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :

- Dans un premier temps, les membres de la liste sont automatiquement remplis à partir du groupe d'utilisateurs.
- Tous les membres d'une liste doivent être membres du même groupe d'utilisateurs.

Information associée

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte

Pour gagner du temps, mettez à jour les détails de l'équipe directement à partir d'un calendrier d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Activer/désactiver les filtres et sélectionnez un groupe d'utilisateurs.
3. Cliquez sur le nom de l'équipe dans le calendrier.
   Une boîte de dialogue affiche la liste **Actions** et des informations sur les listes principale et secondaire. Pour chaque utilisateur répertorié, vous pouvez vous connecter par téléphone, e-mail ou messagerie instantanée. L'application lancée par téléphone ou par e-mail dépend du client installé dans la machine locale.
4. Accédez à la **Actions** > **Modifier l'équipe**.

Modifier les champs du formulaire d'équipe

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Groupe	Sélectionnez **Oui**, puis sélectionnez l'une des options prédéfinies dans la question suivante. Sélectionnez **Non** pour configurer manuellement la configuration de la planification.
Actifs	Affiche l'état de l'équipe.
Planification	L'équipe fait partie de cette planification. Effectuez une sélection parmi une liste prédéfinie de planifications à l'aide de la fonction de recherche si vous souhaitez modifier le calendrier. Cliquez sur le calendrier pour afficher la planification complète.
Basé sur	Modèle sur lequel la planification est basée.
Couleur d'arrière-plan	Utilisez ce champ pour spécifier la couleur d'arrière-plan de l'équipe ou pour modifier une couleur existante. Différenciez les groupes à l'aide des couleurs.
Intercepter tout	Spécifiez les membres qui doivent être notifiés lorsqu'aucune des personnes d'astreinte n'a accepté l'affectation d'incident. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
	○ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ○ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.
Gestionnaire	L'utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe [rota_admin].
Écraser la préférence utilisateur	Si cette option est définie sur vrai, les préférences utilisateur sont remplacées par les préférences de contact.
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, des rappels d'astreinte sont envoyés.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Mettez à jour l'intervalle du calendrier Abonné : détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Envoyer ou renvoyer des rappels d'une équipe à venir

Rappelez aux membres de la liste une équipe à venir en envoyant une notification par e-mail. Vous spécifiez le nombre de jours qui s'écoule avant le début de leur équipe pour l'e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.

Pour toutes les notifications par e-mail d'équipe d'astreinte principales, vous pouvez maintenant décider où rediriger les liens vers les enregistrements d'une équipe d'astreinte. Au lieu de s'ouvrir automatiquement dans l'interface classique UI16 dans Planification d'astreinte, l'enregistrement peut être ouvert dans SOW. Le lien d'enregistrement d'équipe d'astreinte dans une notification par e-mail ne s'ouvre que SOW si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur vrai.
- La **notification par e-mail SOW de redirection pour la propriété Planification d'astreinte** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) est définie sur vrai.
- Vous disposez du rôle sn_sow_user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
   L'option est également disponible lorsque vous modifiez une équipe dans un calendrier d'astreinte.
2. Sélectionnez l'équipe.
3. Dans le formulaire Équipe, cochez la case **Envoyer les rappels d'astreinte**, puis spécifiez le nombre de jours dans le champ **Délai de rappel**.

   Remarque :
   Si vous définissez la valeur de **Délai de rappel (jours)** sur plusieurs jours et que vous définissez également la liste sur une rotation quotidienne, l'instance n'envoie pas d'e-mails de rappel.

4. Pour renvoyer un rappel, cliquez sur **Renvoyer**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer le délai des rappels par e-mail

Planification d'astreinte inclut une tâche planifiée qui vérifie si des membres d'équipe doivent être informés des engagements d'astreinte à venir. Modifiez le délai d'envoi du rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager ou rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe**.
3. Mettez à jour la valeur **Délai de rappel (jours)** de l'enregistrement de calendrier d'astreinte ou de l'une de ses listes.

   Le délai de rappel défini pour une liste est toujours respecté. Si aucun délai n'est défini, l'instance utilise le délai de rappel de calendrier. Si le délai de rappel n'est pas défini pour le calendrier ou ses listes, l'instance utilise un délai de 2 jours par défaut.

   Remarque :
   Le **délai de rappel** sur le formulaire Liste est différent des valeurs **Nbre de rappels** et **Délai entre les rappels** de la section Paramètres d'escalade du formulaire.

   Les paramètres d'escalade sont uniquement utilisés pour configurer les rappels des escalades. Le champ **Délai de rappel** se trouve dans la section Communication de rappel du formulaire Liste et est utilisé pour envoyer des rappels par e-mail pour les engagements d'astreinte à venir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les demandes de congés

En tant que chef d'équipe, vous pouvez passer en revue et approuver les demandes de congés des membres d'équipe. Vous spécifiez également le membre de la liste qui peut couvrir la période en question.

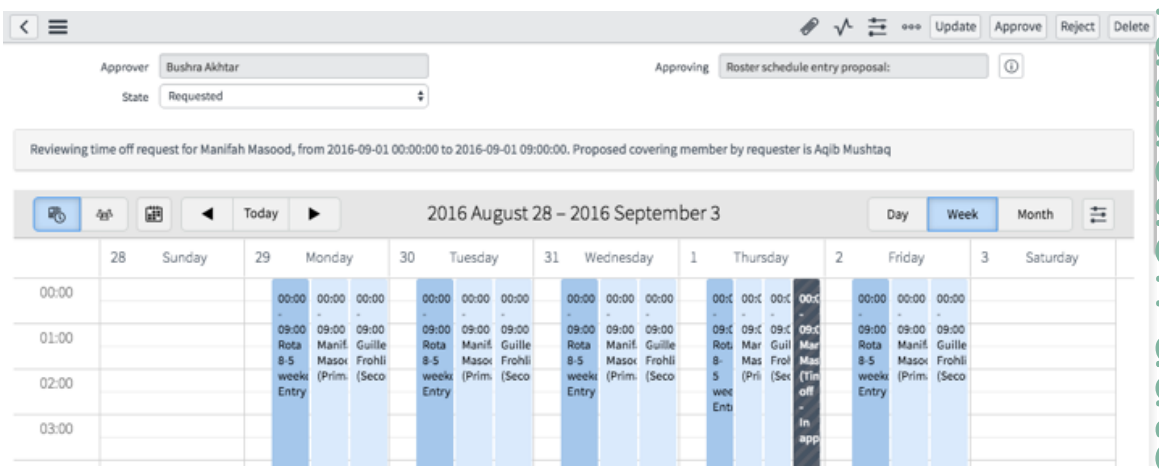
Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de la demande de congé à approuver.

   La demande de congé affiche les détails du congé demandé par le membre de votre équipe. Dans le présent exemple, l'ombre rayée de couleur bleu foncé représente le congé demandé. Un message fournit également les détails de la demande, y compris celui de la couverture proposée.

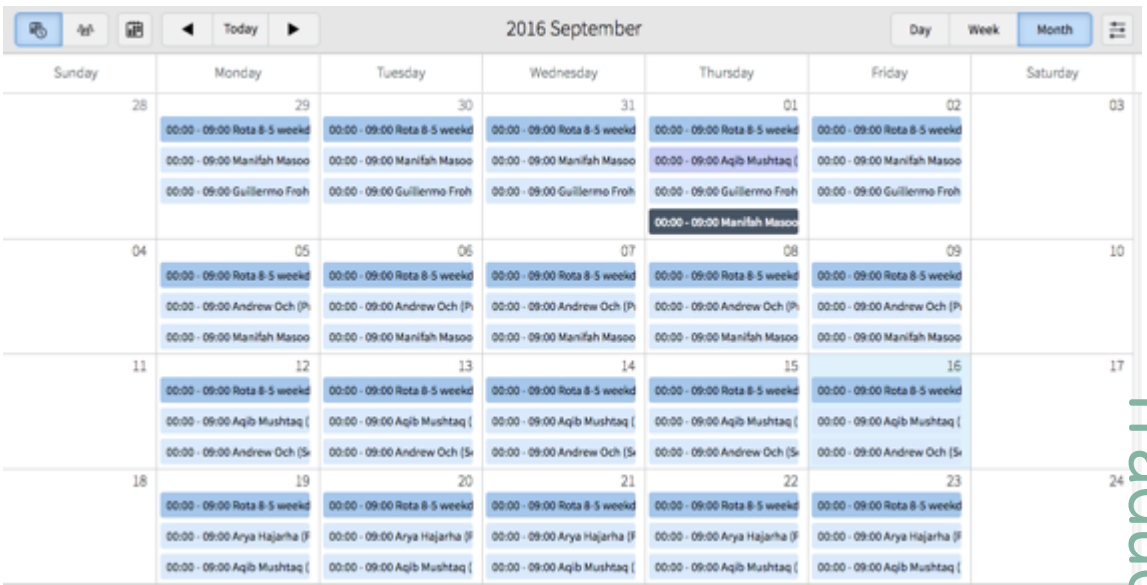


3. **Facultatif :** Entrez les commentaires dans la section **Commentaires**.
4. Sélectionnez **Approuver** ou **Refuser**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le refus, le calendrier d'astreinte n'indique plus les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.
- Pour l'approbation, le calendrier d'astreinte indique les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.



Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe

Passez en revue et résolvez les écarts et les conflits. Recherchez un membre d'astreinte de remplacement pour les demandes de congés afin de garantir une couverture d'assistance appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des écarts peuvent se produire pour les raisons suivantes :

- Congé sans couverture
- Utilisateur déplacé hors du groupe ;
- Utilisateur marqué comme inactif.

Un conflit peut se produire si un utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur la carte d'une équipe.

Remarque :
si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, la vue de calendrier s'ouvre. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans Planification d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La page Calendriers d'astreinte s'ouvre. Pour plus d'informations, voir Mise à jour d'un calendrier d'astreinte
- Les actions en attente de l'équipe actuelle s'affichent dans la section **Actions en attente**.

.

3. Pour résoudre les écarts ou les conflits, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche, et les écarts ou les conflits sont mis en surbrillance.

   b. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour afficher les écarts.

   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.

   d. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à la liste **Listes** et sélectionnez celle dans laquelle l'utilisateur n'est pas disponible.

   e. Dans la liste connexe **Membres**, ajoutez une valeur **À** pour l'utilisateur indisponible.

   f. Ajoutez un nouveau membre avec une valeur **De** pour réduire l'écart.

4. Pour résoudre une demande de congé, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche et les demandes de congés sont en surbrillance.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes** dans la liste **Actions**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes s'affiche.

   c. Approuvez les demandes de congé.

Gérer les membres de la liste

Vous pouvez gérer les membres de la liste en ajoutant et en supprimant des utilisateurs de la liste selon les besoins. Vous pouvez également modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier de l'équipe antérieur.

Ajouter un nouvel employé ou un employé de retour à une liste

Vous pouvez ajouter un nouvel employé ou un employé ayant déjà été membre à une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle l'employé rejoindra la liste. **Remarque :** le membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Ajouter un membre d'après	Nom du membre précédant le nouveau membre dans l'ordre. Ce numéro d'ordre détermine la position de démarrage de ce membre dans le cycle de rotation.
Équipe	Nom de l'équipe.
Membre	Nom du membre à ajouter à la liste.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'instance ajoute l'employé à la liste.

Remarque :
pour un employé de retour : l'instance affiche deux enregistrements de membres d'équipe pour le même employé avec des dates de validité de début et de fin différentes.

Modifier l'ordre d'un membre d'une liste

Vous pouvez modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier d'équipe antérieur.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste dans laquelle vous souhaitez modifier l'ordre d'un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Déplacer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Déplacer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le changement d'ordre s'applique au membre. **Remarque :** l'ordre du membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Membre	Nom du membre dont l'ordre doit être mis à jour.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.
Type de déplacement	Type de déplacement. ○ **Déplacer après**: permet de déplacer l'ordre du membre après le membre cible. ○ **Échanger**: permet d'échanger l'ordre du membre avec le membre cible.
Membre cible	Nom du membre avec lequel l'ordre est échangé ou précédant le membre dans l'ordre d'exécution.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le membre apparaît dans le nouvel ordre. L'enregistrement d'origine contient une date **À** indiquant la fin de la validité et le nouvel enregistrement contient la date actuelle dans le champ **De**, indiquant le début de la validité.

Supprimer un membre d'une liste

Vous pouvez supprimer un membre d'une liste, par exemple s'il n'est plus membre de l'organisation ou du groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations (ⓘ) de la liste dont vous souhaitez supprimer un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Supprimer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Supprimer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le membre est supprimé.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Supprimer un membre	Option permettant de supprimer l'enregistrement du membre. **⚠ Avertissement :** lorsque vous activez l'option permettant de supprimer l'enregistrement du membre, l'historique de rotation du membre supprimé est effacé et celui des autres membres est affecté.
Membre	Nom du membre à supprimer de la liste.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte

Créez un calendrier d'astreinte ou modifiez un calendrier existant en définissant des équipes et des listes.

Configurer la planification des astreintes

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser l'assistant afin de créer un calendrier d'astreinte à l'aide d'un modèle existant. Vous pouvez également créer des équipes à partir de zéro. Vous pouvez créer plusieurs équipes à un moment donné et afficher un aperçu des équipes lors de leur création. Cela vous permet de créer des listes, de définir des politiques d'escalade ainsi que de passer en revue et de publier les équipes.

Après l'exécution de l'assistant, vous pouvez ajuster les paramètres de liste, d'escalade et de rappel individuels pour affiner la configuration. Vous pouvez également activer les notifications d'astreinte en configurant des déclencheurs de workflow de rotation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Créer/modifier un calendrier**.
2. Dans **Définir la planification**, à partir de la liste de choix **Sélectionner un groupe**, sélectionnez le groupe pour lequel vous définissez la planification.
   Vous pouvez modifier un quart existant pour un groupe sélectionné. Si vous souhaitez créer un nouveau calendrier, cliquez sur le bouton **Ajouter un quart**.

   Remarque :
   Lors de la création d'un nouveau calendrier de groupe d'astreinte, vous êtes redirigé vers oc_creation_wizard page au lieu de expert_shell page qui n'est plus prise en charge.

3. Choisissez un modèle existant pour les équipes ou créez une équipe.
4. **Facultatif :** Cochez la case **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** afin d'autoriser le chevauchement des calendriers pour les équipes du groupe.
   Par exemple, si un groupe dispose d'un calendrier de type 24 heures/24 et 7 jours/7, vous pouvez créer plusieurs calendriers pour le groupe. Le chevauchement d'équipes est nécessaire pour avoir une période de transfert entre les équipes pour permettre à plusieurs équipes d'être d'astreinte pendant la même durée.

   (Optional) Si vous sélectionnez **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes**, la case à cocher **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** s'affiche.

5. **Facultatif :** Cochez la case **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** pour spécifier quelle équipe doit être informée d'une escalade lors d'un chevauchement d'équipes.
   Vous pouvez escalader jusqu'à une équipe entrante, une équipe sortante ou toutes les équipes.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Définir la planification

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe qui apparaît sur la page **Calendrier d'astreinte**.
Voulez-vous utiliser une planification existante ?	Option permettant d'utiliser un calendrier existant. ○ Sélectionnez **Oui** pour utiliser une équipe existante ou prédéfinie. ○ Sélectionnez **Non** pour créer une nouvelle planification.
Planification	Sélectionnez la valeur sur laquelle votre planification sera basée. Certaines options sont disponibles dans le système de base, par exemple 24 heures/24 et 7 jours/7, jour ouvré 8h-17h. Cette option s'affiche uniquement si vous répondez **Oui** à la question **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?** Le fuseau horaire de l'utilisateur connecté est utilisé comme base pour ces calendriers. Si l'utilisateur connecté ne l'a pas spécifié, le fuseau horaire de l'instance est utilisé.
Date de début	Date à laquelle l'équipe doit commencer.
Spécifier les jours fériés	Option permettant de définir les jours fériés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
	○ Sélectionnez **Oui** pour définir des jours fériés pour l'équipe d'astreinte. Vous pouvez sélectionner une planification de jours non ouvrés existante. ○ Sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas spécifier de jours non ouvrés pour l'équipe.
Calendriers des jours non ouvrés	Spécifiez un calendrier des jours non ouvrés pour le groupe.
Champs supplémentaires **Remarque :** les champs suivants ne s'affichent que lorsque le champ **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?** est défini sur **Non**.	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'équipe.
L'équipe de ce calendrier travaille-t-elle toute la journée ?	Liste des options. Indiquez si cette équipe travaille toute la journée.
Début	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit commencer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit.
Fin	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit terminer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit. Par exemple, pour l'équipe de 8 h à 20 h, le démarrage sera 01-01-2014 08:00:00 et la fin 01-01-2014 19:59:59. Pour l'équipe de 20 h à 8 h, le démarrage sera 01-01-2014 20:00:00 et la fin 02-01-2014 07:59:59.
Répétitions	Jours pendant lesquels l'équipe se répète. **Remarque :** L'assistant ne fournit pas d'option mensuelle ni annuelle. Il n'est pas conseillé de créer une équipe mensuelle ou annuelle en modifiant manuellement le calendrier, car il est difficile de déterminer la personne d'astreinte sur une longue période. Dans ce cas, créez un calendrier annuel ou mensuel avec une seule liste et un seul membre pour que la même personne soit toujours d'astreinte. Toute exception doit être effectuée sous forme de changement ponctuel dans la liste pour l'équipe.
Envoyer des rappels d'astreinte	Option permettant d'envoyer des rappels d'astreinte aux membres de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Intervalle des mises à jour des détails de la couverture. Spécifie si vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Remarque : L'instance enregistre le calendrier et l'ajoute à la liste des calendriers existants.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. **Facultatif :** Cliquez sur **Ajouter une équipe** pour ajouter une autre équipe à la planification si nécessaire.
9. Utilisez la page **Membres** pour spécifier les membres d'une équipe et les listes.

Configurer les membres

Champ	Description
Nom de la liste	Utilisez l'icône de modification pour modifier le nom de la liste à laquelle vous ajoutez des membres.
Quels membres souhaitez-vous ajouter à votre calendrier ?	Déplacez les membres que vous souhaitez ajouter de la liste Disponible à la liste Sélectionné.
Date de début de rotation	Date à laquelle la rotation doit commencer.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Jour de la semaine pour la rotation	Jour de la semaine où la rotation de liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de liste se produit en fonction de la fréquence spécifiée et du jour de la semaine. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Envoyer des rappels d'astreinte	S'ils sont sélectionnés, des rappels d'astreinte sont envoyés aux membres de la liste.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

10. Cliquez sur **Étape suivante**.
11. Utilisez le formulaire Configuration des escalades pour spécifier les paramètres d'escalade.

Étapes de la configuration des escalades

Champ	Description
Type d'escalade	Méthode utilisée pour déterminer la personne qui reçoit une notification d'escalade. Sa valeur est automatiquement définie sur **Alterner les membres** si une équipe n'a qu'une liste. Le chemin d'escalade passe par tous les membres de cette liste. Si une équipe a plusieurs listes, la valeur par défaut est définie sur **Alterner les listes**. Le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer la personne à notifier. Cliquez sur **Remplacer l'escalade** pour modifier le paramètre par défaut.
Polyvalent	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent une notification lorsqu'aucun autre utilisateur d'astreinte n'a confirmé l'escalade. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un gestionnaire de groupe, un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste. ○ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ○ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.

12. Cliquez sur **Étape suivante**.
13. Cliquez sur **Modifier le rappel** pour modifier les paramètres de rappel d'une escalade.
14. Utilisez le formulaire Modifier le rappel pour modifier les paramètres de rappel d'une planification.

Champs du formulaire du rappel d'escalade

Champ	Description
Nbre de rappels	Lorsque des escalades sont configurées pour ce groupe, l'instance envoie d'abord ce nombre de rappels avant de notifier le remplaçant.
Délai entre les rappels	Délai entre les rappels. Par défaut : 15 minutes Si votre choix ne figure pas dans la liste, sélectionnez la valeur la plus proche. Modifiez la liste pour mettre à jour le nombre de rappels après la génération du calendrier.
Délai avant l'escalade	Intervalle de temps à attendre avant d'escalader une tâche.

15. Passez en revue le calendrier, puis cliquez sur **Enregistrer**.
Le calendrier est enregistré en mode brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

16. Sélectionnez **Envoyer des abonnements** pour envoyer une URL d'abonnement à un membre d'astreinte une fois l'équipe publiée.
17. Une fois le calendrier complété, cliquez sur **Terminer** pour l'enregistrer et le publier.

Que faire ensuite

Effectuez l'une des procédures suivantes pour mettre à jour le calendrier.

Mise à jour d'un calendrier d'astreinte

Les chefs et les membres d'équipe peuvent utiliser les onglets **Calendriers** pour afficher et mettre à jour les calendriers d'astreinte d'un groupe. Les chefs d'équipe peuvent examiner, gérer et résoudre des écarts ou des conflits dans votre calendrier d'astreinte à partir d'une seule vue.

Ouverture de la page Calendriers

Pour ouvrir et commencer à travailler sur un calendrier, accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte** puis cliquez sur la carte du groupe.

Modifier une planification des astreintes

Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet fournit une vue d'ensemble de l'équipe actuelle. Les sections suivantes sont disponibles :

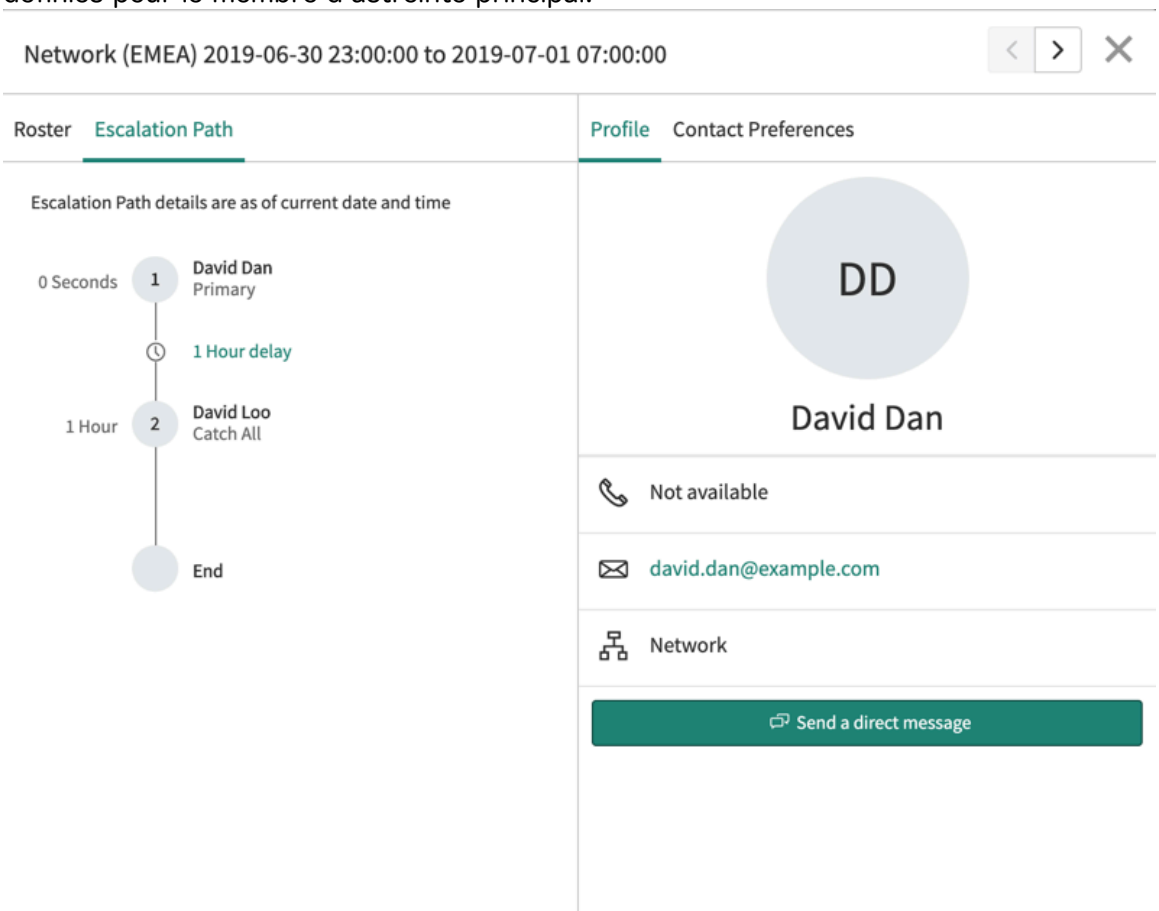
- **Astreinte** : affiche des informations sur l'équipe d'astreinte actuelle. Dans cette section, vous pouvez :
  - Accéder aux équipes précédentes et suivantes.
  - Consulter les détails de liste et d'escalade de l'équipe actuelle. Lorsque vous cliquez sur les **détails de liste et d'escalade**, une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :
    - Liste : répertorie toutes les listes ainsi que leur membre d'astreinte actif. Les informations du membre d'astreinte, telles que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe à laquelle l'utilisateur appartient, sont également disponibles.
    - Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.
    - Profil : affiche le profil d'utilisateur du membre d'astreinte principal. Vous pouvez envoyer un message direct au membre d'astreinte en cliquant sur **Envoyer un message direct** ou appeler le membre si le client Notification WebRTC pour l'astreinte est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez la rubrique Connexion . Pour plus d'informations sur Notify webrtc, consultez la rubrique Forward to notify client workflow activity . Pour plus d'informations sur la propriété **Spécifier un numéro de notification valide avec l'option fonction vocale** qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

active Notification WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.

- Préférences de contact : préférences de contact définies pour le membre d'astreinte principal.



- **Actions en attente** : affiche les actions en attente pour la planification d'astreinte du groupe. Vous pouvez passer en revue les écarts, les conflits et les demandes de congé pour rechercher un remplaçant et assurer une couverture de support adéquate. Pour plus d'informations sur la résolution des actions en attente, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe et Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

  Remarque :
  cette section s'affiche uniquement pour un chef d'équipe.

- **Vos équipes à venir** : affiche vos équipes à venir dans une vue de calendrier.

  Remarque :
  Cette section s'affiche pour un membre d'équipe ou un chef d'équipe qui est un membre d'équipe.

- **Calendrier d'astreinte** : cette section affiche la vue de calendrier de toutes les équipes du groupe. Par défaut, la vue de semaine s'affiche. Pour plus d'informations sur le calendrier d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Onglet Équipes

Cet onglet affiche toutes les équipes définies pour le groupe d'utilisateurs. Cet onglet vous permet de modifier une équipe ou de créer une politique d'escalade personnalisée pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

remplacer la politique par défaut. Pour plus d'informations sur la modification du type d'escalade, consultez Créer une politique d'escalade.

Vous pouvez également modifier les préférences de contact dans cet onglet. Pour plus d'informations sur la configuration d'une préférence de contact, consultez Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact.

Onglet des paramètres

Cet onglet affiche les préférences de groupe pour l'équipe d'astreinte de votre groupe. Si ce n'est pas déjà fait, cliquez sur **Créer des paramètres de groupe personnalisé** pour définir les préférences de groupe. Pour plus d'informations sur les préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.

Remarque :
les préférences de groupe définies ici affectent ce groupe uniquement. Ces paramètres remplacent les paramètres globaux.

Pour afficher les propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.

Remarque :
l'option **Afficher les paramètres globaux** est visible pour le rôle rota_admin uniquement.

Mettre à jour une entrée de calendrier

Vous pouvez désactiver une entrée de calendrier ou mettre à jour des paramètres comme le type d'entrée de calendrier, la date ou l'heure.

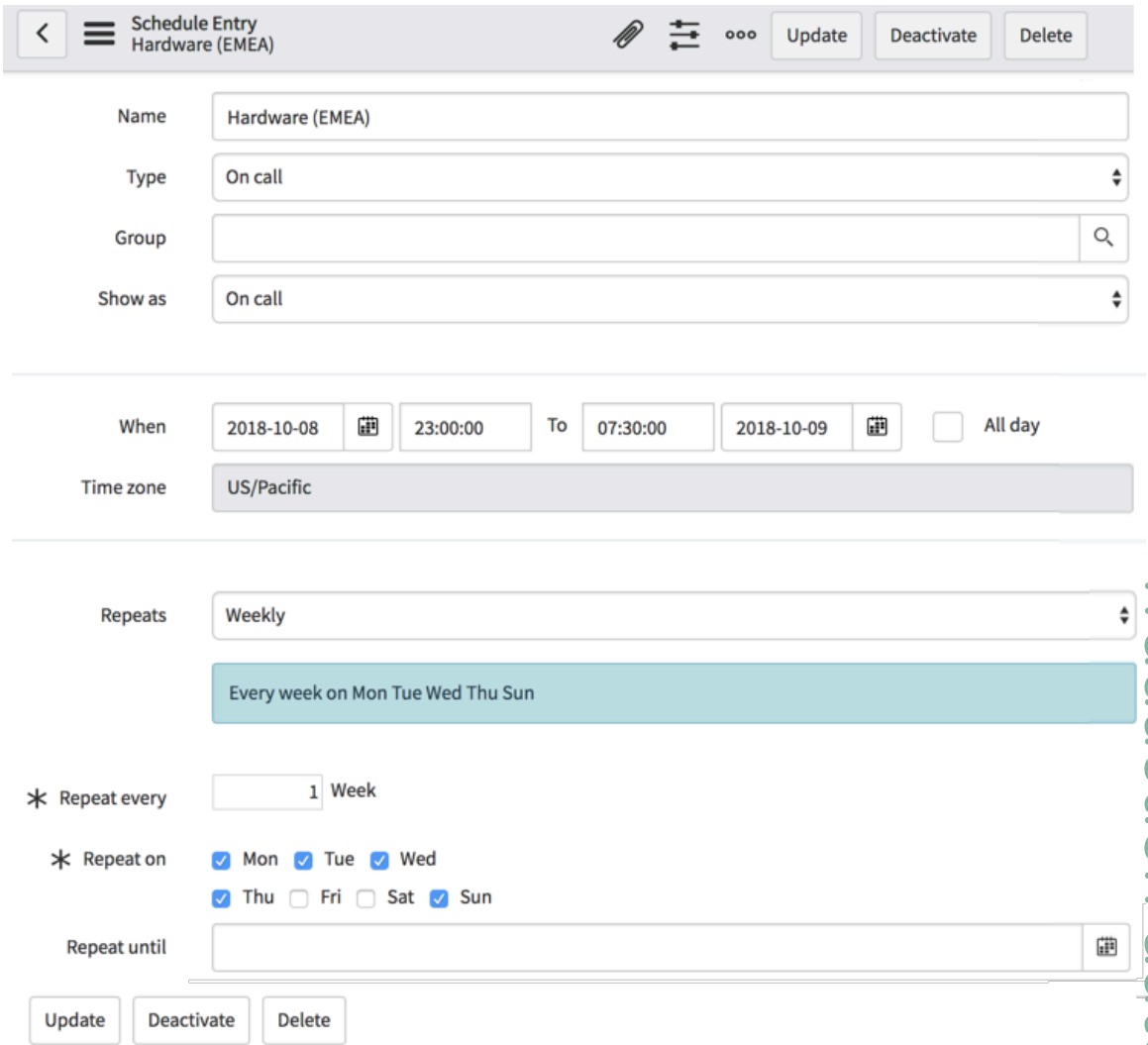
Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
   La couverture d'astreinte du calendrier de votre groupe s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de l'équipe et accédez à **Actions** > **Modifier le parcours**.
   La boîte de dialogue **Entrée de calendrier** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Mettez à jour les champs selon les besoins.

Entrée de planification

Champ	Description
Nom	Modifiez le nom de l'entrée de planification, si nécessaire.
Type	Sélectionnez le type d'entrée de planification. Par exemple, d'astreinte ou congé.
Groupe	Le champ **Groupe** est laissé vide par défaut. **⚠ Avertissement :** si le champ **Groupe** est rempli, les parcours de cette entrée ne s'affichent pas.
Afficher comme	Indiquez sous quelle forme l'entrée de planification doit être affichée. Par exemple, occupé ou d'astreinte.
Quand	Sélectionnez les date et heure de début et de fin appropriées de l'entrée de planification.
Case à cocher Toute la journée	Sélectionnez la case à cocher pour activer l'entrée de planification pour toute la durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fuseau horaire	Affiche le fuseau horaire de l'entrée de planification. Ce paramètre n'est pas modifiable.
Répétitions	Sélectionnez la fréquence de répétition de l'entrée de planification. Par exemple, quotidien ou hebdomadaire. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Mensuel** : **Type mensuel** : spécifiez la date du mois à laquelle l'entrée de planification se répète. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Annuel** : **Type annuel** : spécifiez la date de l'année à laquelle l'entrée de planification se répète ou si la date est flottante. Si vous sélectionnez l'option **Flottant**, les champs suivants s'affichent : ○ **Semaine flottante** : sélectionnez la semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de planification se répète. ○ **Jour flottant** : sélectionnez le jour de la semaine au cours duquel l'entrée de planification se répète. ○ **Mois** : sélectionnez le mois au cours duquel l'entrée de planification se répète.
Répéter tous les	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez la fréquence, par exemple toutes les semaines ou toutes les deux semaines.
Répéter sur	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez quand elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine au cours desquels elles se répètent.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de planification doit se répéter, spécifiez une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de planification se répète.
Désactiver	Désactivez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.
Supprimer	Supprimez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Spécifier les sources des informations de contact pour les notifications de calendrier

Configurez les méthodes de communication que les chefs d'équipe peuvent choisir pour envoyer des notifications de calendrier d'astreinte. Par exemple, ajoutez des sources de contact par e-mail et par téléphone.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Sources de contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Source de contact d'astreinte

Nom	Étiquette d'affichage unique et significative pour le type de source de contact.
Table	Table contenant la source de contact.
Champ d'utilisateur	Champ de référence de la table utilisateur. Ce champ s'affiche uniquement pour certaines tables.
Actifs	Option permettant d'activer la source de contact en vue de son utilisation.
Type de source	Type de méthode de communication.
Source	○ Pour l'adresse e-mail, la source de l'adresse e-mail. ○ Pour les numéros de téléphone, la source du numéro de téléphone.

Pour toutes les notifications par e-mail majeures de calendrier d'astreinte, vous pouvez maintenant décider où rediriger les liens vers un enregistrement de calendrier d'astreinte. Au lieu de s'ouvrir automatiquement dans l'interface classique UI16 dans Planification d'astreinte, l'enregistrement peut être ouvert dans SOW. Le lien d'enregistrement du calendrier d'astreinte dans une notification par e-mail ne s'ouvre SOW que si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur vrai.
- La **notification par e-mail SOW de redirection pour la propriété Planification d'astreinte** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) est définie sur vrai.
- Vous disposez du rôle sn_sow_user.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

La vue Calendrier affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Utilisez la vue Calendrier d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer des équipes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Afficher et mettre à jour : rota_admin, rota_manager ou admin
- Afficher uniquement : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ) pour ouvrir la vue Calendrier des équipes.
   Par défaut, le calendrier affiche un mois d'équipes.

   Important :
   La vue Fuseau horaire affiche les membres d'équipe regroupés par équipe dans le fuseau horaire géographique spécifié. Pour ouvrir la vue Fuseau horaire sur cette page, cliquez sur l'icône Fuseau horaire ( ). Consultez Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie.

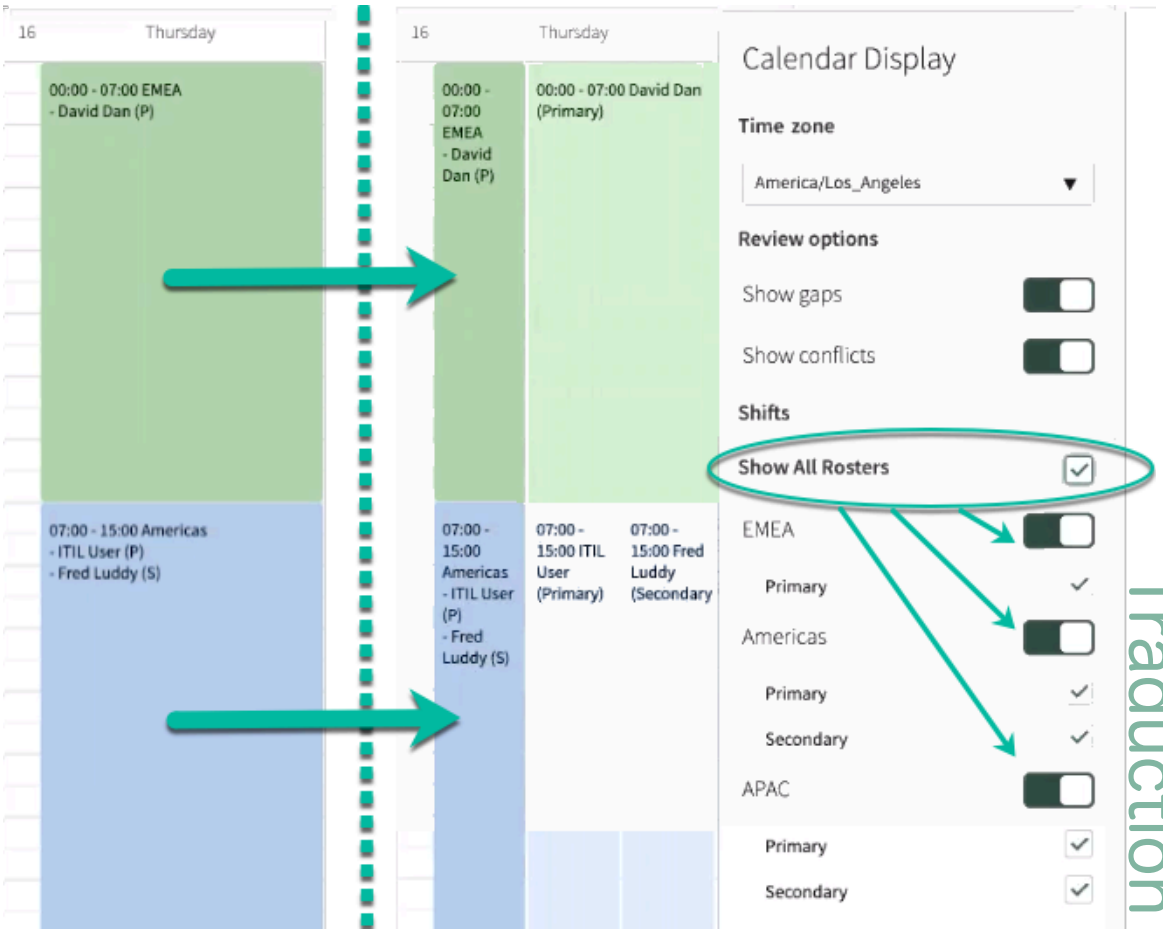
3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :
   - Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

     Remarque :
     vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

   - Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
   - Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
   - Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).
4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   - Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
   - Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
   - Pour afficher les affectations de toutes les listes dans l'ensemble des fuseaux horaires, cochez la case **Afficher toutes les listes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :
  - Temps de congé sans ouverture.
  - Utilisateur déplacé hors du groupe ;
  - Utilisateur marqué comme inactif.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

- >Pour afficher les conflits : dans le **Passer en revue les options** > **Afficher les conflits**.

  Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre (☆).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie

Utilisez la vue Chronologie d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer les équipes en fonction de l'emplacement géographique des membres de la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).

> **Important :**
> La vue Calendrier de cette page affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Pour ouvrir la vue Calendrier, cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ). Consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :
   - Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

     > **Remarque :**
     > vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

   - Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
   - Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
   - Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).
4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   - Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
   - Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
   - Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Temps de congé sans ouverture.
- Utilisateur déplacé hors du groupe ;
- Utilisateur marqué comme inactif.

Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

- >Pour afficher les conflits : dans le **Passer en revue les options** > **Afficher les conflits**.

  Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre (☆).

Définir une équipe en mode brouillon pendant l'attente d'informations

Si vous ne disposez pas de toutes les informations dont vous avez besoin pour définir une équipe, vous pouvez définir l'équipe en mode brouillon. Ultérieurement, lorsque toutes les informations sont disponibles, vous pouvez publier l'équipe afin de pouvoir l'ajouter à un calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe qui inclura le groupe.
3. Dans la boîte de dialogue **Équipe** , cliquez sur **Passer au brouillon**.
   Un message confirme que le calendrier de rotation est mis à jour pour l'équipe que vous avez définie en mode brouillon.

Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

En tant que chef d'équipe, vous pouvez déléguer votre rôle à un membre d'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Déléguer des rôles dans un groupe**.
2. Suivez les instructions Déléguer des rôles pour déléguer le rôle de chef d'équipe à un membre de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Veillez à sélectionner votre groupe d'équipes dans lequel vous souhaitez déléguer le rôle de chef d'équipe.

3. Envoyez la demande de délégation de rôle.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Afficher les rapports Planification d'astreinte

Générez des rapports d'escalade et de planification. Vous pouvez également consulter le rapport de performances.

Tous les utilisateurs peuvent générer et afficher les rapports suivants :

- Rapport d'escalade
- Rapport de planification
- Rapport Escalade sur
- Rapport Vue d'ensemble du groupe

Les utilisateurs disposant d'un accès premium au tableau de bord peuvent afficher un onglet de performances supplémentaire. Vous pouvez générer et afficher des rapports de performances à l'aide de l'onglet Performance.

Exécuter un rapport Escalades pour afficher les personnes d'astreinte

Le rapport Escalades affiche la séquence d'escalade et les règles qui s'appliquent pour une date sélectionnée. Pour chaque groupe que vous êtes autorisé à voir, vous pouvez choisir d'afficher soit les membres de liste actifs, soit la personne d'astreinte.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport d'escalades**.
2. Sélectionnez une valeur pour le paramètre **Pour chaque groupe, afficher**.
   - **Membres d'escalade actifs** : permet d'afficher les personnes d'astreinte et les contacts de secours dans l'ordre d'escalade, ainsi que leurs délais.
   - **Personne d'astreinte** : permet de déterminer qui est en service.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.
   Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter un rapport de calendrier pour afficher mon calendrier

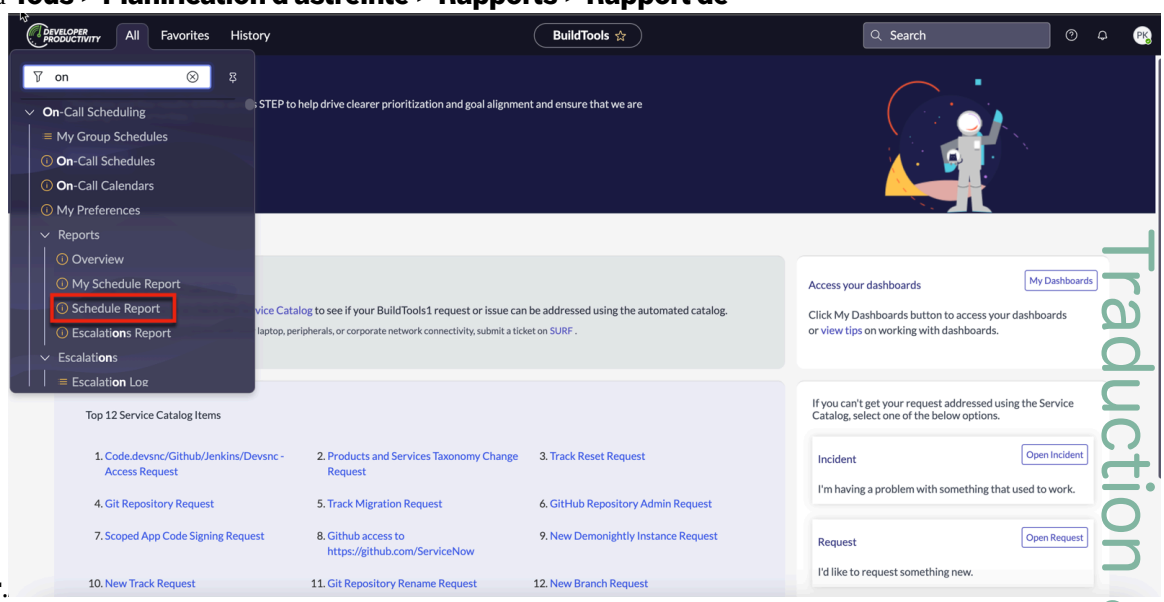
Un rapport de calendrier de rotation d'astreinte affiche les utilisateurs ou les groupes qui sont en cours d'astreinte pour une période spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, roster_admin, rota_admin, rota_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport de calendrier**.



2. Spécifiez le **style de rapport** :
   - **Table** : affiche une liste qui peut être triée, filtrée et configurée.
   - **Formaté** : générez un rapport au format PDF. Sélectionnez **Cliquer pour imprimer** pour imprimer le rapport.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.
   Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Example:

Exemple de rapport formaté : le rapport affiche les engagements d'astreinte pour tous les groupes spécifiés au cours de la plage de dates spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport de calendrier formaté

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

Hérité : affichage des rapports de vue d'ensemble des escalades

Exécutez des rapports de vue d'ensemble des escalades pour afficher les informations de nombre et de taux sur les escalades actuellement en cours, les escalades confirmées et non confirmées et le délai moyen de confirmation (MTTA). Vous pouvez afficher les données pour tous les groupes ou pour un ou plusieurs groupes sélectionnés.

Important :
À partir de la Xanadu version, le tableau de bord d'astreinte est déconseillé. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'astreinte pour afficher, gérer et suivre les rapports d'escalade.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquer sur **Libre-service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble de l'astreinte**. Si vous disposez de la version Premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes - Premium**.
- Cliquer sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble des escalades**.

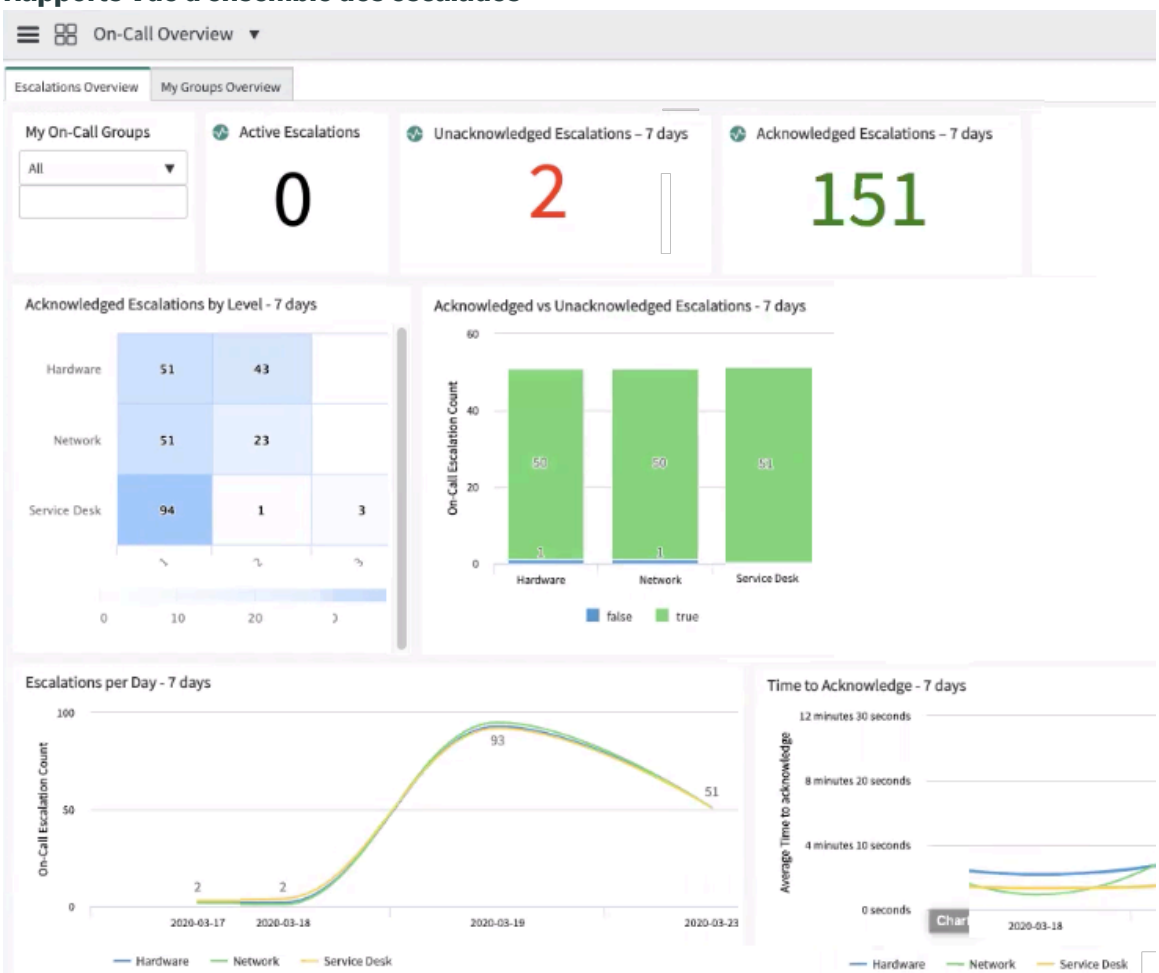
Rapports Vue d'ensemble des escalades

- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble des escalades



Mes groupes d'astreinte

Sélectionnez un ou plusieurs groupes. Seules les données des groupes sélectionnés s'affichent dans les rapports. Si aucun groupe n'est spécifié, les données de tous les groupes s'affichent.

Escalades actives - 7 jours

Nombre d'escalades en cours.

Escalades non confirmées - 7 jours

Nombre d'escalades que personne n'a encore confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées

Nombre d'escalades que les escaladés ont confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par niveau - 7 jours

Nombre d'escalades confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique les groupes.
- L'axe X indique le niveau d'escalade.
- Le ton de la couleur indique le nombre d'escalades dans la zone.

Escalades confirmées et non confirmées par groupe - 7 jours

Nombre d'escalades par groupe au cours de la dernière période de sept jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Escalades par jour

Nombre d'escalades pour la date spécifiée.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'heure par date.

Délai moyen de confirmation (MTTA) - 7 jours

Temps moyen qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique le temps qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade.
- L'axe X indique le groupe.

Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades

Les rapports de performances permettent un examen détaillé du traitement en cours des escalades. Vous pouvez contrôler précisément les données qui décrivent la progression de l'escalade à l'aide de filtres comme le groupe, la priorité, le niveau ou la catégorie d'escalade.

Important :
À partir de la Xanadu version, le tableau de bord d'astreinte est déconseillé. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'astreinte pour afficher, gérer et suivre les rapports de performances.

Ouverture des rapports

Vous devez disposer du rôle Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user] pour afficher les rapports de performances. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquer sur **Libre-service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes : Premium**.
- Cliquer sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Performances**, puis sélectionnez la date souhaitée. La chronologie affiche l'heure de la journée à laquelle les escalades se produisent. Utilisez les onglets pour contrôler le type de données à afficher :

Onglet Répartitions

Utilisez les filtres pour segmenter les données en catégories qui répondent à vos besoins. Par exemple, si vous étudiez vos coûts de SMS, vous pouvez définir des filtres pour afficher le nombre de notifications de type SMS qui sont envoyées et vers quels groupes ou utilisateurs elles sont envoyées. Par exemple, vous remarquerez peut-être que vous avez envoyé 68 messages SMS aux utilisateurs du groupe Réseau. Toutefois, le groupe n'a confirmé aucune escalade. Vous pourriez donc considérer que vous pouvez réduire les coûts de SMS en n'envoyant pas de notifications par SMS à ce groupe.

- Groupes
- Catégorie d'escalade

Onglet Enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

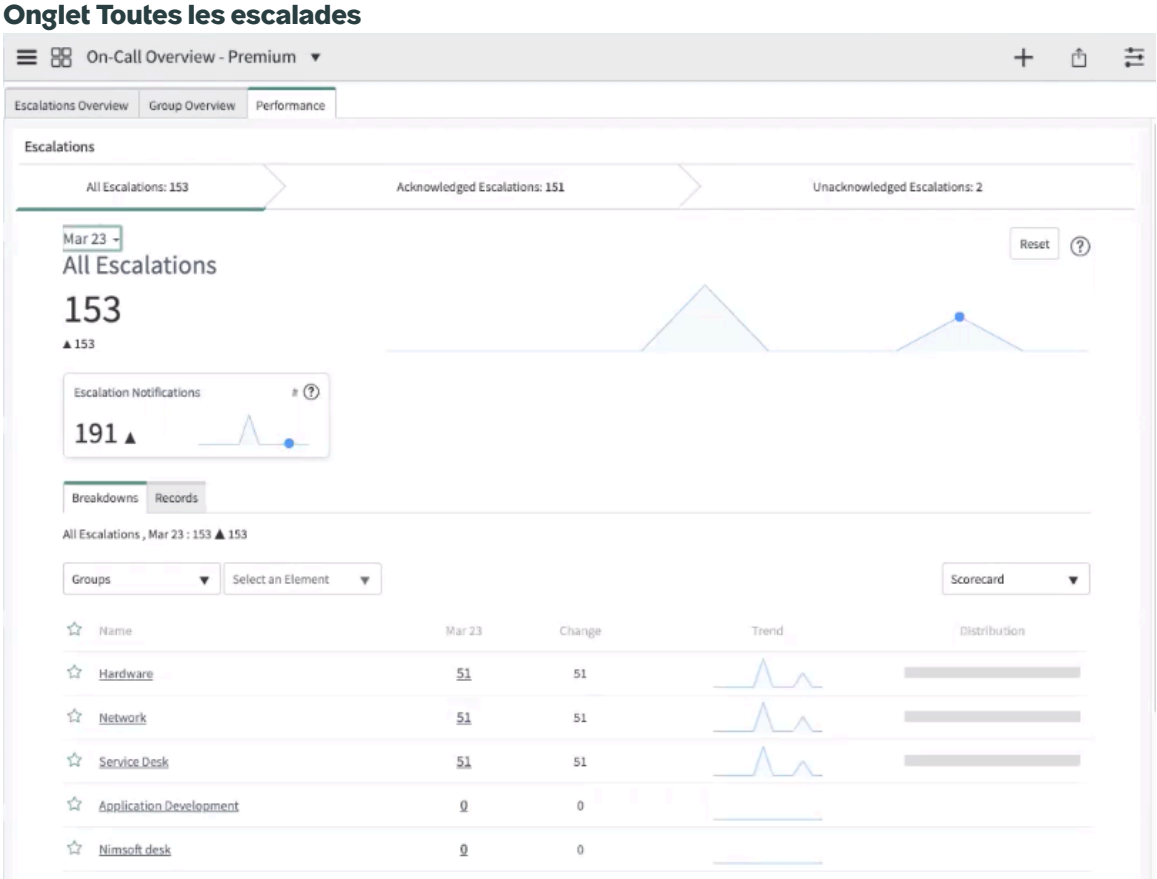
L'onglet **Enregistrements** répertorie les enregistrements individuels qui composent les résultats que vous avez configurés dans l'onglet **Répartitions**. Cliquez sur un nom pour afficher les détails de l'enregistrement.

> **Remarque :**
> Chaque enregistrement s'affiche également dans le journal d'escalade approprié. Voir Afficher les détails dans un journal d'escalade.

Onglet Toutes les escalades

- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs.
- Toutes les escalades : nombre d'escalades qui ont démarré à la date sélectionnée.
- Notifications d'escalades : nombre de notifications qui ont été envoyées à la date sélectionnée. Une escalade peut avoir déclenché plusieurs notifications.

Onglet Toutes les escalades

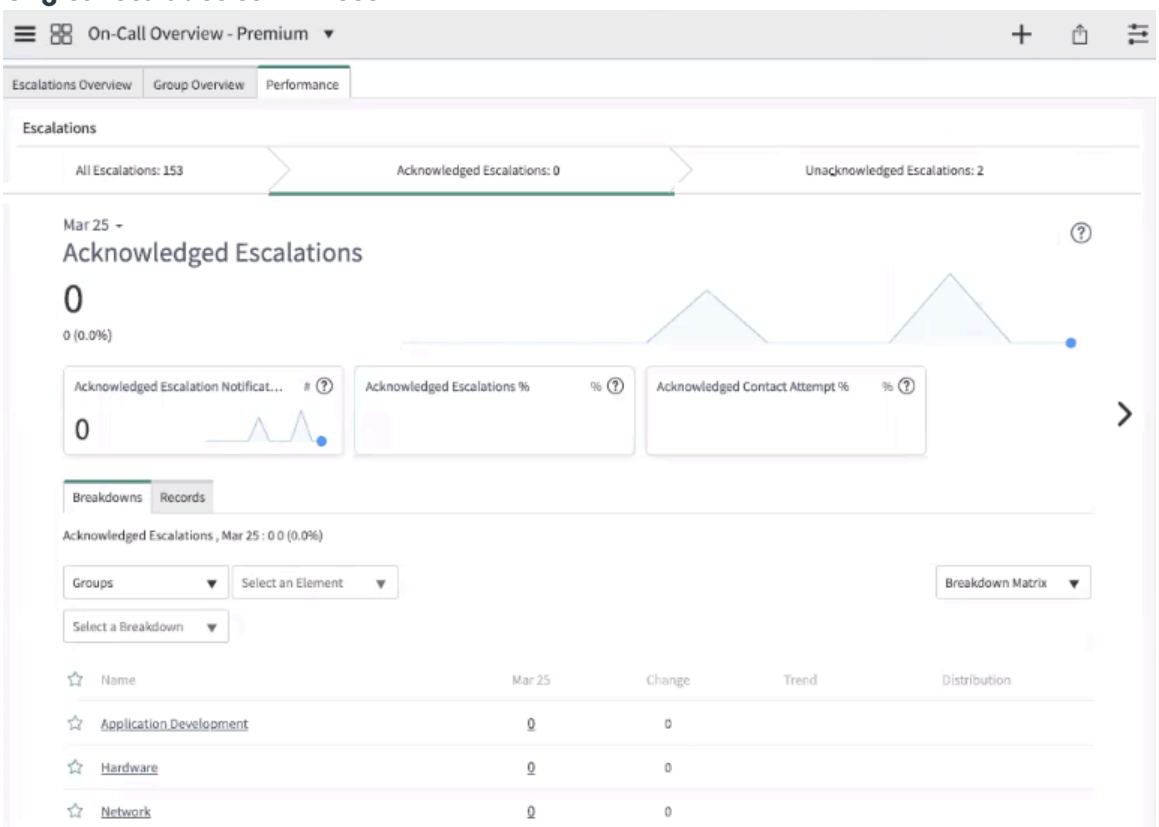


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades confirmées

Onglet Escalades confirmées



- Notifications d'escalades confirmées : nombre d'escalades présentant l'une des valeurs suivantes dans le champ **Réponse** de la notification :
  - Accepté ou Accepté à partir d'un autre appareil
  - Affecté automatiquement
- % d'escalades confirmées : pourcentage d'escalades présentant une valeur valide dans le champ **Réponse** de la notification.
- % de tentatives de contact confirmées : pourcentage de tentatives de contact qui ont été confirmées.

Onglet Escalades non confirmées

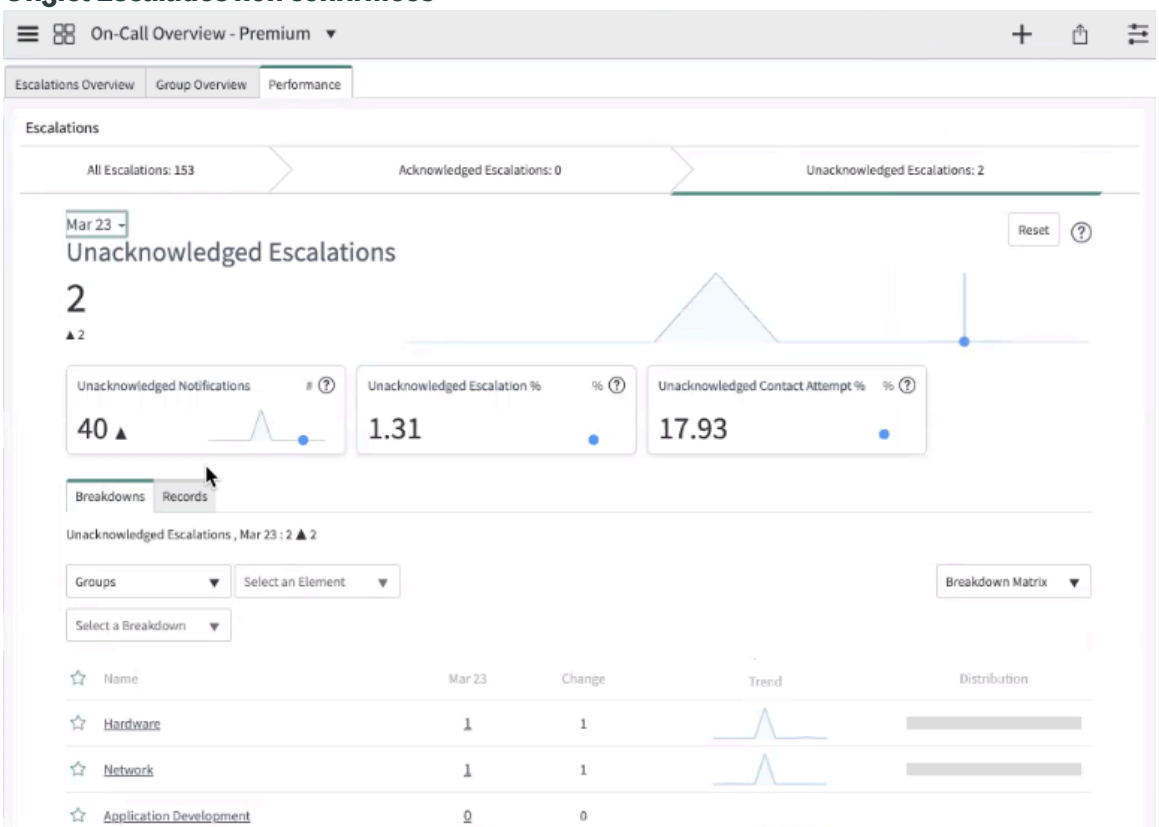
Les escalades non confirmées présentant l'une des valeurs suivantes pour chaque membre d'un chemin d'escalade dans le champ **Réponse** de la notification d'escalade :

- Rejeté
- Rejeté depuis un autre appareil
- Réponse non valide
- [aucune réponse]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades non confirmées



Hérité : affichage des rapports de vue d'ensemble du groupe

Exécutez des rapports Vue d'ensemble de mes groupes pour afficher les activités d'un groupe sélectionné : nombre d'escalades confirmées et non confirmées par équipe, d'escalades reconnues par utilisateur et d'heures pour chaque utilisateur sur sept jours.

Important :
À partir de la Xanadu version, le tableau de bord d'astreinte est déconseillé. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'astreinte pour afficher, gérer et suivre les rapports d'escalade.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquer sur **Libre-service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble de l'astreinte**. Si vous disposez de la version Premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes - Premium**.
- Cliquer sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble de mes groupes**, puis spécifiez le groupe dans la liste **Mes groupes d'astreinte**.

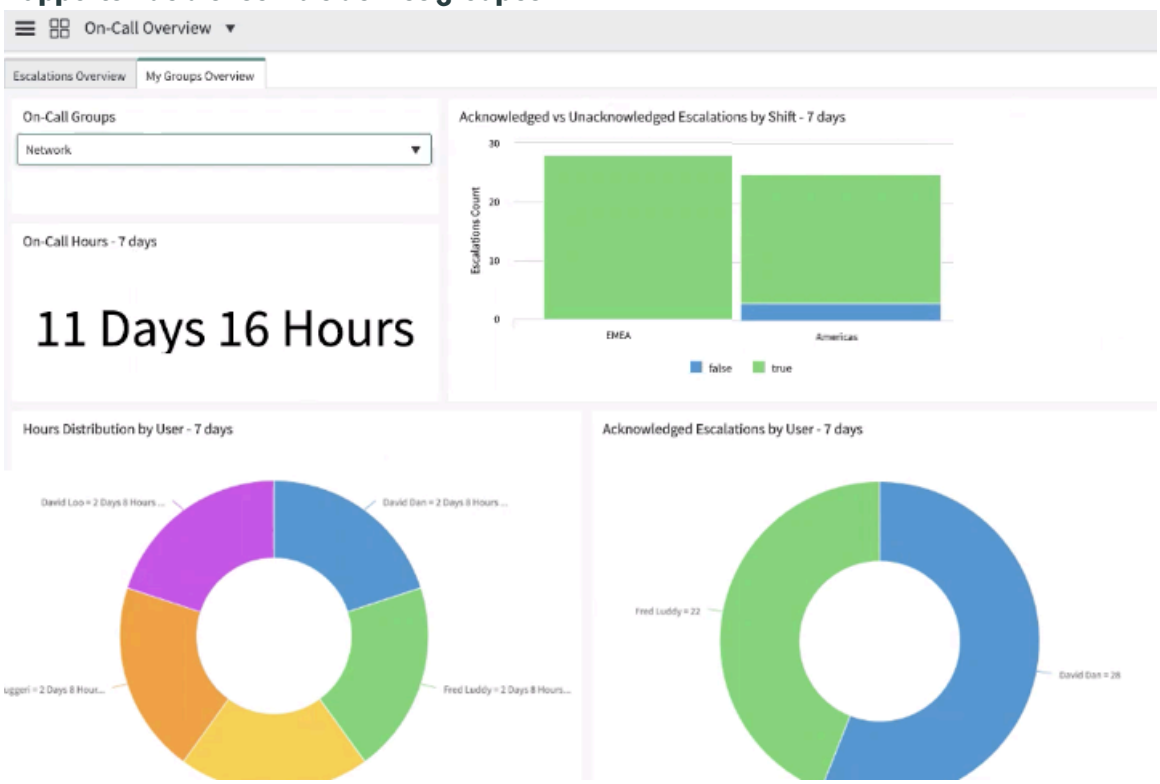
- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes



Heures d'astreinte - 7 jours

Somme de chaque jour au cours des sept derniers jours : (nombre d'heures/membre de la liste) * (nombre de membres de la liste qui ont travaillé sur une escalade)

Escalades confirmées et non confirmées par équipe - 7 jours

Nombre d'escalades par équipe pendant la dernière période de sept jours.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'équipe.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Répartition des heures par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'heures pendant lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé sur les escalades au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'escalades confirmées sur lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé au cours de la dernière période de sept jours.

Définir un processus d'escalade Planification d'astreinte

Créez des modèles d'équipe et de groupe, des politiques d'escalade et des règles de déclencheur. Concevez un processus d'escalade et suivez la progression d'une escalade.

En tant que rota_admin, vous pouvez effectuer ces tâches pour vos groupes d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conception d'un processus d'escalade
- Suivre la progression d'une escalade
- Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes
- Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Escalades dans Planification d'astreinte

Une escalade est un mécanisme qui garantit que les problèmes importants sont traités en temps opportun.

Planification d'astreinte surveille le délai de réponse pour une tâche. Vous pouvez définir les actions à entreprendre lorsqu'une tâche n'est pas confirmée. Les actions, comme l'envoi d'un e-mail ou d'un SMS, sont déclenchées par des règles de déclenchement. Vous définissez une règle de déclencheur en spécifiant les conditions qui déclenchent les actions et les actions à entreprendre lorsque les conditions sont remplies.

Par exemple, un incident critique est émis pour ACME Pharmaceuticals concernant un problème d'accès à leur réseau. Une notification de tâche par SMS est envoyée à Ken, l'ingénieur de troisième niveau de support qui est d'astreinte pour ce type d'incident. Toutefois, Ken n'est pas disponible et ne répond pas dans le délai de réponse de 30 minutes spécifié.

Une règle de déclencheur définie pour les incidents critiques d'ACME Pharmaceuticals déclenche une escalade si une tâche passe 30 minutes sans réponse. La personne spécifiée comme point de contact suivant est Nakul, le supérieur hiérarchique de Ken, afin qu'une notification par SMS soit envoyée à Nakul. Les paramètres de la politique d'escalade spécifient le nombre de notifications à envoyer, la durée d'attente, et ainsi de suite.

Les administrateurs d'équipe et les chefs d'équipe peuvent définir des règles de déclencheur et configurer des politiques d'escalade.

Information associée

Hérité : affichage des rapports de vue d’ensemble des escalades

Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades

Conception d'un processus d'escalade

Pour concevoir un processus d'escalade pour une tâche, vous devez définir une règle de déclencheur et configurer une ou plusieurs politiques d'escalade.

Une règle de déclencheur spécifie les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions d'escalade (workflow ou script) à effectuer. Une politique d'escalade décrit l'ordre dans lequel les notifications d'escalade sont envoyées, l'audience d'escalade et d'autres aspects de l'escalade.

Fonctionnement d'une règle de déclencheur

Lorsqu'une tâche est créée ou mise à jour, l'instance compare les règles d'affectation aux *conditions* de la règle pour déterminer si une condition est remplie. S'il existe une correspondance, l'instance active le workflow ou le script spécifié par l'*action* de la règle. Les règles de déclencheur sont une extension des règles d'affectation et elles se comportent de la même façon que les règles d'affectation.

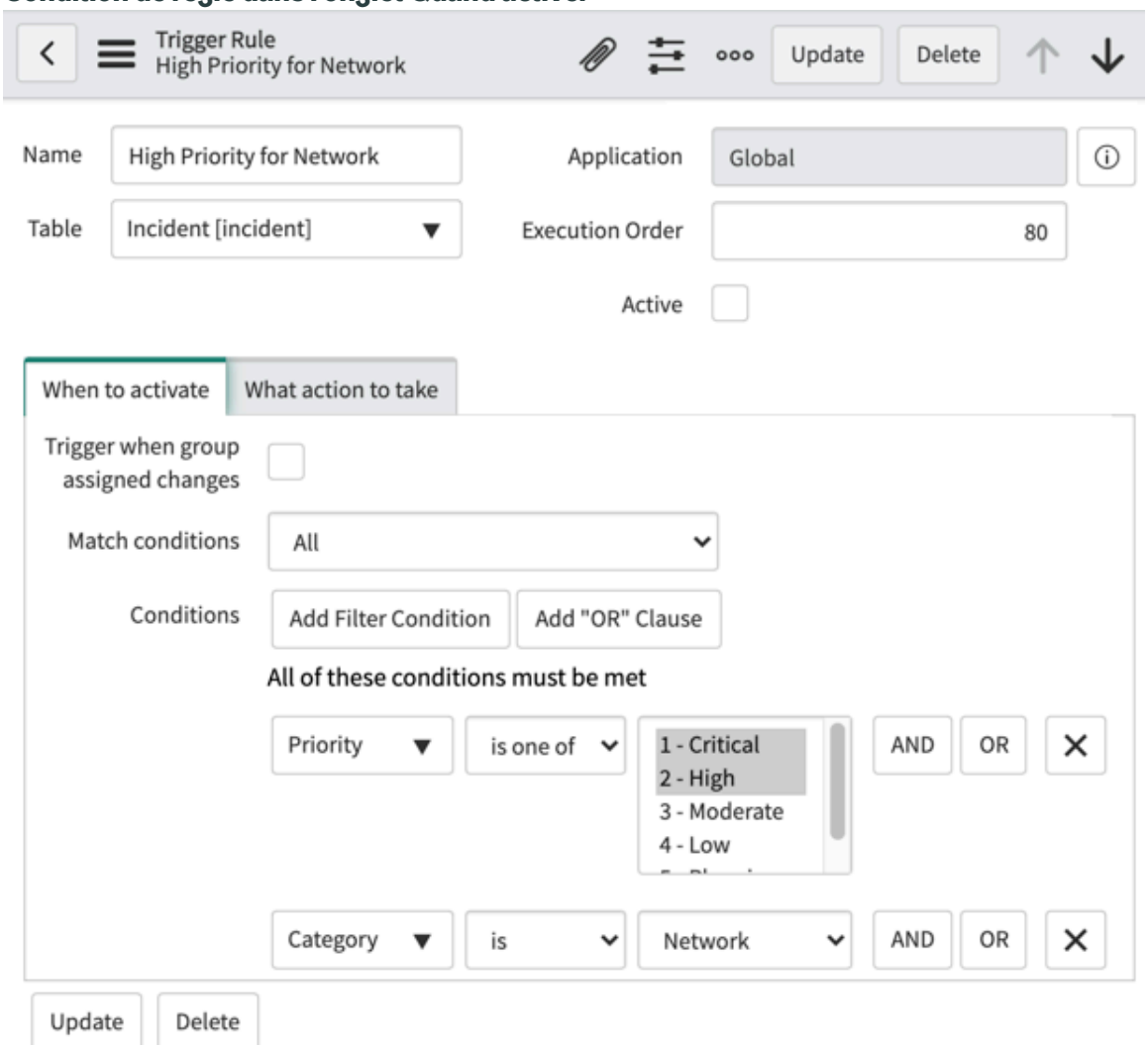
Par exemple, une règle de déclencheur peut spécifier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- If (condition de règle) : un incident avec un niveau **Critique** ou **Élevé** est déclenché et est affecté au groupe **Réseau**.
- Then (action de règle) : exécutez le workflow **Affecter et notifier**. (Le workflow envoie une notification par e-mail au membre de la liste d'astreinte actuel.)

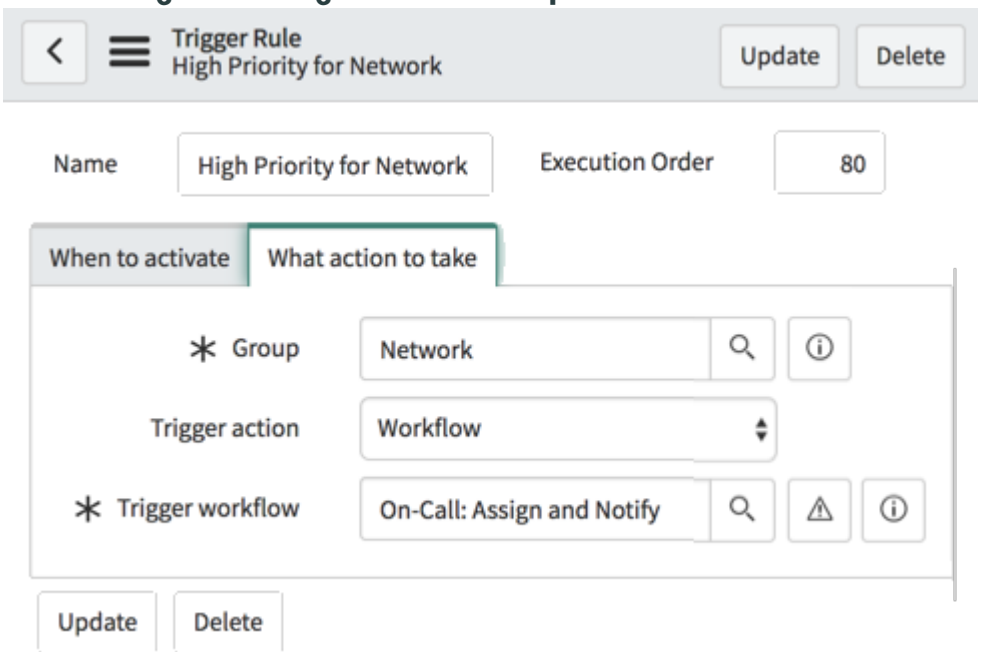
Condition de règle dans l'onglet Quand activer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action de règle dans l'onglet Action à entreprendre



Remarque :
Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, passe à un groupe différent sans règle de déclencheur correspondante. Cela permet d'éviter l'association d'un workflow d'escalade non pertinent existant à cet enregistrement de tâche.

Consultez Créer une règle de déclencheur d'escalade.

À propos des politiques d'escalade

Une politique d'escalade inclut les configurations suivantes :

- Audience d'escalade (membres et gestionnaires de la liste).
- Type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade.
- Autres aspects du processus d'escalade comme les méthodes de contact à utiliser et le nombre de rappels à envoyer pour chaque notification.

Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Configurer une table pour les règles de déclencheur d'escalade

Configurez des règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tables configurées dans la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg] s'affichent dans le champ **Table** du formulaire Règle de déclencheur afin de créer une règle de déclencheur d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des astreintes** > **Administration** > **Configuration de la table de règles de déclencheur**.
   Dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW), vous pouvez accéder à la configuration de la table Règle de déclencheur d'astreinte en accédant à **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble** > **Configuration**. Sous l'onglet **Configurations** , dans la section **Configurations SOW** , accédez à la vignette **Planification d'astreinte** et sélectionnez **Configurer** , puis sélectionnez **Configuration de table pour les règles de déclencheur**. Pour plus d'informations, voir Gérer les configurations dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la table de règles de déclencheur

Champ	Description
Table	Nom de la table qui sera activée afin de créer des règles de déclencheur d'escalade.
Champ de groupes de déclencheurs	Valeur du champ de groupes dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champ d'utilisateurs de déclencheurs	Valeur du champ d'utilisateurs dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champs de conditions de déclenchement	Liste des champs de table qui s'affichent sous forme de liste de choix dans le champ **Champs de déclencheur** lors de la création ou de la modification des règles de déclencheur.
Champ journal	L'activité d'escalade en cours.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste connexe Règles de déclencheur affiche les règles de déclencheur d'escalade configurées pour la table.

Créer une règle de déclencheur d'escalade

Créez une règle de déclencheur pour spécifier les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions (workflow ou script) à effectuer pour l'escalade.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les utilisateurs disposant du rôle rota_manager ne peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action de déclencheur** défini sur **Workflow**) que pour les groupes gérés par le rôle rota_manager.
- Les utilisateurs disposant rota_admin rôle peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action de déclencheur** défini sur **Workflow** ou **Flux secondaire**) pour tous les groupes.
- Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade pour exécuter le **workflow**, le **flux secondaire** et le **script** pour tous les groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Règles de déclencheurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de déclencheur

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif de la règle de déclencheur.
Table	Table de tâches qui s'applique à la règle de déclencheur. **Remarque :** ◦ Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que la règle de déclencheur s'affichent dans la liste. ◦ Les tables qui n'étendent pas les tâches n'apparaissent dans la liste que si elles sont configurées pour les règles de déclencheur dans la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]. .
Ordre d’exécution	Ordre d'exécution de la règle de déclencheur.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Quand activer	
Exécuter le déclencheur	Fréquence à laquelle la règle de déclencheur est exécutée. Valeurs disponibles : ◦ Exécuter une fois : la règle de déclencheur n’est exécutée qu’une seule fois. ◦ Chaque fois que le champ de déclencheur change : une règle de déclencheur est exécutée chaque fois que la valeur du champ **des champs de déclencheur** est modifiée.
Champs de déclencheur	Liste des champs d’une table spécifique qui, lorsqu’ils sont modifiés, entraînent une nouvelle exécution de la règle de déclencheur. Par exemple, pour la table Incident, vous pouvez sélectionner des champs tels que le groupe d’affectation, la priorité et l’état. **Remarque :** ◦ Ce champ n’est visible que si le champ **Exécuter le déclencheur** est défini sur **Chaque fois que le champ de déclencheur change**. ◦ Vous pouvez utiliser la table Configurations de la table de règles de déclencheur pour configurer les champs qui doivent être affichés pour une table spécifique. Pour plus d'informations, consultez Configurer une table pour les règles de déclencheur d'escalade.
Déclencher quand	Type de déclencheur pour la table qui est le comportement par défaut ou conditionnel. Ce champ n'est disponible que lorsque la case à cocher **Déclencher quand le groupe affecté change** est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Correspondances des conditions** : déclenche l'escalade lorsque les conditions correspondent. ◦ **Par défaut** : déclenche une escalade basée uniquement sur la valeur du champ **Action de déclencheur**.
Respecter les conditions	Type de conditions à faire correspondre avant de déclencher l'escalade. ◦ **Toutes** : chaque condition doit être remplie. ◦ **Indifférent** : l'une des conditions peut être remplie.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour que la règle de déclencheur se déclenche (exécutez le workflow ou le flux secondaire ou le script qui est l'action de la règle).
Action à exécuter	
Groupe	Groupe qui devient le **groupe d'affectation de tâche** lorsque la règle de déclencheur se déclenche. **Remarque :** ◦ Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Champs de déclencheur** ne contient pas la valeur **Groupe d'affectation** . ◦ Ce champ vous permet de définir la règle de déclencheur au niveau du groupe. Lorsque ce champ n'est pas défini, ou que le champ **Champs de déclencheur** contient la valeur **Groupe d'affectation** , il devient une règle de déclencheur de niveau global.
Action de déclencheur	Action déclenchée lorsque les **conditions de correspondance** et les **conditions** sont remplies. Valeurs possibles : ◦ Flux secondaire ◦ Workflow ◦ Script (JavaScript côté serveur) **Remarque :** ◦ Les options suivantes sont disponibles à partir de Zurich la mise en production : ▪ Pour les nouveaux utilisateurs, l'option **Flux secondaire** est visible tandis que l'option **Workflow** ne l'est pas. ▪ Pour les utilisateurs existants ou mis à niveau, les options **Flux secondaire** et **Workflow** sont visibles et l'une d'elles peut être sélectionnée. ◦ L'option **Script** n'est disponible que pour les utilisateurs disposant des rôles rota_admin et administrateur. Pour plus d'informations, consultez Planification d'astreinte flux secondaires.
Workflow de déclencheur	Workflow à exécuter. Disponible uniquement si l'option **Action de déclencheur** est définie sur **Workflow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Déclencher un flux secondaire	Flux secondaire à exécuter. Disponible uniquement si **l'action de déclenchement** est définie sur **Flux secondaire**. **Remarque :** Les flux secondaires suivants, sous la catégorie Déclencheurs d'escalade d'astreinte, peuvent être configurés à l'aide des règles de déclencheur : ○ Astreinte : affecter ○ Astreinte : affecter et notifier ○ Astreinte : affecter par confirmation ○ Astreinte : escalades par e-mail
Script de déclencheur	Script (JavaScript côté serveur) à exécuter. Disponible uniquement si le champ **Action de déclencheur** est défini sur **Script**. **Remarque :** Cette action n'est disponible que pour les utilisateurs ayant les rôles rota_admin et admin.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'escalade

Une politique d'escalade inclut le type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade. Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs dotés du rôle rota_manager peuvent uniquement modifier les politiques de leurs groupes. Les utilisateurs dotés des rôles rota_admin et admin peuvent modifier les politiques de tous les groupes.

Le type d'escalade détermine l'ordre dans lequel les membres d'un groupe d'utilisateurs sont informés de l'escalade. Le type d'escalade dépend du nombre de listes.

- Si une équipe n'a qu'une seule liste, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les membres**, et le chemin d'escalade passe par les membres d'une liste (principale, secondaire, tertiaire) pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe comporte plusieurs listes, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les listes**, et le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe dispose d'une hiérarchie d'escalade personnalisée, le type d'escalade est défini sur **Personnalisé**, et le chemin d'escalade passe par les membres définis dans la hiérarchie d'escalade. Consultez Créer une politique d'escalade pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification d'astreinte prend en charge plusieurs politiques d'escalade par équipe ; par exemple, les politiques basées sur la priorité de l'incident ou le type d'enregistrement de tâche.

Procédure

1. Créez une politique d'escalade personnalisée à l'aide du concepteur d'escalade.

Option	Description
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers d'astreinte	**a.** Accédez à la **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**. **b.** Cliquez sur la carte de l'équipe requise. **c.** Dans l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône d'actions pour l'équipe. **d.** Cliquez sur **Remplacer l'escalade**, puis sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers de mes groupes	**a.** Accédez à la **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**. **b.** Ouvrez l'équipe requise. **c.** Cliquez sur **Remplacer la politique d'escalade**, puis sur **Oui** dans la boîte de dialogue de confirmation.

2. Cliquez sur l'icône Ajouter une étape d'escalade, puis renseignez le formulaire Ajouter une étape d'escalade.

Formulaire Ajouter une étape d'escalade

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape d'escalade.
Niveau d'escalade	Niveau hiérarchique de l'étape.
Durée jusqu'à l'étape suivante	Temps d'attente à partir du dernier rappel d'exécution de l'étape suivante.
Ensemble d'escalades	Ensemble d'escalades pour l'étape.
Nombre de rappels	Nombre de rappels à envoyer dans cette étape.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel de cette étape.
Audience d'escalade	
Liste	Listes auxquelles les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Groupes	Groupes d'utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Équipements	Périphériques auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés. Par exemple, un téléphone mobile alterné entre les membres d'un groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Gestionnaire de groupe	Option permettant d'envoyer des notifications et rappels d'escalade au gestionnaire de groupe.
Champ du gestionnaire de groupe	Option permettant de sélectionner des gestionnaires de groupes de façon hiérarchique et d'envoyer des rappels et des notifications d'escalade. Ce champ est disponible uniquement si la case **Gestionnaire de groupe** est cochée.

Formulaire Ajouter un ensemble d'escalades

Nom	Nommez la politique d'escalade.
Équipe	Équipe à laquelle la politique d'escalade s'applique.
Valeur par défaut	Cochez cette case pour marquer la politique d'escalade comme politique par défaut. La politique d'escalade par défaut est utilisée pour toutes les escalades d'astreinte dans les cas où aucune des **conditions** spécifiées n'est remplie.
Table	Choisissez la table pour laquelle vous souhaitez définir la politique d'escalade.
Condition	Utilisez la section Condition pour ajouter des filtres aux critères d'escalade.
Description	Brève description de la politique d'escalade.
Actifs	Cochez cette case pour activer la politique d'escalade.
Écraser la préférence utilisateur	Cochez cette case pour remplacer les préférences de contact de l'utilisateur.
Ordre	Ordre dans lequel appliquer cette politique lorsque plusieurs politiques d'escalade sont définies pour une équipe. Nombres plus petits en premier.

3. **Facultatif :** Pour modifier une étape d'escalade, cliquez sur l'icône Modifier l'étape d'escalade et apportez vos modifications.
4. **Facultatif :** Ajoutez plusieurs étapes d'escalade si nécessaire.
5. **Facultatif :** Pour modifier la hiérarchie d'escalade pour l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Modifier l'escalade**.
6. **Facultatif :** Pour réinitialiser le type d'escalade par défaut de l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Réinitialiser l'escalade**.

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Utilisez les paramètres d'escalade pour spécifier comment et quand les escalades se produisent et quand des notifications de rappel sont envoyées.

Paramètres d'escalade et de rappel

Vous pouvez spécifier des paramètres uniques pour chaque liste. Lorsque vous configurez une liste, vous pouvez spécifier les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Canal de communication forcée** : vous pouvez spécifier un canal de communication obligatoire : SMS, message vocal, Slack, e-mail, Microsoft Teams ou notification push mobile.
  - Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.
  - Un membre d'astreinte doit disposer d'un appareil SMS pour recevoir des notifications par SMS. Si le membre ne possède pas d'appareil SMS, aucune autre tentative n'est effectuée et l'absence d'appareil SMS est consignée.

  Pour en savoir plus sur la configuration de MS Teams comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

  Pour en savoir plus sur la configuration des notifications push mobiles comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

- **Nombre de rappels** : nombre de fois que l'instance envoie des rappels à une personne qui ne répond pas dans le délai spécifié dans le champ **Délai entre les rappels**.
- **Délai entre les rappels** : intervalle de temps entre les rappels.
- Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.

Instructions

Pour obtenir des instructions, consultez Configurer une liste.

Exemples de rapports d'escalade

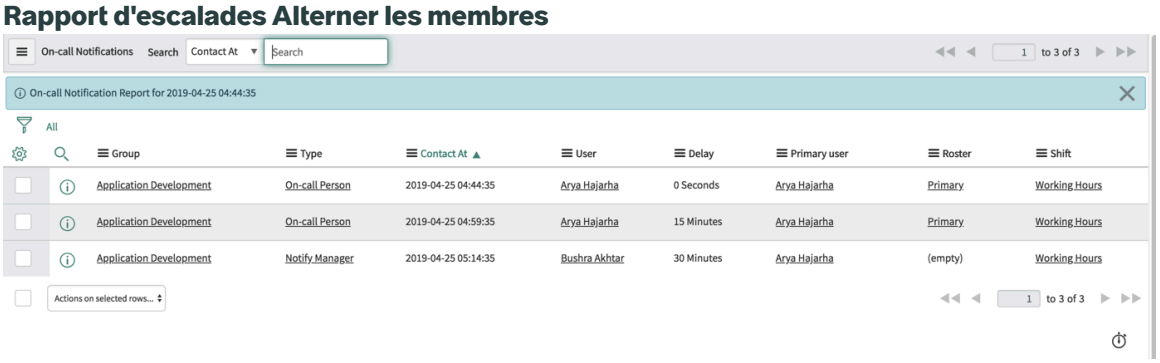
Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement.

Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement. Exemples de rapports :

Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les membres

Dans cet exemple, les utilisateurs peuvent voir les équipes dont ils font partie dans les rapports Mon calendrier. Les utilisateurs qui ne sont pas la première personne d'astreinte s'affichent également. Cette action permet à un utilisateur d'afficher l'équipe d'un point de vue personnel, qui est la méthode préférée de la plupart des utilisateurs.

Rapport d'escalades Alterner les membres



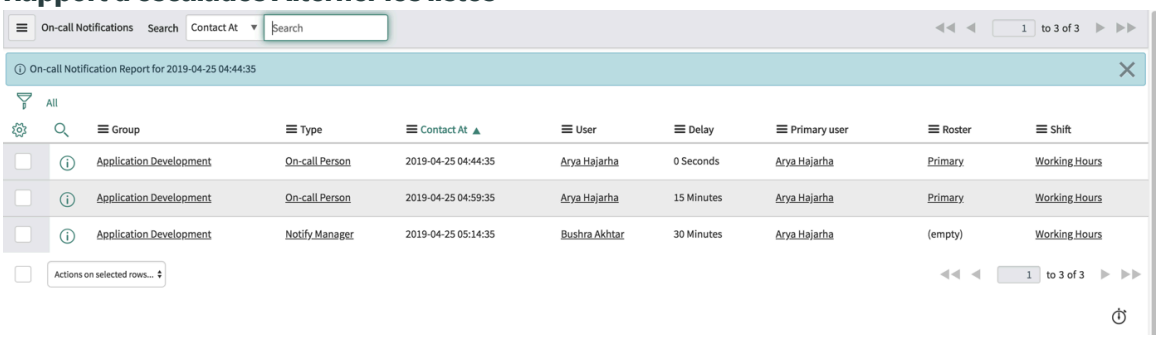
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les listes

Dans cet exemple, les rappels sont définis pour les listes **principale**, **secondaire** et **tertiaire**. Les membres de la liste principale sont informés en premier, puis les membres de la liste secondaire, et ainsi de suite, pour toutes les listes.

Rapport d'escalades Alterner les listes



Suivre la progression d'une escalade

Utilisez la page Suivi d'escalade d'astreinte pour obtenir une visibilité complète de la chronologie d'une escalade active ou fermée à mesure qu'elle progresse via son chemin d'escalade d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : tout rôle qui permet à l'utilisateur de lire des incidents.

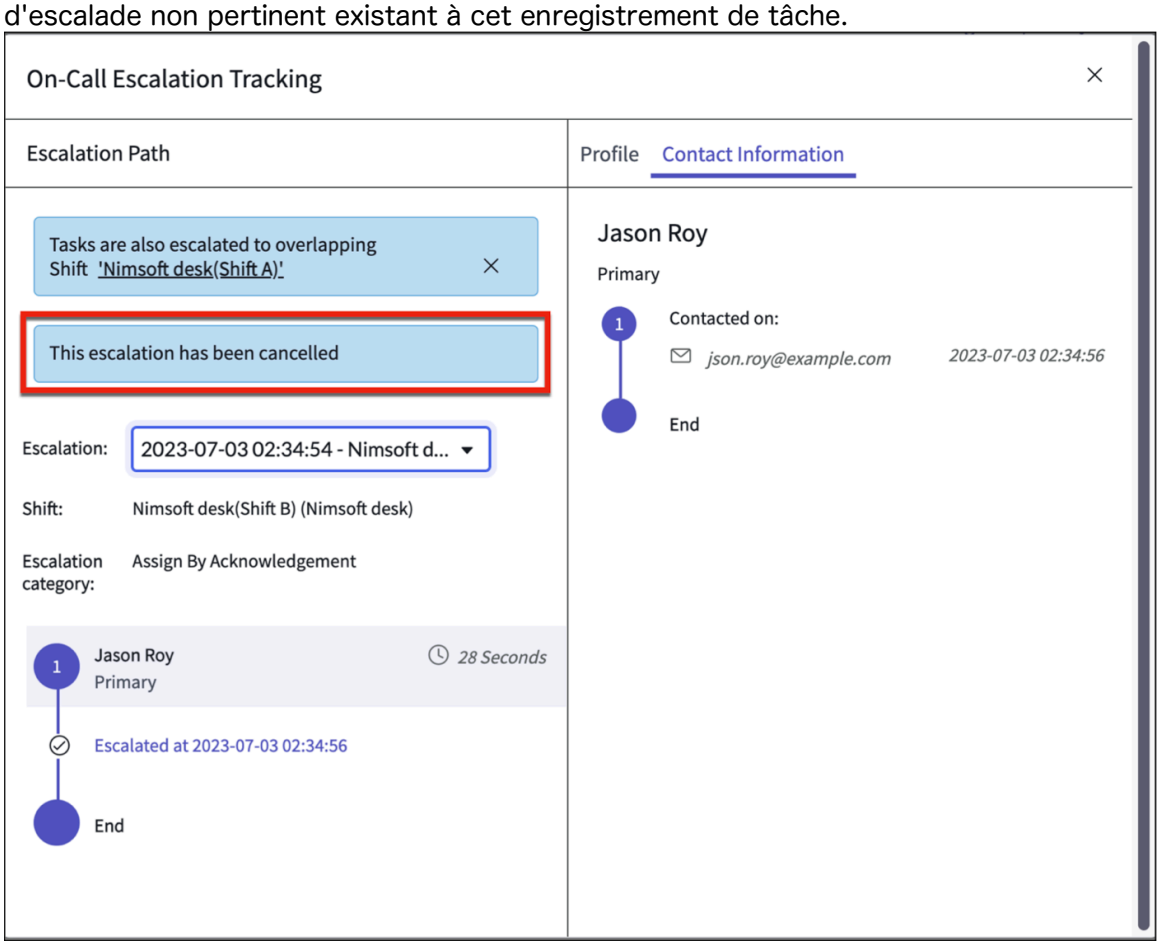
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Vous devez activer la consignation des escalades afin que la page Suivi d'escalade d'astreinte s'affiche. Consultez la propriété *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* dans Propriétés système pour Planification d'astreinte.
- Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, passe à un groupe différent sans règle de déclencheur correspondante. Cela permet d'éviter l'association d'un workflow d'escalade non pertinent existant à cet enregistrement de tâche.



Procédure

1. Accédez à **Incident** et ouvrez l'incident.

   Le champ **Groupe d'affectation** inclut l'icône Suivi d'escalade d'astreinte ( ) qui indique l'état actif de l'escalade. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée.

2. Cliquez sur l'icône Suivi d'escalade d'astreinte.

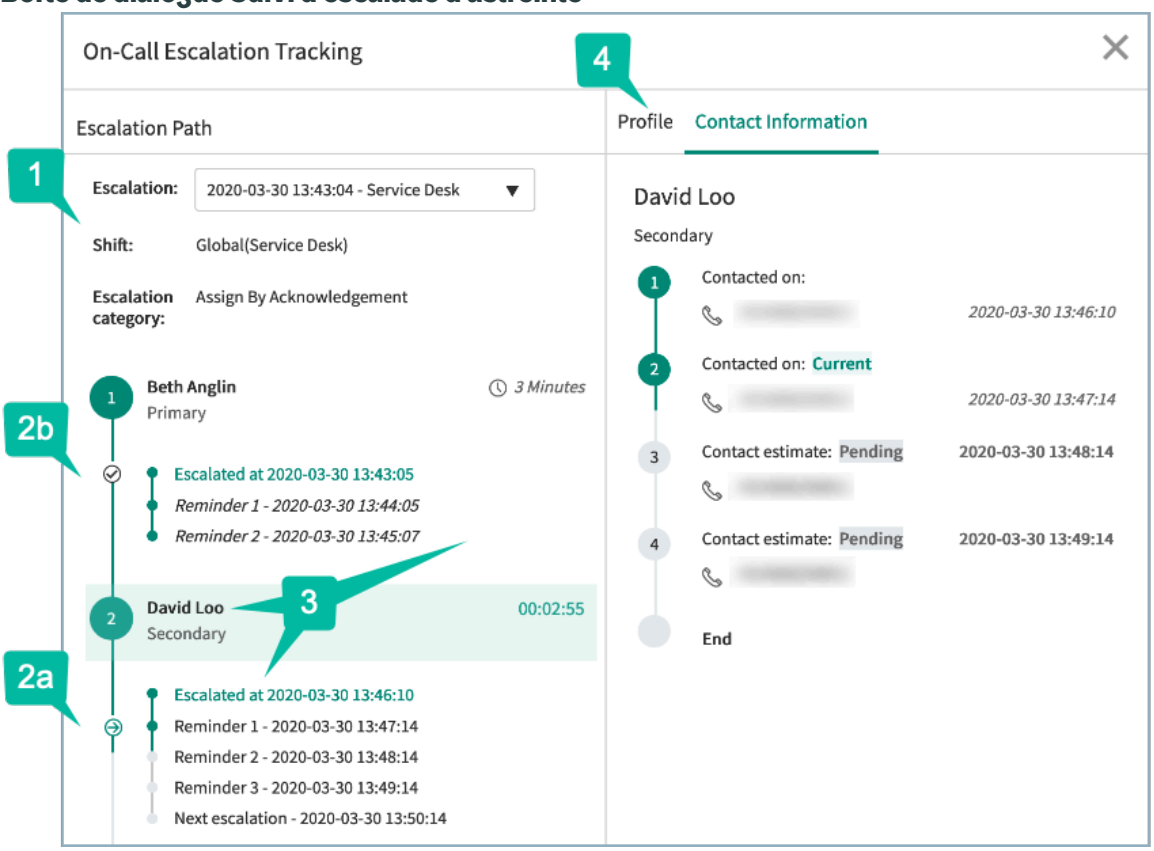
   La boîte de dialogue Suivi d'escalade d'astreinte s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Suivi d'escalade d'astreinte

Boîte de dialogue Suivi d'escalade d'astreinte



1. La section Chemin d'escalade identifie l'escalade avec l'heure de début, le groupe, l'équipe qui gère l'escalade et la catégorie d'escalade.
2. Les indicateurs sur la chronologie affichent l'état :
   a. Pour les escalades actives, une flèche verte sur la chronologie du chemin indique la phase de réponse active actuelle.
   b. Coche non remplie : réponse ignorée.
   c. Coche verte remplie : réponse acceptée.
   d. X rouge : réponse refusée.
3. Cliquez sur l'horodatage d'escalade d'un nom escaladé ou d'escaladé pour afficher les détails du minutage. Dans l'onglet **Informations de contact**, la liste affiche les heures de contact, les modes de contact et les réponses pour la phase d'escalade associée.

   Les points des horodatages d'escalade indiquent l'acceptation globale. Pointez sur un point pour afficher des informations supplémentaires. Codes de couleur des points :

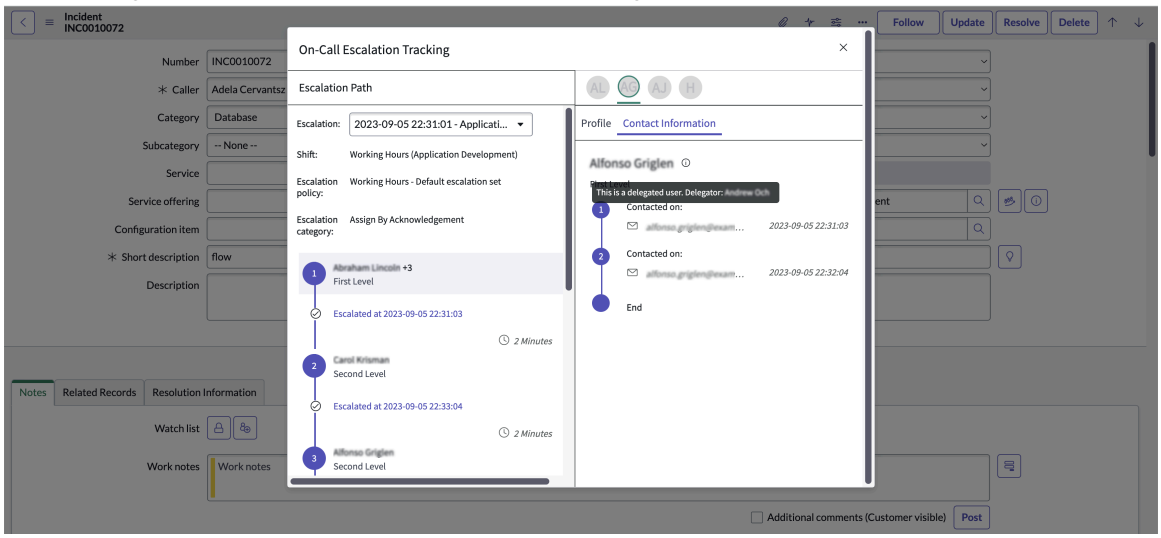
   - Vert : au moins un escaladé a accepté l'escalade.
   - Orange : au moins un escaladé a refusé l'escalade.
   - Rouge : tous les escaladés ont refusé l'escalade.

Remarque :
Pour améliorer les différences visuelles entre les points, utilisez l'interface utilisateur à contraste élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. En fonction des paramètres de contact, vous pouvez appeler ou envoyer un message direct à la personne à partir de l'onglet **Profil** d'escaladé.



Cliquez sur pour afficher les informations du délégant et de l'utilisateur délégué.

Afficher les détails dans un journal d'escalade

Affichez l'enregistrement du journal d'escalade pour obtenir des détails complets sur la chronologie et les actions d'une escalade d'astreinte pour connaître sa progression dans le chemin d'escalade d'astreinte. Vous pouvez également accéder aux informations d'escalade et de notification d'escalade dans les rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique décrit comment utiliser les journaux pour accéder aux informations d'escalade. Vous pouvez également accéder aux informations de notification d'escalade dans les rapports. Voir Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades.

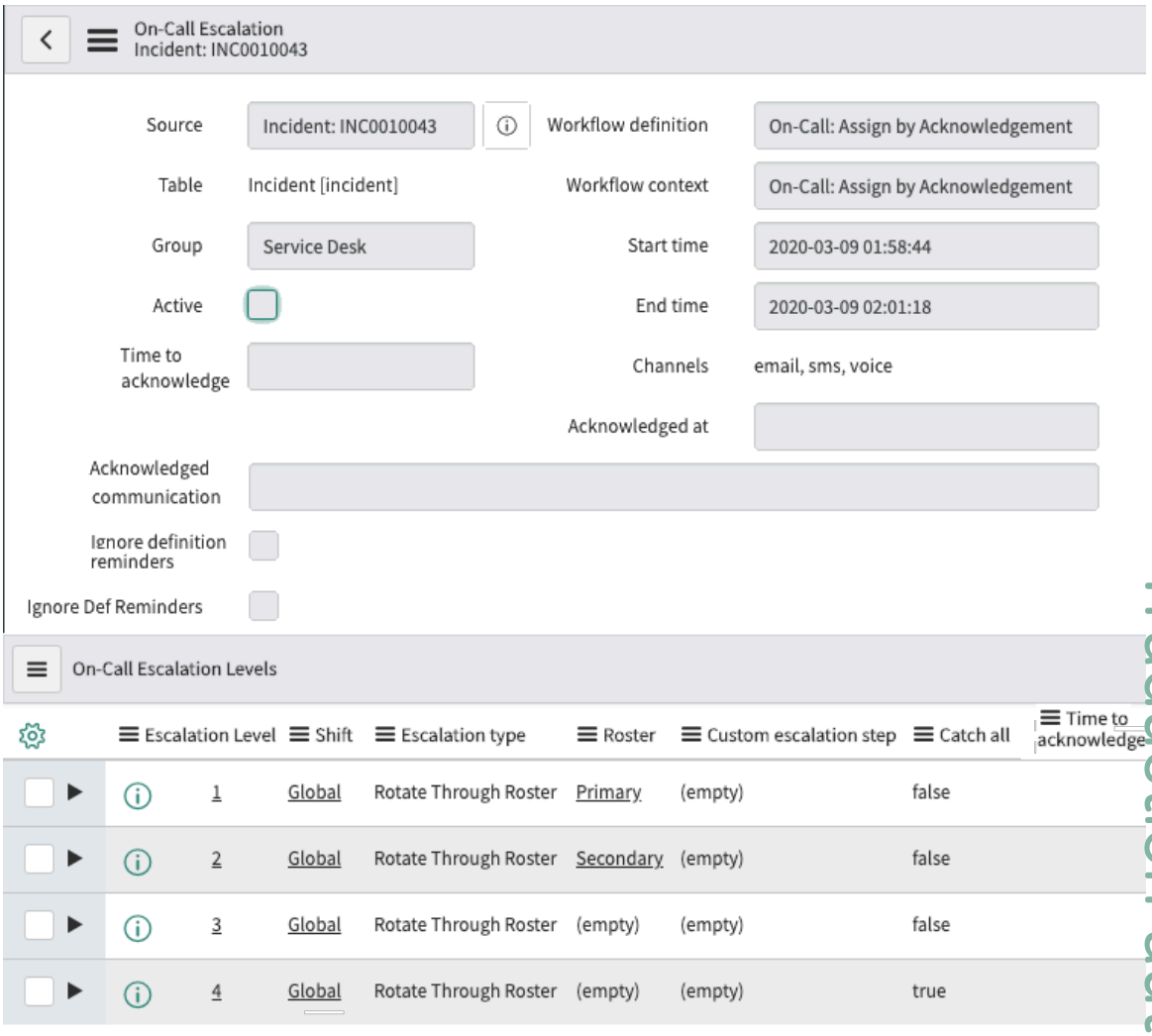
Vous pouvez activer ou désactiver la consignation à l'aide de la propriété `com.snc.on_call_rotation.log_escalations`, comme décrit dans Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Escalades** > **Journaux d'escalade** et ouvrez l'incident.
   Les escalades d'astreinte [vue Journaux d'escalade] s'affichent.
2. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour ouvrir l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour chaque élément des listes connexes, vous pouvez cliquer sur l'icône d'informations ( ) pour obtenir plus de détails sur l'escalade (par exemple, pour déterminer les valeurs **Délai de confirmation**).

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Les administrateurs peuvent affecter des rôles Planification d'astreinte à des groupes d'utilisateurs et à un utilisateur individuel en fonction des activités et des responsabilités de l'utilisateur.

Tâches et autorisations d'accès des rôles Planification d'astreinte

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
Administrateur d'équipe [rota_admin]	Un utilisateur disposant du rôle rota_admin peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des équipes. Le rôle rota_admin peut créer des équipes à l'aide de l'assistant Créer un calendrier, modifier les équipes et les listes, et gérer la couverture et les congés dans la Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
	Le rôle rota_admin contient le rôle assignment_rule_admin de plateforme.
Chef d'équipe [rota_manager]	Le rôle de chef d'équipe est destiné au gestionnaire d'un groupe. L'objectif du rôle est de distinguer un membre auquel le rôle de gestion des équipes d'un groupe a été délégué. Le rôle ne peut pas être utilisé pour gérer tous les groupes sur l'instance. Le rôle peut être délégué aux membres d'un groupe. Consultez Déléguer des rôles . Un utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe qui répond à l'un des besoins suivants peut gérer les équipes de son groupe : • L'utilisateur est le gestionnaire du groupe. • Le rôle rota_manager a été délégué à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur la délégation du rôle de chef d'équipe, consultez Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]. Pour en savoir plus sur la délégation de rôles, consultez Déléguer des rôles . **Remarque :** lorsqu'un utilisateur se voit déléguer un rôle pour le compte d'un groupe, il peut gérer les équipes de ce groupe uniquement. • L'utilisateur est configuré en tant que chef d'équipe d'un groupe. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.
itil	Un utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher le Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier et les engagements d'astreinte dans les rapports. Il dispose de l'accès en lecture seule général aux équipes de son groupe.
Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user]	Accédez au tableau de bord Premium d'astreinte. Le tableau de bord Premium affiche les mesures de performances de tous les groupes. Voir Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
DÉCONSEILLÉ : roster_admin	**Avertissement :** N'utilisez pas ce rôle pour les nouveaux utilisateurs. Ce rôle hérité déconseillé existe uniquement pour les clients qui utilisent toujours le rôle.

Information associée

- System roles
- Rôles système de base
- Affecter un rôle à un groupe
- Affecter un rôle à un utilisateur

Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes

Vous pouvez prédéfinir des ensembles de paramètres d'équipe à l'aide des modèles d'équipe. Les modèles d'équipe sont un sous-ensemble de modèles de groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Modèles de groupes**.
2. Dans la liste des modèles de calendrier de groupe, cliquez sur le modèle pour lequel vous souhaitez créer un modèle d'équipe.
3. Dans la liste connexe des modèles d'équipe, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire Modèle d'équipe d'astreinte.

Champs du nouveau modèle d'équipe

Nom de l'équipe	Nom convivial du modèle d'équipe. Par exemple, É-U ou EMEA.
Type de planification	Le type de calendrier. Vous pouvez spécifier des paramètres pour un calendrier simple. Vous pouvez également sélectionner un modèle existant.
Toute la journée	Cochez la case si l'équipe couvre le jour ouvré complet.
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de l'équipe.
Heure de fin	Heure de fin de l'équipe.
Jour et heure de fin	Date à laquelle l'équipe doit prendre fin.
Répéter sur	Pour les équipes répétées, les jours de la semaine qui requièrent la répétition de l'équipe.
Modèle de groupe d'astreinte	Le modèle de groupe auquel l'équipe appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fuseau horaire	Le fuseau horaire des membres des listes qui constitueront l'équipe.
Spécifier la planification des jours non ouvrés	Cochez la case pour spécifier le calendrier des jours non ouvrés de l'équipe. Le paramètre est appliqué à l'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle est maintenant disponible lors de la création ou de la mise à jour d'une équipe.

Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Créez des modèles pour permettre à votre groupe de créer des calendriers d'astreinte. Par exemple, utilisez le modèle 24 heures/24, 7 jours/7, qui est disponible dans les données de démonstration d'astreinte, pour créer des calendriers d'astreinte pour un service continu.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Modèles de groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom du nouveau modèle. Par exemple, 8-5.
Description	Une brève description du modèle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Expérience mobile pour Planification d'astreinte

Consultez et gérez les calendriers d'astreinte à partir d'un équipement mobile grâce à l'applet mobile Planification d'astreinte.

Les gestionnaires d'astreinte et les chefs d'équipe peuvent effectuer les actions suivantes :

- Consulter le calendrier d'astreinte de votre groupe, y compris les éventuels écarts, les demandes de congés, etc.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Examiner les écarts et les conflits et prendre des mesures en conséquence.
- Approuver/rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les congés.

Les membres d'une liste peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher vos calendriers d'astreinte, les autres personnes d'astreinte pour une équipe et votre rôle pour l'équipe (principal/secondaire).
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Soumettre des demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Envoyer un message (Slack/MS Teams/notifications Push) pour trouver un remplaçant.

Démarrer avec l'application mobile Planification d'astreinte

Utilisez l'application mobile ServiceNow Agent pour accéder à l'application mobile Planification d'astreinte. Connectez-vous ensuite à une instance et travaillez sur vos calendriers.

Avant de commencer

Selon votre appareil, rendez-vous sur l'App Store d'Apple ou le Google Play Store et téléchargez l'application mobile ServiceNow Agent.

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application mobile de votre appareil, puis sur le bouton **+** pour ouvrir une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes.

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui a été fourni par votre administrateur.

3. Appuyez sur **Se connecter**.

Vue d'ensemble de Mobile Planification d'astreinte

Les membres et les chefs d'une équipe peuvent utiliser les applets Planification d'astreinte et le menu de navigation de l'application Agent mobile pour afficher et gérer les équipes et les calendriers.

Lanceurs d'applet

Les lanceurs d'applet servent de pages de destination ou d'accueil. Lorsque vous vous connectez à votre instance, vous voyez un lanceur d'applets et les applets configurés pour s'afficher sur ce lanceur. L'administrateur système configure le lanceur d'applets et les applets pour l'application mobile Now Agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants que vous pouvez utiliser pour accéder aux différents applets et aux pages d'accueil des applications :

- *`My Work:`* En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochaines équipes, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.
- *`My Team:`* En tant que gestionnaire d'astreinte, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités importantes, comme approuver des demandes de congés et fournir une couverture.
- *`Notification:`* Consultez la liste des notifications qui ont été transmises à un agent. Appuyez sur une notification dans la liste pour en voir les détails, puis appuyez sur les détails pour ouvrir le ticket.
- *`Settings:`* Gérez les paramètres de l'application mobile.

Gérer le travail avec Agent mobile ITSM

En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochains quarts, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.

L'application Mes tâches de l'application Agent mobile ITSM dispose de l'applet Planification d'astreinte, qui vous permet d'afficher vos prochaines périodes de travail et de demander des congés. Vous pouvez également afficher les membres d'astreinte de votre groupe.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches.

Actions de calendrier d'astreinte - Équipes à venir

Action	Description
Appuyer sur **Équipes à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours. Les quarts sont regroupés en fonction des événements. Les événements de plusieurs jours sont affichés en haut.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur la carte d'équipe	Affichez les détails du changement comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur l'icône	Fait passer l'affichage du calendrier de mensuel à quotidien.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé

Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congé.
Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé (suite)

Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Supprimer le congé**	Supprimez le congé en cliquant sur **OUI** dans le message de confirmation.

Calendrier d'astreinte - Qui est d'astreinte

Appuyer sur **Qui est d'astreinte**	Affichez un formulaire qui vous permet de sélectionner un groupe à partir d'une liste de groupes.
Appuyer sur la flèche droite	Consultez la liste des groupes qui devraient être d'astreinte dans un calendrier.
Sélectionner un groupe	Sélectionnez un groupe de la liste des groupes et cliquez sur la flèche pour afficher « Qui est d'astreinte » dans ce calendrier.

Gérer une équipe avec Agent mobile ITSM

En tant que chef d'équipe, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Quarts à venir dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Quarts à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour ce quart.
Appuyer sur la carte du quart	Affichez les détails du quart, comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour ce quart en fournissant des informations sur l'écran Demander un congé.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour le membre d'un quart.

Demandes de congé dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congés à l'aide de filtres tels que Date de fin ou Groupe.
Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.
Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Approuver** ou **Rejeter**	Approuvez ou rejetez une demande de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes de congé dans Actions de calendrier d'astreinte (suite)

Action	Description
	Remarque : ajoutez un motif pour le rejet d'une demande de congé.

Écarts et conflits dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Écarts et conflits**	Consultez la liste de tous les écarts et conflits des quarts de votre groupe.
Appuyer sur n'importe quel jour du mois	Consultez tous les écarts et conflits des quarts pour ce jour.
Appuyer sur l'une des cartes de quart	Consultez tous les écarts et conflits du quart.
Faire glisser vers la gauche sur l'une des cartes d'équipe	Appuyez sur **Fournir une couverture** pour fournir une couverture au quart.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour un écart dans le quart.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe.

Référence pour Planification d'astreinte

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Planification d'astreinte.

Définitions des termes Planification d'astreinte

Certains termes ont un sens spécifique dans l'application Planification d'astreinte.

Équipe

Une équipe est la période pendant laquelle les membres d'une liste sont d'astreinte. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quelle équipe à partir du calendrier.

Liste

Une liste est un ensemble de membres qui sont d'astreinte pour une équipe. Étant donné qu'il existe généralement une liste pour chaque niveau d'escalade (principal, secondaire, tertiaire), il existe généralement plusieurs listes pour une équipe. Les membres de n'importe quelle liste sont contactés dans l'ordre qui est défini par la politique d'escalade.

Membres de la liste (membres)

Les membres d'une liste sont les utilisateurs qui ont été ajoutés à une liste unique. Les membres de la liste disposent généralement du rôle ITIL. Dans le cadre d'une équipe affectée, les membres doivent être disponibles pour agir s'ils sont informés d'une escalade.

- Les utilisateurs doivent être membres du même groupe.
- Le chef d'équipe (rôle rota_manager) peut ou non être membre de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rotation

La rotation est le processus d'échange du tour de service des membres d'une liste.

Les dates de début et de fin des membres déterminent le moment où ils sont membres de la liste.

Calendrier

Un calendrier spécifie les heures pendant lesquelles les équipes sont actives. Par exemple, une entreprise qui veut couvrir ses tâches jour et nuit utilisera un calendrier 24 heures/24, 7 jours/7. Les entreprises fournissant un support dans le monde entier peuvent utiliser un calendrier « follow the sun » afin de couvrir les fuseaux horaires de tous les continents.

Escalade

Les escalades sont une série de notifications envoyées aux membres de la liste concernant une tâche. Les notifications se produisent dans l'ordre spécifié par le chemin d'escalade pour l'équipe.

Notification

Planification d'astreinte envoie des notifications d'escalade aux membres d'une équipe. Les méthodes de notification incluent l'e-mail, le message vocal, Slack, les SMS, Microsoft Teams et les notifications push mobiles.

Vacances et congés

Les membres de la liste peuvent demander des congés. Les responsables peuvent planifier et gérer les vacances et les demandes de congés.

Information associée

Planification d'astreinte

Composants installés avec Planification d'astreinte

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de Planification d'astreinte, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Tables installées avec Planification d'astreinte

Planification d'astreinte ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec Planification d'astreinte

Remarque :
Les tables portant le préfixe « v_ » (par exemple, [v_alternate_rotation]) sont des tables en lecture seule utilisées pour générer des rapports d'astreinte. N'utilisez pas ces tables pour créer des rapports.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Membre d'astreinte [cmn_rota_member]	Table contenant les membres du groupe qui participent au calendrier d'astreinte et aux escalades.
Liste [cmn_rota_roster]	Table contenant les membres de l'équipe, l'intervalle d'équipe et les paramètres d'escalade.
Équipe [cmn_rota]	Table contenant le calendrier d'astreinte d'une équipe.
Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span]	Table contenant les définitions de parcours de calendrier. Planification d'astreinte ajoute une référence de groupe et le type d'astreinte au champ Type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Règle de déclencheur [trigger_rule]	Table qui étend la table Règle d'affectation [sysrule_assignment] et stocke le moment où le processus d'escalade est déclenché, ainsi que les actions à entreprendre.
Notifications d'astreinte [v_on_call]	Table qui répertorie les notifications de rappel qui ont été envoyées.
Calendrier de rotation [v_rotation]	Table qui répertorie les calendriers d'équipe par date et heure de début et inclut les informations de contact de l'utilisateur, le cas échéant.
Calendrier de rotation de l'utilisateur [v_user_rotation]	Table qui répertorie le calendrier d'équipe par utilisateur.
Autre calendrier de rotation [v_alternate_rotation]	Table qui répertorie les autres calendriers des utilisateurs, par équipe et par liste, ainsi que la date et l'heure de début et de fin.
Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]	Table qui répertorie les escalades, y compris l'horodatage d'événement et l'horodatage de la dernière mise à jour.
Préférences de contact d'équipe [cmn_rota_contact_preference]	Table contenant les préférences de contact pour les escalades par défaut et personnalisées.
Type de communication d'astreinte [on_call_communication_type]	Table qui répertorie le type de canal de communication utilisé.
Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/ modifier la planification d'un groupe.
Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/ modifier la planification d'une équipe.
Préférence utilisateur d'astreinte [on_call_user_preference]	Table contenant des informations sur les préférences d'un membre.
Préférence de contact utilisateur d'astreinte [on_call_user_contact_preference]	Tableau contenant des informations sur les préférences de contact d'un membre.
[sys_on_call_contact_source]	Table qui répertorie les sources de contact et les appareils.
Escalade d'astreinte [on_call_escalation]	Table qui enregistre la source, le groupe et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]	Table qui consigne les niveaux d'escalade atteints pour une escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]	Table qui consigne les tentatives de contact à un niveau d'escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]	Table qui consigne à la fois les notifications et les réponses pour une tentative de contact et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Réponse d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_response]	Table qui suit les réponses d'escalade D'astreinte par les workflows D'astreinte. Une fois consommées, les entrées sont supprimées par le système.
Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]	Table qui répertorie les tables activées permettant de créer des règles de déclencheur d'escalade. La table est utilisée pour activer les règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Ajouter un membre d'astreinte [on_call_add_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour l'ajout d'un membre à la liste.
Supprimer un membre d'astreinte [on_call_remove_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour la suppression d'un membre de la liste.
Déplacer un membre d'astreinte [on_call_swap_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour échanger l'ordre d'un membre avec le membre cible ou déplacer l'ordre d'un membre après le membre cible dans la liste.

Travaux planifiés installés avec Planification d'astreinte

Planification d'astreinte inclut les travaux planifiés.

Tâche de planification	Description
Rappels d'astreinte	Envoie des rappels quotidiens aux membres de la liste d'astreinte.
Rapport sur les écarts et conflits d'astreinte	Envoie un rapport hebdomadaire sur les écarts et les conflits des calendriers d'astreinte aux chefs d'équipe, gestionnaires de groupes et administrateurs.

Tests de démarrage rapide pour Planification d'astreinte

Validez que Planification d'astreinte fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Planification d'astreinte

Activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) pour exécuter les tests de démarrage rapide pour Planification d'astreinte.

On-call : suites ATF Planification d'astreinte

Test	Description	Version
On-call : vérifier la demande de congés lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur Non autorisées	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur **Non autorisées**.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner de modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner un modèle.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option Autoriser les chevauchements d'équipes est définie sur Non	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option **Autoriser les chevauchements d'équipes** est définie sur **Non**.	Orlando
On-call : demander un congé lorsque les préférences	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

On-call : suites ATF Planification d'astreinte (suite)

Test	Description	Version
d'approbation des PTO sont définies sur Avec autorisation	d'approbation des PTO sont définies sur **Avec autorisation**.	
On-call : affecter les chefs d'équipes pour maintenir les planifications d'astreinte	Vérifie si les chefs d'équipes peuvent gérer les planifications d'astreinte.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom d'utilisateur	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom d'utilisateur.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom de groupe ou de calendrier	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom de groupe ou calendrier.	Orlando
On-call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe entrante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe entrante** ».	Orlando
On-call : aperçu du calendrier avec les options de fuseau horaire	Vérifie si l'aperçu du calendrier est disponible avec les options de fuseau horaire.	Orlando
On-Call : créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle.	Orlando
On-Call : afficher les équipes actives		Orlando
On-Call : modifier l'état de l'équipe de Brouillon ou Publier dans le formulaire d'équipe	Vérifie si vous pouvez publier une équipe ou en annuler la publication et alterner entre la rotation des états **Brouillon** et **Publier** depuis le formulaire.	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe sortante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe sortante** ».	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à toutes les équipes »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à toutes les équipes** ».	Orlando
On-Call : vérifier la console On-Call	Testez si la mise en page de la console On-Call est correcte.	Orlando
On-Call : masquer ou afficher des équipes	Vérifie si vous pouvez masquer ou afficher des équipes sur le calendrier d'astreinte.	Orlando

Pour en savoir plus sur Planification d'astreinte, consultez Planification d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés système pour Planification d'astreinte

Les paramètres de propriété configurent les opérations Planification d'astreinte.

Définition des propriétés à partir de l'interface utilisateur

Vous pouvez définir la plupart des valeurs de propriété à partir de la page Propriétés d'astreinte à l'adresse suivante : **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Propriétés d'astreinte**.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit une fonctionnalité de calendrier défaut utilise le planificateur DHTMLX. Le calendrier compl
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistrements de substitut ou de forme d'enregistrements cmn_schedule_span et n de table s
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de déterminer si les demandes de co
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	Si cette propriété est définie sur vrai, la rotation quotidienne est définie sur faux, utilisez l'heure spécifiée pour l'heure de d Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.log.level	Activer les journaux de débogage. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	Activez la consignation des escalades. Voir Afficher les détai Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit un calendrier pour l'équipe d'astr planificateur DHTMLX. Le calendrier complet est défini par Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistrements de substitut ou de sous forme d'enregistrements dans la table cmn_schedule_spa roster_schedule_span. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de déterminer si les demandes PTO Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.contrast	Définit la couleur du texte en blanc ou noir en fonction de cel couleur d'arrière-plan dans le calendrier. Les algorithmes suiv • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : ContrastYIQ est utilisé si la propriété n'est pas activée. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.access.debug	Si cette propriété est définie sur vrai, les journaux D'astreinte Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	Permet d'inclure un fuseau horaire d'utilisateur dans les e-mai D'astreinte. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	Permet d'afficher le calendrier D'astreinte hérité. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	Liste de rôles séparés par des virgules qui peuvent lire le cale Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.cover.color	Définit la couleur du parcours d'une couverture d'astreinte pou Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	Définit la couleur du parcours lorsque le type est Congés. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	Nombre de calendriers d'astreinte chargés par lot côté client.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	Nombre maximum de calendriers d'astreinte qui peuvent être **Remarque :** La valeur par défaut est choisie comme limite de perform
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	Affiche un message lorsqu'une planification est correctement
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	Spécifie la durée (en millisecondes) d'affichage du message c
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	Affiche le bouton **Nouveau** pour ouvrir l'assistant Calendrie
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	Si elle est sélectionnée, le chemin d'escalade Astreinte est sui à une téléconférence. Cette propriété est ajoutée lorsque le module d'ex communications d'incident (com.snc.iam) est activ
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	Si cette option est sélectionnée, la hiérarchie d'escalade perso Planification d'astreinte. Cette propriété est ajoutée lorsque le module d'ex communications d'incident (com.snc.iam) est activ
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	Si cette propriété est définie sur vrai, les actions en attente s'a Calendriers d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	Si cette propriété est définie sur vrai, les chevauchements d'éc d'utilisateurs.
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	Règle d'escalade qui s'applique en cas de chevauchement d'éq • Escalade jusqu'à l'équipe sortante • Escalade jusqu'à l'équipe entrante • Escalade à toutes les équipes
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	Spécifie comment un membre de la liste peut créer du temps • Avec approbation • Sans approbation • Non autorisé
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	Si cette propriété est définie sur vrai, le chemin d'escalade As d'utilisateurs est ajouté à une téléconférence. Les utilisateurs types de tâches requis, par exemple un incident. Exemple : po *com.snc.notify.incident.conference_call_f* **Remarque :** la propriété est activée uniquement lorsque le module d'e est actif.
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	Récupère le nombre d'utilisateurs du plan d'escalade de group utilisateurs du plan. Une valeur de 1 récupère uniquement le p suite. **Remarque :** • Il s'agit de la propriété par défaut utilisée jus propriété spécifique du type de tâche. Pour pour différents types de tâches (tels qu'un i une propriété en remplaçant le mot default d • Cette propriété est utilisée uniquement lorsq *com.snc.notify.default.conference_ca* est définie sur faux. • la propriété est activée uniquement lorsque (com.snc.notify) est actif.
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	sys_id du workflow par défaut qui doit être joint lors de l'esca

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : • Il s'agit de la propriété par défaut utilisée jus la propriété spécifique du type de tâche. Pou différents pour différents types de tâches (t problème), créez une propriété en remplaçar par le type de tâche. Exemple : pour un incid `com.snc.notify.incident.conference_c` • la propriété est activée uniquement lorsque (com.snc.notify) est actif.
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	Si cette propriété est fausse, la messagerie directe est désactiv Planification d'astreinte.
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	Si cette propriété est fausse, la messagerie directe est désactiv pages Planification d'astreinte.
com.snc.on_call.message_annonce	Si faux, supprime la bannière d'annonce SOW de on_call_cal
com.snc.on_call_rotation.new_trigger_engine	Si vrai, un nouveau moteur de déclencheur d'astreinte est acti d'astreinte d'être déclenchés via la file d'attente de l'exécuteu d'astreinte sont marqués comme étant de priorité élevée, ils so d'attente de l'exécuteur de flux par rapport à la file d'attente d lorsque plusieurs événements sont déclenchés en même temps processus.

Planification d'astreinte flux secondaires

Les flux secondaires vous Planification d'astreinte permettent de créer et de configurer des flux de notification d'escalade d'astreinte.

Utilisation de flux secondaires pour l'escalade d'astreinte

Un flux secondaire est un processus automatisé consistant en une séquence d'actions, d'entrées et de sorties de données réutilisables. Contrairement aux flux, les flux secondaires n'ont pas de déclencheur, mais s'exécutent lorsqu'ils sont appelés à partir d'un flux, d'un autre flux secondaire ou d'un script. Par rapport aux workflows, les flux secondaires vous permettent de configurer facilement les canaux et les messages de notification et de réponse. Maintenez, créez et modifiez vos propres flux de planification d'astreinte personnalisés avec Studio de workflow des flux secondaires pour les nouvelles instances. Les flux secondaires suivants sont disponibles avec l'astreinte :

- Astreinte : affecter
- Astreinte : affecter et notifier
- Astreinte : affecter par confirmation
- Astreinte : affecter par confirmation par rotation
- Astreinte : affecter par confirmation vocale
- Astreinte : vérifier la réponse d'affectation
- Astreinte : escalade de téléconférence
- Astreinte : escalades par e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Astreinte : escalade par e-mail par rotation
- Astreinte : approbation de congé

À l'aide Studio de workflow de , vous pouvez créer et configurer divers composants tels que des entrées et des sorties de flux secondaire, des actions et des variables de flux telles que les niveaux d'escalade. Vous pouvez utiliser les commentaires contextuels du concepteur de flux pour vous aider à configurer les flux secondaires. Pour plus d'informations sur la création et la configuration des flux secondaires dans Studio de workflow, voir Workflow Studio

Activation et utilisations des flux secondaires

À partir de la Zurich version, pour le zBoot ou les nouveaux utilisateurs, Planification d'astreinte les flux secondaires et les workflows ne sont plus pris en charge.

Pour les utilisateurs existants ou mis à niveau, dans Zurich, vos workflows actuels continuent d'être pris en charge ainsi que les flux secondaires.

Avec la migration du workflow hérité vers les flux secondaires, chaque workflow a un flux secondaire correspondant avec un nom et des capacités fonctionnelles similaires.

Pour activer les flux secondaires, vous devez accéder à **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Règles de déclencheurs** et sélectionnez le flux secondaire pour qu'une règle de déclencheur l'active et l'utilise. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Pour utiliser des flux secondaires dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW), SOW la version doit être la version 8.0 ou ultérieure.

Flux secondaires installés avec Planification d'astreinte

Des flux secondaires sont installés avec Planification d'astreinte pour prendre en charge la création de flux configurables de notifications d'escalade d'astreinte.

À partir de la Zurich version, les flux secondaires suivants sont disponibles à la place des workflows, car les workflows sont obsolètes :

Astreinte : affecter par confirmation

Le flux secondaire envoie des notifications aux membres sur le chemin d'escalade via les canaux configurés dans les préférences d'utilisateur ou d'équipe. L'affectation a lieu après que le membre d'astreinte a accusé réception de la notification. Le flux secondaire utilise des données des paramètres d'escalade, y compris les équipes se chevauchant et les paramètres d'escalade personnalisés pour les équipes et les listes. Selon les paramètres, le flux secondaire passe par le chemin d'escalade et envoie des notifications par SMS, par messagerie vocale ou par e-mail qui demandent aux utilisateurs d'accepter une tâche.

Les notifications d'astreinte sont envoyées simultanément à plusieurs canaux, tels que des SMS ou des e-mails, au lieu d'être envoyées de manière séquentielle.

Le flux secondaire respecte les congés tels que spécifiés dans les listes. Les membres de la liste en congé ne sont pas inclus dans le chemin d'escalade et aucune notification ne leur est envoyée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le **canal de communication forcée** est spécifié dans les **paramètres d'escalade** des listes, les notifications basées sur l'abonnement sont utilisées : SMS, e-mail, message vocal, Microsoft Teams, ou notification push mobile. Si les SMS sont la méthode préférée et que le membre d'astreinte ne dispose pas d'appareil SMS défini, l'utilisateur n'est pas contacté même s'il possède une adresse e-mail. En cas d'échec de l'utilisation forcée d'un canal de communication sur un niveau d'escalade, aucune autre tentative de communication n'est effectuée. L'échec de la tentative de contact est consigné. Le paramètre **Forcer le canal de communication** n'est disponible que s'il Notification est installé.

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications d'astreinte aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Reprend le flux secondaire immédiatement après le rejet.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Remarque :
Ce flux secondaire lance en interne le flux secondaire Astreinte : affecter par confirmation par rotation pour chaque équipe si plusieurs équipes sont disponibles à la fois pour un groupe.

Astreinte : escalades par e-mail

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications d'escalade par e-mail aux membres d'astreinte en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact par e-mail configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Remarque :
Ce flux secondaire lance en interne le flux secondaire Astreinte : escalade par e-mail par rotation pour chaque équipe si plusieurs équipes sont disponibles à la fois pour un groupe.

Astreinte : affecter

Affecte la tâche directement au membre de la liste principale en cours. Vous pouvez également cocher la case **Notifier au délégataire** pour informer le membre de l'affectation. Par défaut, la case **Notifier au délégataire** n'est pas cochée pour Astreinte : affecter un flux secondaire.

Astreinte : affecter et notifier

Affecte la tâche directement au membre de la liste principale actuel et l'informe de l'affectation. Si aucun membre n'est disponible à l'heure actuelle, le flux secondaire s'arrête. Par défaut, la case **Notifier au délégataire** est cochée pour le flux secondaire Astreinte : affecter et notifier.

Astreinte : vérifier la réponse d'affectation

- Déclenché lorsqu'un message SMS entrant est reçu.
- En fonction de la réponse contenue dans le message, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Astreinte : affecter par confirmation vocale

- Déclenché lorsqu'un appel sortant est effectué à partir du numéro d'astreinte vers un utilisateur ou un appareil.
- En fonction de la réponse à l'appel vocal, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : approbation de congé

- Déclenché lorsqu'un congé de vacances (PTO) est demandé par un utilisateur.
- Envoie les demandes d'approbation aux gestionnaires appropriés.

Astreinte : escalade de téléconférence

- Déclenché lorsqu'une téléconférence est lancée et qu'un groupe est ajouté à l'appel.
- Effectue un appel vocal vers le premier membre du groupe dans la politique d'escalade.
- Si le membre ne rejoint pas la téléconférence, escalade jusqu'au membre du groupe suivant dans la politique.

Remarque :
Toutes les informations sur les flux et les canaux associées aux canaux de notification, y compris le canal primaire, secondaire et les préférences utilisateur, sont placées dans le flux secondaire Envoyer des notifications d'astreinte. Ce flux secondaire est appelé pour envoyer des notifications aux membres ou aux groupes d'utilisateurs d'astreinte.

Workflows Planification d'astreinte

Les workflows effectuent des opérations Planification d'astreinte.

Workflows installés avec Planification d'astreinte

Astreinte : affecter par confirmation

Le workflow utilise des données des paramètres d'escalade, y compris les équipes se chevauchant et les paramètres d'escalade personnalisés pour les équipes et les listes. Selon les paramètres, le workflow passe par le chemin d'escalade et envoie des notifications par SMS, par messagerie vocale ou par e-mail qui demandent aux utilisateurs d'accepter une tâche.

Pour envoyer des notifications, une règle de déclencheur est requise. Les règles de déclencheur remplacent certaines règles métier d'astreinte des versions précédentes. Pour définir une règle de déclencheur, vous devez désactiver les règles métier que vous avez personnalisées dans les versions précédentes.

Le workflow respecte les congés tels que spécifiés dans les listes. Les membres de la liste en congé ne sont pas inclus dans le chemin d'escalade et aucune notification ne leur est envoyée.

Si le **canal de communication forcée** est spécifié dans les **paramètres d'escalade** des listes, les notifications basées sur l'abonnement sont utilisées : SMS, e-mail,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

message vocal, Microsoft Teams, ou notification push mobile. Si les SMS sont la méthode préférée et que le membre d'astreinte ne dispose pas d'appareil SMS défini, l'utilisateur n'est pas contacté même s'il possède une adresse e-mail. En cas d'échec de l'utilisation forcée d'un canal de communication sur un niveau d'escalade, aucune autre tentative de communication n'est effectuée. L'échec de la tentative de contact est consigné. Le paramètre **Canal de communication forcée** n'est disponible que si Notification est installé.

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications d'astreinte aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Reprend le workflow immédiatement après le rejet.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Remarque :
Ce workflow lance en interne le workflow Astreinte : affecter par confirmation par rotation.

Astreinte : escalades par e-mail

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications par e-mail aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact par e-mail configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Astreinte : affecter

Affecte la tâche au membre de la liste principale en cours.

Astreinte : vérifier la réponse d'affectation

- Déclenché lorsqu'un message SMS entrant est reçu.
- En fonction de la réponse contenue dans le message, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : affecter par confirmation vocale

- Déclenché lorsqu'un appel sortant est effectué à partir du numéro d'astreinte vers un utilisateur ou un appareil.
- En fonction de la réponse à l'appel vocal, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : approbation de congé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déclenché lorsqu'un congé de vacances (PTO) est demandé par un utilisateur.
- Envoie les demandes d'approbation aux gestionnaires appropriés.

Astreinte : escalade de téléconférence

- Déclenché lorsqu'une téléconférence est lancée et qu'un groupe est ajouté à l'appel.
- Effectue un appel vocal vers le premier membre du groupe dans la politique d'escalade.
- Si le membre ne rejoint pas la téléconférence, escalade jusqu'au membre du groupe suivant dans la politique.

Activités du workflow pour Planification d'astreinte

Activités du workflow dans les workflows Planification d'astreinte.

Activités du workflow d'escalade

Astreinte : consigner le début d'escalade

Crée un enregistrement d'escalade en fonction des détails du groupe, de la tâche et du workflow.

Remarque :

L'escalade pour laquelle le workflow crée le sys_id workflow.scratchpad.escalationSysId. Utilisez sys_id dans les autres activités du workflow.

Paramètre	Description
Groupe	sys_id du groupe auquel l'escalade appartient.
Table	Nom de table de l'enregistrement de tâche de l'incident.
Source	sys_id de l'enregistrement de tâche sur lequel l'escalade s'est produite.
Définition du workflow	sys_id de la définition de workflow utilisée pour l'escalade.
Contexte du workflow	sys_id du contexte de workflow.
ID de niveau d'escalade parent	sys_id de l'escalade parent dans le cas où l'escalade a été déclenchée à partir d'une autre escalade.
Catégorie	Catégorie de l'escalade. L'une des catégories suivantes : [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen, conferencing].
Canaux	Liste séparée par des virgules des canaux utilisés pour communiquer pendant l'escalade. Un ou l'ensemble des canaux suivants : [e-mail, SMS, message vocal, Slack]. Par exemple, SMS, e-mail, appels vocaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
Ignorer les rappels de définition	Si le paramètre est défini sur vrai, le workflow envoie des rappels de notification comme spécifié par le workflow, et non tel que spécifié dans les paramètres Escalade d'astreinte. Par exemple, dans les escalades d'astreinte de téléconférence, le workflow peut appeler les membres d'astreinte à des intervalles d'une minute au lieu des intervalles standard de 15 minutes.

Astreinte : consigner le niveau d'escalade

Crée un enregistrement de niveau d'escalade en fonction des détails d'escalade et de niveau donnés.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle le niveau appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : tentative d'escalade de journal

Crée un enregistrement de tentative de contact en fonction des détails d'escalade, de niveau et de tentative.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la tentative de contact appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.

Astreinte : journaliser la communication d'escalade

Crée un enregistrement de communication en fonction des détails d'escalade, de niveau, de tentative et de communication.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la communication appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.
EscalateeType	Type d'escaladé auquel la communication est envoyée. L'un des types suivants : [utilisateur, appareil]
EscalateeId	sys_id de l'utilisateur ou de l'appareil, selon le type d'escaladé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
CommType	Type de communication. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, e-mail, Slack]
CommValue	Numéro de téléphone ou adresse e-mail, selon le type de communication. Par exemple, abel.tuter@servicenow.com
États	État de la communication. L'un des états suivants : [envoyé, échec].
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : consigner la fin d'escalade

Termine l'escalade en définissant le marqueur actif sur faux.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade.

Astreinte : envoyer une notification

Envoie une notification à l'escaladé actuel via un message vocal, un SMS, Slack, Microsoft Teams ou une notification push mobile.

Paramètre	Description
Type de notification	Type de notification. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, Slack].
Message	Texte du message à envoyer à l'escaladé actuel si le type de notification est SMS.
Détail de la notification	Liste des paramètres requis pour une notification : • SMS : notify_number, utilisateurs, groupes, numéros • Fonctions vocales : numberToCallFrom, numberToCall, utilisateur • Slack : utilisateur Slack, taskId, catchAllOption, wFContextId • Microsoft Teams : utilisateur, taskId, catchAllOption, wFContextId • Notification push mobile : userSysId, tablename, recordSysId

D'astreinte : gérer la réponse d'escalade

Gère un enregistrement de réponse d'escalade (insérer l'enregistrement d'escalade, nettoyer les enregistrements d'escalade, mettre à jour la réponse à une escalade). Un enregistrement de réponse d'escalade effectue le suivi d'une réponse reçue pour une escalade via SMS, message vocal, e-mail ou les canaux de notification Slack. Un enregistrement de réponse d'escalade est utilisé pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

reprendre le workflow **Astreinte : affecter par confirmation** lors du refus d'une escalade.

Paramètre	Description
Contexte du worklow	ID de contexte du workflow.
ID d'escaladé	ID d'utilisateur de l'escaladé actuel.
Nom de table	Nom de table de l'enregistrement de tâche. Par exemple, `incident`.
ID d'enregistrement actuel	sys_id de l'enregistrement de tâche.
Type d'actions	Type d'action. L'un des types suivants : [ajouter, nettoyer, mettre à jour]
Réponse	Réponse par un escaladé à une escalade. L'une des réponses suivantes : [accepté, refusé]

Exemples d'utilisation :

- Insérer (ajouter) : Contexte du workflow, ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel
- Nettoyer : Contexte du workflow
- Mettre à jour : ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel, Réponse

Séparation de domaine et Planification d'astreinte

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Planification d'astreinte. L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification d'astreinte Vue d’ensemble de Séparation en domaines

- Planification d'astreinte se comporte de la même façon avec ou sans la prise en charge du domaine. Les clients ont la même capacité de créer et de gérer les équipes d'astreinte.

- Une équipe inclut une sélection d'utilisateurs d'un groupe. Elle utilise le module d'extension Advanced Schedules Support système-de-base pour spécifier le moment où l'équipe est active.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Planification d'astreinte

Quand Séparation de domaine est activé, un utilisateur doté du rôle rota_admin utilise l'assistant Créer un calendrier pour générer des calendriers dans le domaine du groupe. Tous les enregistrements connexes générés pour le nouveau calendrier sont créés avec un domaine correspondant.

Cette configuration est appliquée avec une combinaison du champ de domaine et de l'attribut *`domain_master`*. L'attribut est utilisé pour dériver le domaine de l'enregistrement de l'enregistrement principal. Pour la table de liste, il dérive le domaine de l'enregistrement d'équipe connexe.

Tables séparées par domaine

- Équipe [cmn_rota]
- Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]
- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set]
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def]
- Préférence de groupe d'astreinte [on_call_group_preference]
- Source de contact d'astreinte [sys_on_call_contact_source]
- Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]
- Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]
- Modèle d'astreinte - Tentative de contact [on_call_template_contact_attempt]
- Modèle d'astreinte - Préférence de contact [on_call_template_contact_preference]
- Modèle d'astreinte - Politique d'escalade [on_call_template_escalation_policy]
- Modèle d'astreinte - Étape d'escalade [on_call_template_escalation_step]
- Escalade d'astreinte [on_call_escalation]
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]

Tables utilisant l'attribut domain_master

- Liste [cmn_rota_roster] : *`domain_master=rota`*
- Membre de rotation [cmn_rota_member] : *`domain_master=roster`*
- Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span] : *`domain_master=schedule`*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set] : *domain_master=cmn_rota*
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def] : *domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level] : *domain_master=escalation*
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt] : *domain_master=escalation_level*
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm] : *domain_master=contact_attempt*

Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de domaine pour les calendriers .

Cas d'utilisation

Pour les fonctionnalités Planification d'astreinte suivantes, Séparation de domaine garantit que les utilisateurs finaux (avec le rôle ITIL ou rota_admin) peuvent afficher uniquement les équipes accessibles via leur domaine :

- Calendriers d'astreinte
- Planifications d'astreinte
- Rapports de mon calendrier
- Rapports de calendrier
- Escalades

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des problèmes

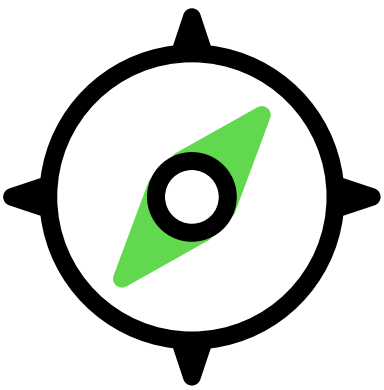
L'application ServiceNow® Gestion des problèmes permet d'identifier la cause des erreurs dans l'infrastructure IT, signalées comme des occurrences d'incidents associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

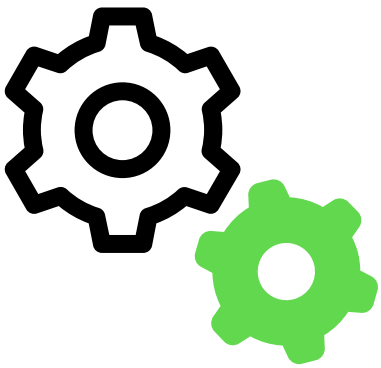
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Gestion des problèmes fonctionnalités.

Configurer

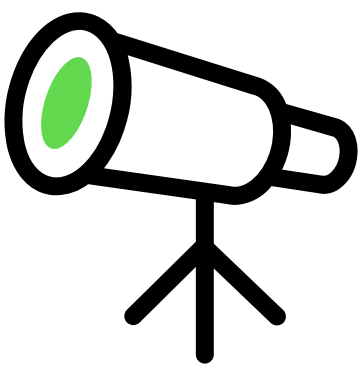


Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Gérer

Créer et gérer des problèmes.

Communiquer

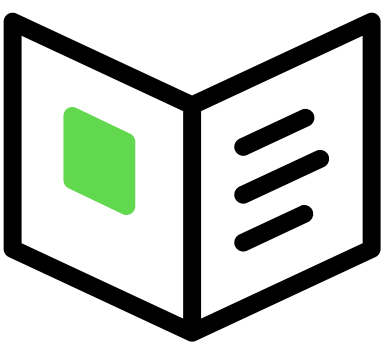


À utiliser Gestion des problèmes pour communiquer le résultat du problème.

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Exploitez les tableaux de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier les domaines à améliorer.

Référence



Obtenez des détails sur les propriétés et les différents champs de Gestion des problèmes formulaire.

Dépannage et demande d'aide

- Consultez ServiceNow Community : https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des problèmes

Gestion des problèmes prend en charge le processus ITIL permettant de trouver et de corriger la cause première des problèmes qui entraînent des incidents. Vous pouvez enregistrer des problèmes, associer des incidents et les affecter aux groupes qui conviennent. Vous pouvez documenter et communiquer les erreurs connues et initier des actions afin d'y remédier.

Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes et d'empêcher que des problèmes et des incidents ne se produisent. Il vise également à éliminer les incidents récurrents et à minimiser l'impact des incidents qui ne peuvent être évités. La résolution d'un problème comprend les activités requises pour diagnostiquer la cause première des incidents et déterminer la résolution du problème. La résolution des problèmes et l'élimination des causes premières nécessitent souvent l'application d'un changement au niveau de l'élément de configuration dans l'environnement IT existant.

Gestion des problèmes conserve également des informations sur les problèmes ainsi que les solutions de contournement et les résolutions appropriées pour permettre à l'organisation de réduire le nombre et l'impact des incidents au fil du temps. Gestion des problèmes utilise Gestion des connaissances pour documenter minutieusement des articles sur l'erreur connue pour toute référence ultérieure.

Workflow Gestion des problèmes

Le workflow Gestion des problèmes comprend les éléments suivants :

1. Création d'un problème : vous pouvez créer un problème pour identifier et corriger définitivement la cause première sous-jacente lorsque :
   - Vous avez résolu un incident majeur.
   - Vous rencontrez des incidents récurrents.
2. Affecter le problème : vous pouvez maintenant affecter le problème à évaluer.
3. Évaluer le problème : vous pouvez maintenant évaluer le problème :
   - Recherchez et reliez tous les incidents supplémentaires que représente le problème.
   - Si le problème a été créé à partir d'un incident, il a hérité de champs de l'incident et ceux-ci peuvent ne pas fournir une description spécifique du problème. Dans ce cas, mettez à jour la **Description du problème** et les autres champs pour décrire spécifiquement ce problème afin d'aider l'équipe en charge de l'analyse de la cause première lors des étapes ultérieures.
   - Effectuez l'une des actions suivantes :
     - Confirmez que vous avez l'intention de travailler sur ce problème. Cette confirmation fait passer le problème à l'état Analyse de la cause première.
     - Marquez ce problème comme doublon d'un problème existant pour le fermer.
     - Annulez ce problème s'il ne s'agit pas d'un problème valide. Cette annulation ferme le problème.
4. Analysez la cause première du problème :
   - Si vous êtes expert en la matière, analysez le problème pour en découvrir la cause première et trouver une solution.
   - Dans le cas contraire, créez une tâche de problème de type Analyse de la cause première et affectez-la à l'équipe concernée. Communiquez avec cette équipe pendant qu'elle analyse et découvre la cause première et la solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S'il n'existe pas de solution permanente au problème, ou si vous ne disposez pas du budget nécessaire à sa résolution à ce stade, acceptez le risque qu'il ne puisse pas être résolu pour le moment. Le problème passe à l'état Fermé. Il est judicieux de revoir périodiquement les problèmes pour lesquels vous avez accepté une part de risque.

5. Communiquez le résultat du problème :
   - Après avoir identifié la solution ou le contournement du problème, mettez à jour la solution ou le contournement du problème. Communiquez les mises à jour des incidents associés.
   - Si le problème relève d'une erreur connue, créez un article correspondant pour aider d'autres personnes à trouver des informations et à dévier d'autres incidents. L'article sur l'erreur connue peut également être consulté par les agents qui rencontrent des problèmes et des incidents similaires.
6. Corrigez la cause première sous-jacente, si possible. Si vous pouvez corriger la cause première, créez une demande de changement et affectez-la à l'équipe concernée. Une fois la demande de changement terminée, résolvez le problème. Si aucun nouvel incident ne survient, fermez le problème.
7. Réanalysez le problème s'il réapparaît. Si vous êtes le gestionnaire du problème et que vous n'êtes pas satisfait de l'analyse après sa résolution ou sa fermeture, ou si le problème réapparaît, vous pouvez décider de le réanalyser. Le problème est rouvert et son état indique Analyse de la cause première.

Gestion des problèmes avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez un problème pour identifier la cause première de l'incident.	Création d'un problème	Agent et utilisateurs chargés de rédiger les problèmes
Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.	Ajout de plusieurs incidents à un problème	Agent
Créez une tâche de problème pour lancer l'analyse de la cause première.	Création d'une tâche de problème	Agent, utilisateurs chargés de rédiger les problèmes et analyste de tâche de problème
Documentez et communiquez une solution de contournement pour restaurer les défaillances de service et réduire l'impact d'un problème pour lequel une résolution réelle n'est pas encore disponible.	Communiquer les solutions de contournement pour un problème	Coordinateur des problèmes
Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence.	Créer un article d’erreur connue	Coordinateur des problèmes
Implémentez une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service.	Création d'une demande de changement à partir d'un problème	Coordinateur des problèmes
Résolvez le problème et ajoutez les notes détaillées de la résolution pour référence ultérieure.	Résolution et conclusion d'un problème	Coordinateur des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus Gestion des problèmes

Au sein de la plateforme, les problèmes sont traités à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque problème est généré par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, et est renseigné avec les informations pertinentes. Ces tâches sont affectées aux membres de l'équipe Gestion des problèmes désignés pour les résoudre, puis les fermer.

Identifier et enregistrer les problèmes

Un problème peut être créé de plusieurs façons. Pour plus d'informations, référez-vous à la section Création d'un problème.

L'association d'un problème à un élément de configuration à l'aide de la CMDB aide l'équipe Gestion des problèmes à visualiser les éléments affectés et leur relation avec d'autres éléments de configuration.

Un problème peut être associé à un ou plusieurs incidents dans la liste connexe des **Incidents**. L'association est automatique si le problème est généré à partir d'un incident. Les incidents associés donnent à l'équipe Gestion des problèmes un accès aux informations recueillies au cours de l'examen de l'incident.

Enquêter et mettre à jour les problèmes

Si l'équipe Gestion des problèmes dispose d'un processus de modèle de problème pour traiter certains problèmes, ces derniers peuvent être ajoutés au système avec des workflows. Les workflows normalisent et automatisent un processus.

Lorsqu'un problème est mis à jour, des notifications par e-mail sont envoyées aux parties concernées. Si les actions sur e-mail entrant sont spécifiées, le problème peut être mis à jour par e-mail.

Vous pouvez utiliser l'icône Autres tâches actives située en regard de **l'élément de configuration** afin de rechercher des enregistrements de problèmes actifs. Lorsque vous cliquez sur l'icône, toutes les tâches actives liées à cet élément de configuration s'affichent.

La plateforme fournit des règles d'escalade pour s'assurer que les problèmes sont traités rapidement. Deux types de règles d'escalade sont disponibles dans le système.

- Accords de niveau de services : les SLA peuvent être utilisés pour s'assurer que les problèmes sont mis en évidence. Comme l'enquête et la résolution d'un problème peut nécessiter un effort à long terme, il n'est pas recommandé d'appliquer des SLA à un problème global. Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour l'équipe Gestion des problèmes.
- Moniteurs d'inactivité : les moniteurs d'inactivité permettent de s'assurer que les problèmes ne soient pas ignorés en générant un événement. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement peut créer une notification par e-mail ou déclencher un script.

Résoudre les problèmes

Si un problème nécessite une demande de changement pour être résolu, il est possible de demander un changement qui passe par le processus de Gestion des changements. Après avoir demandé un changement, le problème apparaît dans une liste connexe sur le formulaire de demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
pour les bonnes pratiques de Madrid : le coordonnateur de problème, à qui le problème est affecté, est informé lorsque toutes les demandes de changement connexes sont correctement exécutées ou annulées.

Les informations suivantes s'appliquent à London et aux versions antérieures :

- Une règle métier (*SNC-ITIL-Close-related*) automatise le processus de fermeture des problèmes ayant l'état **Changement en attente** lorsque la demande de changement est fermée. Si le problème est fermé, une autre règle métier (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) bascule automatiquement l'**État** en **Résolu** pour tous les incidents associés à ce problème dont l'**État** était **En suspens** et le **Motif de la mise en suspens** était **En attente du problème**.
- Si la cause d'un problème a été déterminée mais qu'il n'y a pas de solution permanente, basculez l'état du problème en **Erreur connue** pour communiquer ce fait. Les agents informatiques peuvent cliquer sur le module Erreurs connues et rechercher le problème qu'ils étudient pour réduire le temps passé sur un problème similaire. Pour communiquer des informations liées à un problème, vous pouvez ouvrir le problème et décrire une solution de contournement, créer un article de base de connaissances ou créer un élément d'actualité.

Cycle de vie d'un problème

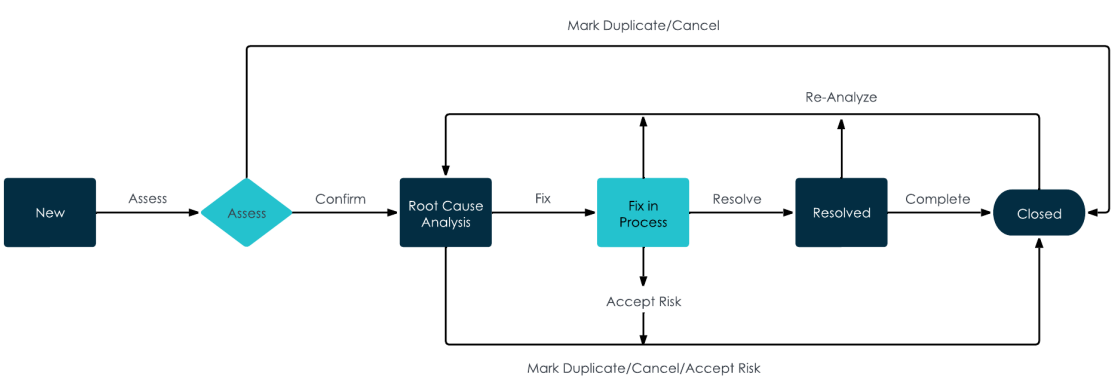
Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie des problèmes sous-jacents. La transition d'état d'un problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'un problème, de la création à la fermeture.

Gestion des problèmes a un seul objectif : identifier et résoudre les problèmes sous-jacents qui causent les incidents. Gestion des problèmes est un processus systématique et méthodique où le délai de résolution est moins important que l'identification et la résolution de la cause première.

Remarque :
Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Activez le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes — Madrid — Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants (London et les versions précédentes) ne peuvent pas activer ce module d'extension.

Le processus Gestion des problèmes dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

Transitions d'états Gestion des problèmes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles Gestion des problèmes.

Cycle de vie d'une tâche de problème

Une tâche de problème est la plus petite unité de travail que vous devez effectuer pour résoudre un problème. La transition d'état d'une tâche de problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'une tâche de problème, de la création à la fermeture.

Si un coordonnateur de problème a besoin d'aide pour résoudre un problème, le coordonnateur peut créer des tâches de problème et les affecter à des groupes d'affectation ou à des utilisateurs pour effectuer ces activités.

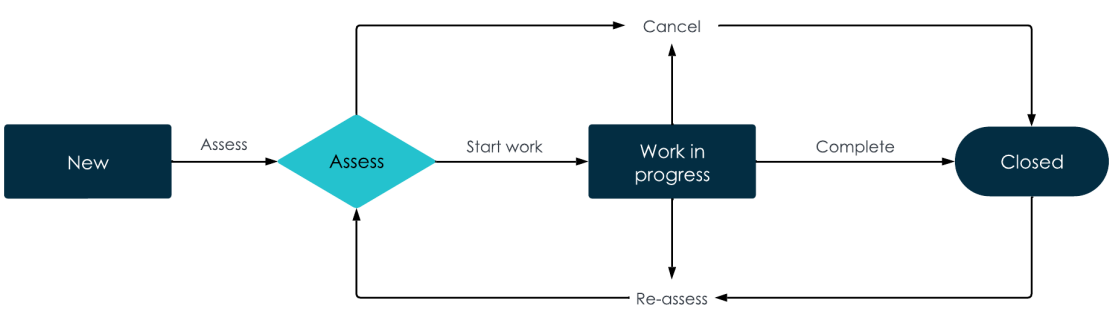
Remarque :

Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Activez le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes — Madrid — Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants ne peuvent pas activer le module d'extension.

Par défaut, vous pouvez créer les types de tâches suivants :

- **Analyse de la cause première** : lorsque vous devez examiner la cause première et la résolution d'un problème
- **Général** : pour toute autre tâche

Transitions d'états d'une tâche de problème



Remarque :

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles Gestion des problèmes.

Modèles Gestion des problèmes

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques.

Les modèles Gestion des problèmes vous permettent de définir :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Des états pour des cas d'utilisation spécifiques
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Les modèles par défaut suivants sont fournis pour reproduire les versions sans modèle incluses dans le cycle de vie du problème de base.

Remarque :
Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application du magasin Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Modèle de problème

Modèle	Description
Général	Processus de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Modèles de tâches de problèmes

Modèle	Description
Analyse de la cause première	Processus de tâche équivalent au cycle de vie du problème de base sans modèle.
Général	Processus de tâche équivalent au cycle de vie du problème de base sans modèle.

Création de Gestion des problèmes modèles

Vous pouvez créer des modèles personnalisés pour les problèmes et les tâches de problème afin d'étendre leurs modèles par défaut sans compromettre les options existantes. Testez d'abord les modèles Gestion des problèmes dans une instance de non-production. Si vous avez modifié le cycle de vie du problème de base ou les actions de cycle de vie, vous devez apporter des modifications équivalentes à vos modèles personnalisés.

Pour commencer à travailler avec des modèles personnalisés, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un modèle de problème
- Créer un modèle de tâche de problème
- Activer les modèles Gestion des problèmes (Requis uniquement pour les clients effectuant une mise à niveau vers Yokohama.)

Remarque :
Tous les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés avant l'activation des modèles Gestion des problèmes continueront d'utiliser le cycle de vie sans modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations relatives aux modèles Gestion des problèmes et à Espace de travail pour l'exploitation des services

La *com.snc.problem_management.models.enabled* propriété système est activée par défaut pour les nouveaux clients à partir de la Yokohama version.

Les clients de mise à niveau doivent activer la *com.snc.problem_management.models.enabled* propriété système introduite dans la Xanadu version.

Avant de désactiver les modèles Gestion des problèmes, vous devez appliquer toutes les fonctionnalités supplémentaires que vous avez ajoutées via les modèles Gestion des problèmes personnalisés à votre cycle de vie hors modèle.

Espace de travail pour l'exploitation des services 6.x est basé sur la version Xanadu et prend en charge les modèles Gestion des problèmes.

Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x est basé sur la version Washington DC et ne prend pas en charge les modèles Gestion des problèmes.

Si vous utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x et que vous activez les modèles Gestion des problèmes, vous gérerez les problèmes et les tâches de problème dans l'expérience UI16 classique plutôt que dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Gestion des problèmes

Créez ou modifiez la mise en page des formulaires de problèmes pour les harmoniser avec le workflow du processus business de votre organisation. Classez les problèmes par catégories à des fins de surveillance et de reporting. Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies.

Remarque :

- Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité.
- Configurez les propriétés de Gestion des problèmes afin de contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la réanalyse d'un problème fermé ou annulé. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Gestion des problèmes.
- Utilisez les tests de démarrage rapide pour vérifier si l'application Gestion des problèmes fonctionne toujours après une modification de la configuration, comme l'installation d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Pour plus d'informations, consultez Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes.

Utilitaire de migration

Gestion des problèmes Migration Utility, disponible dans le ServiceNow® Store, est une application de configuration guidée qui vous permet d'effectuer des mises à niveau pour adopter la version de base de Gestion des problèmes l'aide du cycle de vie du problème guidé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Vous ne devez utiliser l'utilitaire de migration que si vous avez commencé à utiliser ServiceNow avant la version Madrid et que vous souhaitez adopter le cycle de vie guidé des problèmes, car il a été inclus pour les nouveaux clients à partir de Madrid.
- Si vous rencontrez des problèmes ou avez besoin d'aide supplémentaire pour résoudre vos modifications, contactez votre représentant de compte ServiceNow ou un consultant de solution ServiceNow. Vous pourriez avoir besoin de l'aide de ServiceNow Customer Outcomes ou d'un partenaire.

L'utilitaire de migration se compose de plusieurs activités guidées :

Introduction

Décrit le but du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et de l'utilitaire de migration. Cette activité confirme également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation

Vous permet de vous préparer pour votre migration, y compris les scénarios facultatifs si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes et de tâches de problèmes existants.

Migrer

Vous guide dans Tâche de migration.

Nettoyage

L'activité Configuration guidée vous guide tout au long des activités de nettoyage manuel une fois la migration principale terminée.

Activités d'introduction pour la migration

L'activité d'introduction vous aide à comprendre le but de l'utilitaire de migration.

L'activité vous aide à comprendre le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et les nouveaux états des problèmes et des tâches. Cette activité confirme également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation à la migration

Vous pouvez préparer votre instance à la migration avant de démarrer l'activité de migration.

Avant de démarrer l'activité de migration, si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes ou tous vos enregistrements de tâches de problèmes, faites d'abord une copie de sauvegarde des enregistrements avant de les supprimer.

Tâche de migration

Préparez votre instance au module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour pouvoir mettre à jour vos enregistrements existants avec les nouveaux états.

Les étapes nécessaires pour préparer votre instance pour le modèle d'état des problèmes et pour migrer vos enregistrements sont les suivantes :

1. Résoudre les modifications de blocage
2. Examiner les modifications d'avertissement
3. Mapper les états des problèmes
4. Mapper les états des tâches de problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model
6. Préparer les modules d'extension de base
7. Restaurer les modules d'extension de base
8. Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement
9. Migrer les enregistrements actifs
10. Migrer les enregistrements inactifs

Résoudre les modifications de blocage

Les modifications de blocage détectées dans votre instance ne sont pas compatibles avec le modèle d'état des problèmes ; vous devez les résoudre avant d'activer le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
   Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Examiner les modifications d'avertissement.

Examiner les modifications d'avertissement

Les modifications d'avertissement n'empêchent pas l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les modifications d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications d'avertissement.
   Bien que ce ne soit pas le cas au départ, les modifications d'avertissement peuvent devenir bloquantes lorsque vous activez le module d'extension de modèle d'état des problèmes. Vous devez les résoudre avant de pouvoir migrer vos enregistrements.
2. Affichez les modifications d'information.

   Les modifications d'information fournissent des renseignements sur les changements que vous avez apportés et qui n'ont pas d'impact sur la migration.
3. Si vous avez résolu des avertissements, cliquez sur **Exécuter les vérifications**.
4. Cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Mapper les états des problèmes.

Mapper les états des problèmes

Définissez comment les enregistrements de problèmes sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Fournissez des informations pour tous les champs obligatoires à cette étape.
   Les valeurs de champ requises sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de problèmes existants.

   Remarque :

   - Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **101 - Nouveau** et que le problème n'est pas déjà affecté à un utilisateur.
   - Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, le champ **Affecté à** est filtré sur les utilisateurs ayant le rôle problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
   - La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.

2. Mappez tous les états des problèmes actuels aux nouveaux états.
   La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de problèmes :

   Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
1 – Ouvrir	101 - Nouveau
2 - Erreur connue	107 - Fermé comme risque accepté
3 - Changement en attente	104 - Correctif en cours
4 - Fermé/résolu	107 - Fermé comme correctif appliqué

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non.
   Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Mapper les états des tâches de problème.

Mapper les états des tâches de problème

Définissez comment les enregistrements des tâches de problème sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Fournissez des informations pour les champs obligatoires à cette étape.
   Les valeurs de champ obligatoires sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de tâches de problème existants.

   Remarque :

   - Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **151 - Nouveau** et que la tâche de problème n'est pas déjà affectée à un utilisateur.
   - Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, vous pouvez affecter uniquement des utilisateurs ayant le rôle problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
   - La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.

2. Mappez tous les états des tâches de problèmes actuels aux nouveaux états.
   La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de tâches de problème :

   Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
-5 - En attente	151 - Nouveau
1 – Ouvrir	151 - Nouveau
2 - Travail en cours	154 - Travail en cours
3 - Fermé terminé	157 - Fermé comme terminé
4 - Fermé, mais incomplet	157 - Fermé comme annulé
7 - Fermé ignoré	157 - Fermé comme annulé

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non.
   Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) sur votre instance en utilisant l'application de stockage Gestion des problèmes Migration Utility.

Avant de commencer

Avant d'activer le module d'extension, assurez-vous de résoudre les changements de blocage. Pour plus d'informations, voir Résoudre les modifications de blocage.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur doit directement activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (introduit pour la première fois dans la version Madrid) via Migration Utility, car le module

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'extension comprend des fonctionnalités qui ne sont pas compatibles avec la version précédente de Gestion des problèmes.

New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour que l'administrateur puisse voir et activer le module d'extension du modèle d'état des problèmes sur une instance. Si vous ne disposez pas du correctif requis, vous devez demander le module d'extension car il s'agit d'un module d'extension de développement.

Procédure

1. Activez le module d'extension.
   Si vous possédez le niveau de correctif requis, vous avez accès au module d'extension et pouvez l'activer. Si vous ne possédez pas le niveau de correctif requis, vous devez le demander.

Option	Description
Activer le module d'extension (le niveau de correctif requis est installé)	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de demande** dans l'étape d'activation de module d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page du module d'extension système, cliquez sur le lien connexe **Activer/Réparer**. **c.** Cliquer sur **Activer**. **d.** Fermez et rechargez le formulaire. L'état du module d'extension passe à **Activé**. Vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.
Demander le module d'extension	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de demande** dans l'étape d'activation de module d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page Module d'extension de demande de ServiceNow HI, fournissez les détails requis. ▪ Instance cible : instance sur laquelle demander le module d'extension ▪ Nom du module d'extension : `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model` ▪ Motif/commentaires : `demande à partir de Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes` ▪ Sélectionner l'heure de début de la maintenance : sélectionnez votre heure de début préférée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	c. Cliquez sur **Envoyer**. **d.** Une fois que le module d'extension est activé, vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.

2. Poursuivez le processus de migration.

Que faire ensuite

Préparer les modules d'extension de base.

Préparer les modules d'extension de base

Préparez-vous à restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes que vous avez modifié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas revenir en arrière, car, à l'étape précédente, vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) dans cette instance et les anciens états ne sont pas valides.

Procédure

1. Résolvez les modifications de blocage.
   a. Pour chaque modification de blocage, cliquez sur **Modifier la vue**.
   b. Cochez la case **Remplacer lors de la mise à niveau**.

      Remarque :
      Si cette option n'est pas disponible, ajoutez le champ **Remplacer lors de la mise à jour** au formulaire à l'aide de **Configurer** > **Mise en page**.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   d. Cliquez sur **Retour**.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Restaurer les modules d'extension de base.

Restaurer les modules d'extension de base

Réparez les modules d'extension dans l'ordre spécifié pour restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour voir et réparer les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Jakarta (com.snc.best_practice. problem.jakarta) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice. problem.madrid.state_model). Avant les correctifs mentionnés, ces modules d'extension étaient des modules d'extension de développement.

Remarque :
Si vous ne possédez pas le correctif requis, reportez-vous à Modifications de blocage pour la fonctionnalité de base requise dans l'article KB0819196 de la base de connaissances HI.

Procédure

1. Réparez les modules d'extension, un par un.
   a. Réparez le module d'extension ou appliquez l'ensemble de mises à jour selon les besoins.

      Remarque :
      Certains modules d'extension contiennent des fonctionnalités pour les applications comprenant Gestion des problèmes. Pour ces modules d'extension, reportez-vous à l'article de la base de connaissances spécifié pour restaurer la fonctionnalité de problème requise au lieu de réparer le module d'extension.

   b. Retournez à la tâche de migration et marquez ce module d'extension comme réparé.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement.

Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement

Résolvez toutes les modifications de blocage et résolvez ou vérifiez les modifications d'avertissement détectées dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les modifications de blocage, d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
2. Examinez et résolvez ou vérifiez toutes les modifications d'avertissement.
3. **Facultatif :** Affichez les modifications d'information.
4. Cliquez sur **Exécuter les contrôles** une fois que vous avez résolu toutes les modifications de blocage et que vous avez résolu ou vérifié les modifications d'avertissement.

Que faire ensuite

Migrer les enregistrements actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer les enregistrements actifs

Migrez les enregistrements actifs pour appliquer les nouveaux mappages à vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement actif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape de migration des enregistrements inactifs.

Remarque :
Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes actifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème actives

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Migrer les enregistrements inactifs.

Migrer les enregistrements inactifs

Migrez les enregistrements inactifs pour appliquer les nouveaux mappages à tous les enregistrements de problèmes et de tâches de problème restants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement inactif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape Migrée.

Remarque :
Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes inactifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème inactives

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Affichez la rubrique Migrés.

Migrés

Vous avez activé avec succès le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Madrid - State Model et mis à jour vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème vers les nouveaux états de bonnes pratiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Affichez les enregistrements après la migration dans les liens connexes.
   Les enregistrements sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Problèmes par état
   - Tâches de problèmes par état
2. **Facultatif :** Si un enregistrement ne parvient pas à migrer, vérifiez le motif de son échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.
   Les enregistrements ayant échoué sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Échec de mise à jour des problèmes actifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème actives
   - Échec de mise à jour des problèmes inactifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème inactives
3. Cliquez sur **Terminer** pour revenir à Configuration guidée et effectuer les tâches de nettoyage.

Modifications

Les modifications englobent tout ajout, suppression et mise à jour que vous effectuez dans Gestion des problèmes. Si vous avez apporté des modifications importantes, vous devrez passer en revue et résoudre certaines modifications de blocage possibles.

Pour plus d'informations sur les modifications, consultez les articles de la base de connaissances suivants :

- Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
- Pour plus d'informations sur d'autres types de modifications et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Activités à nettoyer après la migration

Une fois que vous avez terminé votre migration principale, vous devez effectuer un nettoyage manuel pour que votre instance soit similaire à la version de base de Gestion des problèmes.

Le nettoyage manuel implique les activités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Réactiver les modèles d'état de problème
- Supprimer les anciens menus du module
- Supprimer les anciens filtres
- Supprimer les anciennes actions d'interface utilisateur
- Supprimer les anciennes règles métier
- Supprimer les anciennes politiques d'interface utilisateur
- Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord
- Réinitialiser les mises en page du formulaire de problème

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette action si vous n'avez pas modifié votre formulaire.

- Rechercher des problèmes à partir d'incidents
- Supprimer les anciens formateurs de processus

Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord

Lorsque vous activez le modèle d'état des problèmes, vous devez mettre à jour le tableau de bord de vue d'ensemble pour utiliser les nouveaux états.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le tableau de bord de la vue d'ensemble du problème, consultez les problèmes fermés en définissant Actif = faux au lieu de État = 4.

Remarque :
Si vous avez ajouté vos propres tableaux de bord personnalisés, vous devrez peut-être les mettre à jour manuellement, car vous avez migré vers le modèle d'état des problèmes.

Procédure

1. Si vous recevez le message suivant : Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici, cliquez **ici**.
2. Cliquez sur l'icône de configuration ( ).
3. Passez votre souris sur **Problèmes fermés par semaine** pour les afficher et sélectionnez le menu Modifier le contenu.
4. Sélectionner le filtre pour ouvrir le Créateur de conditions et mettre à jour la condition de **État du problème** est **4** à **Actif** est **faux**.
5. Cliquez sur **Exécuter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Retour** pour revenir au tableau de bord.

Modules d'extension de Gestion des problèmes

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des problèmes sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des problèmes

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes (com.snc.problem) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des problèmes

Module d'extension	Description
Page d'accueil de la vue d'ensemble des problèmes [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Ce module d'extension fournit du contenu pour la page d'accueil Vue d'ensemble des problèmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes, y compris les tables.

Tables installées

Table	Description
Problème	La table Problème est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[problem]	

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Jakarta introduit des recherches (impact, urgence et priorité) pour Gestion des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
N'activez pas ce module d'extension si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Jakarta.

Si vous avez modifié la fonctionnalité de base requise pour le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), utilisez le Utilitaire de migration pour réparer le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Demander des rôles ITSM — Gestion des problèmes

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management) pour obtenir un meilleur contrôle sur l'accès dont les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

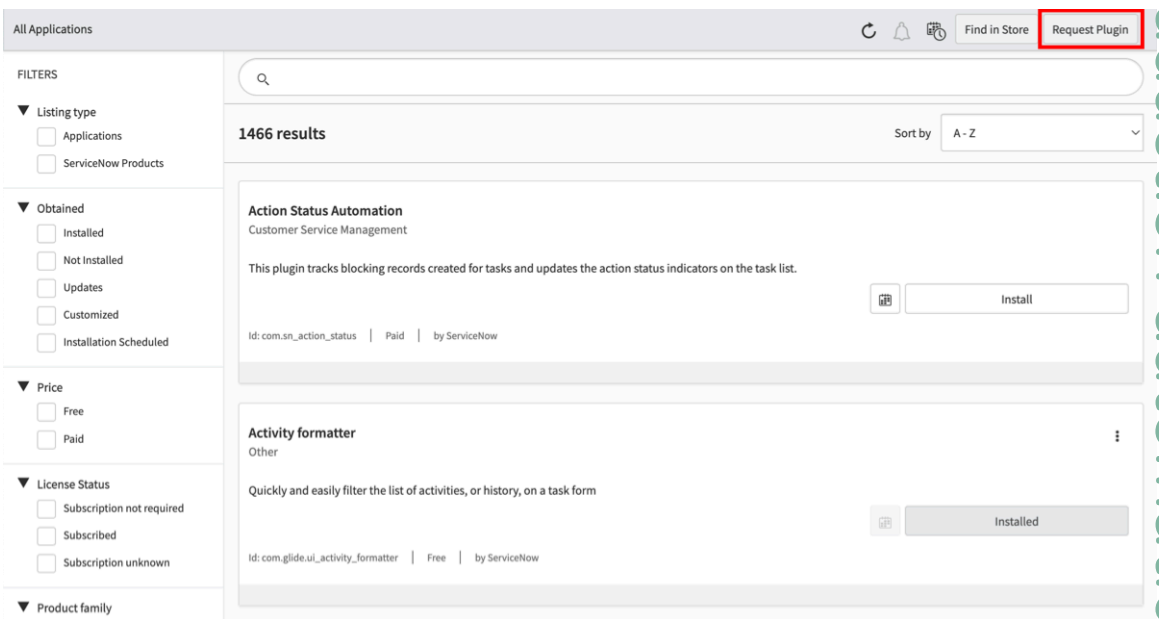
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

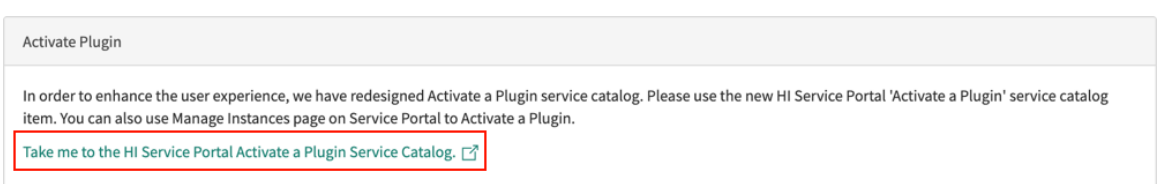
Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM offre plus de contrôle sur l'accès dont les utilisateurs disposent dans le processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

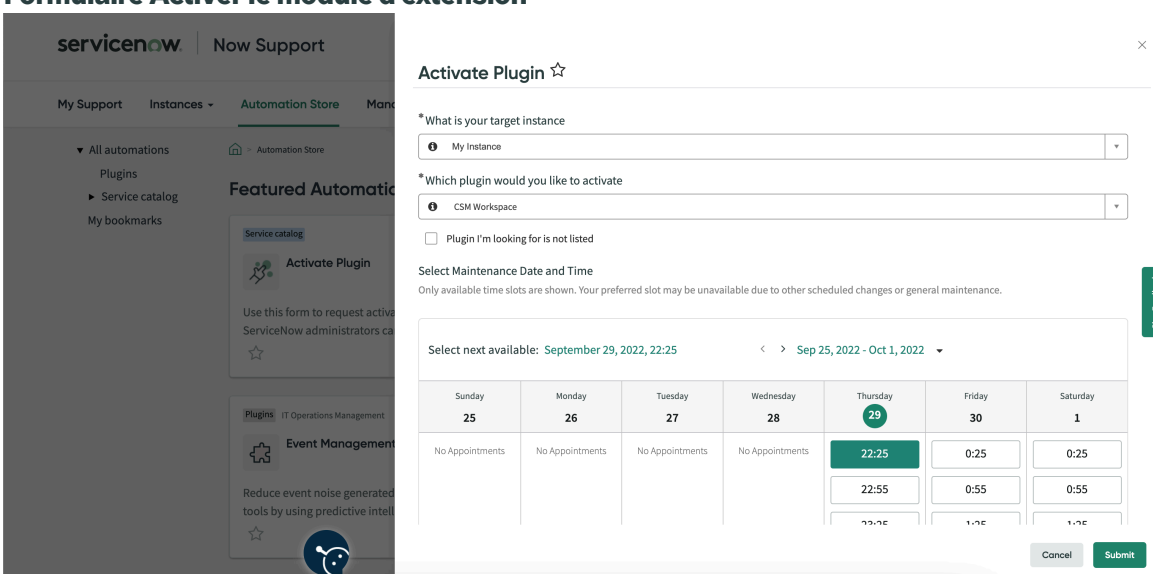
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des problèmes

Plusieurs rôles utilisateurs sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture des problèmes sn_problem_read	Accès en lecture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	N/A
Écriture des problèmes [sn_problem_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	• sn_problem_read • template_editor
[sn_service_desk_agent]	Permet la collecte et la vérification d'informations, ainsi que la fourniture de résolutions rapides pour les agents du centre de services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension IA générative ITSM (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également disponibles : • knowledge_user • now_assist_panel_user

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid identifie la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Il effectue aussi les activités suivantes :

- Fournit des rôles pour la gestion des problèmes, y compris un analyste de tâches de problème, un coordinateur de problème, un gestionnaire de problème et un administrateur de problème.
- Fournit des champs pour enregistrer la catégorie attribuée à un problème lors de son signalement original, les solutions de contournement, les notes de cause et les notes de correction.
- Recherche des articles de connaissances et les joint.
- Communique lorsqu'une solution de contournement ou un correctif est disponible.
- Vide le champ **Affecté à** lors du changement de **groupe d'affectation**.

Remarque :
le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent en faire la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid, notamment les rôles utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de tâches de problème [problem_task_analyst]	Travaille sur une tâche de problème et la gère tout au long de son cycle de vie.	Aucun
Coordinateur de problème [problem_ coordinator]	Travaille sur un problème ou une tâche de problème et le gère tout au long de son cycle de vie.	problem_task_analyst et itil
Gestionnaire de problème [problem_ manager]	Responsable du processus global de gestion des problèmes ; peut configurer les paramètres de gestion des problèmes et agir en tant que coordinateur de problème.	problem_ coordinator
Administrateur de problème [problem_admin]	Responsable du processus global de gestion des problèmes et de la suppression des problèmes et des tâches de problème.	problem_ manager

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les ITSM niveaux du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension ITSM Rôles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension ITSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) introduit de nouveaux états de bonnes pratiques et des actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les nouveaux états de bonnes pratiques ne sont pas compatibles avec la version précédente de Gestion des problèmes et nécessitent une vérification avant que ce module d'extension puisse être activé. le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients.

Les clients existants doivent utiliser le Utilitaire de migration pour vérifier et migrer vers ce module d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) vous aide à créer des articles d'erreur connue pour faciliter la réorientation des incidents. Il facilite aussi les activités suivantes :

- Création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.
- Création d'une base de connaissances pour les articles d'erreur connue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration, notamment les tables.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées

Table	Description
Article d'erreur connue [kb_template_known_error_article]	Une table pour stocker les articles d'erreur connue.

Activer Gestion des problèmes — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Configurer le formulaire de problème

Configurez la mise en page des formulaires de problème pour qu'elle soit conforme au workflow et au processus de votre organisation. Ajoutez, supprimez et personnalisez les champs et les listes connexes, créez des catégories de problèmes et modifiez les liens selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire de problème dans le système de base est configuré pour suivre les pratiques ITIL recommandées. Évaluez la mise en page et la conception des formulaires en fonction de vos processus opérationnels existants et planifiez les changements à apporter.

Pour la personnalisation supplémentaire des formulaires non décrite sur cette page, comme l'ajout d'annotations propres à l'entreprise ou la configuration de listes connexes, consultez Administration des formulaires et Configurer la mise en page du formulaire.

Par défaut, l'audit est activé pour la table de problèmes. L'administrateur peut configurer la mise en page des formulaires pour ajouter les listes connexes Enregistrements d'audits et Historique des audits. Pour en savoir plus sur les options d'audit d'une table, consultez Activer l'audit pour une table.

Procédure

Accédez à la **Problème** > **Créer**.

Certaines des activités de configuration suivantes ne sont pas accessibles depuis le formulaire de problème. Ces activités sont notées dans la procédure.

Configurer la mise en page du formulaire de problème

Configurez le formulaire de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire de problème, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Suivez les étapes mentionnées dans Configurer la mise en page du formulaire pour effectuer l'un des changements de mise en page suivants.

   Certains de ces changements sont illustrés dans l'exemple.

   - Afficher ou masquer les champs d'un formulaire.
   - Ajouter une liste connexe à un formulaire.

     Les listes connexes **Incidents** et **Tâches de problème** s'affichent par défaut. Examinez les listes connexes disponibles et sélectionnez celles qui sont pertinentes. Par exemple, si vous activez l'audit pour la table de problèmes, ajoutez la liste connexe **Historique des audits**.

   - Ajouter une annotation à un formulaire.
   - Créer une section de formulaire.
   - Intégrer une liste dans un formulaire.

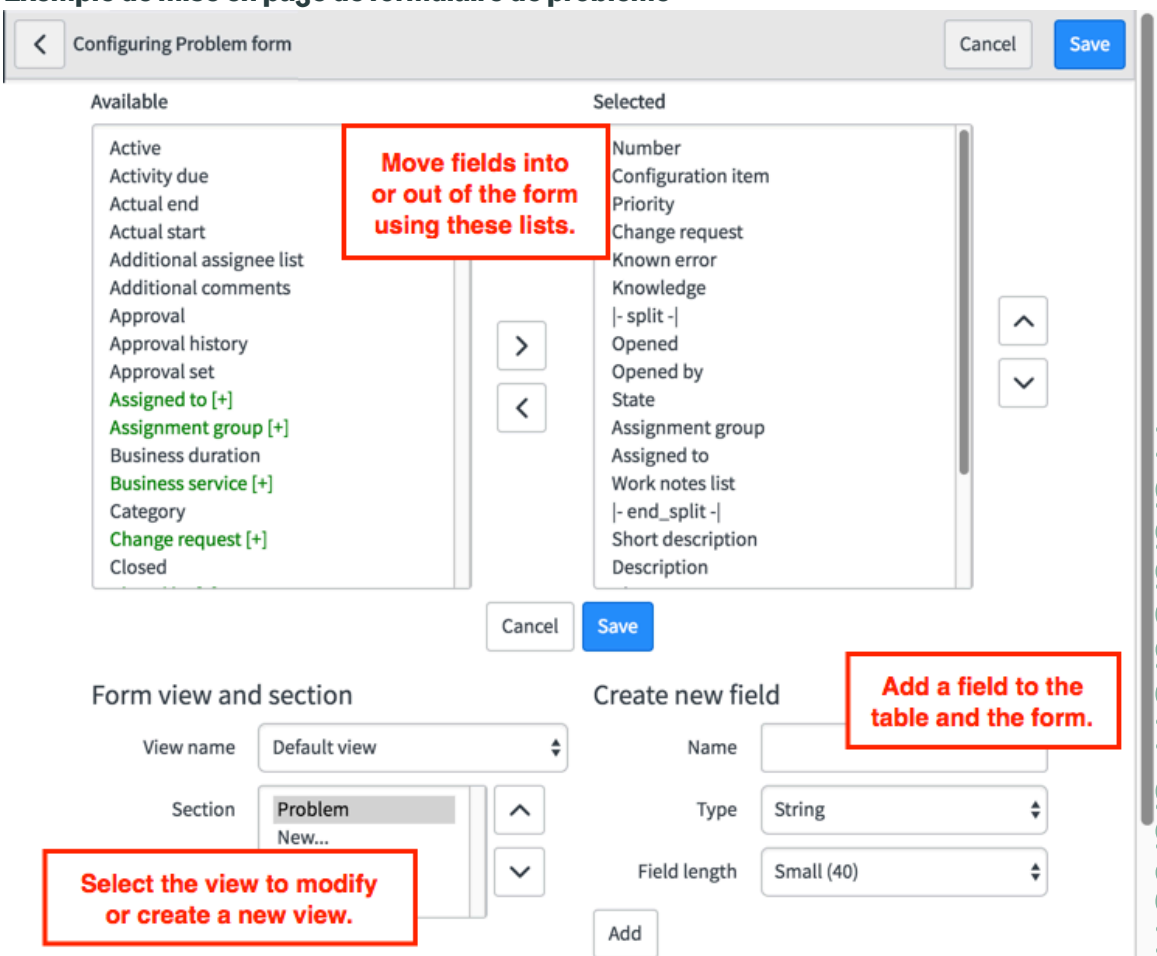
     Cette activité permet d'utiliser la liste intégrée comme tout autre élément du formulaire. Les techniciens peuvent également créer des enregistrements dans la vue Liste. Les changements apportés au contenu de la liste intégrée sont enregistrés lorsque le formulaire est enregistré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
d'autres activités sont décrites dans la rubrique Mise en page du formulaire, mais les éléments énumérés ici sont généralement configurés lors de la configuration initiale.

Exemple de mise en page de formulaire de problème



Traduction automatique

Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation

Ajoutez les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème ou une tâche de problème de l'état **Nouveau** à l'état **Évaluation** dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation. Si vous ne remplissez pas l'un des champs, vous pourrez toujours le faire dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**.
2. Recherchez et ouvrez **Vue de formulaire de boîte de dialogue d'évaluation** ou **Vue de la boîte de dialogue d'évaluation de PTASK** pour les enregistrements respectifs de problème ou de tâche de problème.
3. Cliquez sur l'onglet **Sections de formulaire**.
4. Cliquez sur problème ou problem_task dans la liste dédiée à l'enregistrement de problème ou à l'enregistrement de tâche de problème (respectivement).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur l'onglet **Éléments de section**.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de section

Champ	Description
Élément	Nom du champ que vous souhaitez afficher dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Position	Position du champ dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Type	Type d'élément que vous souhaitez saisir dans le formulaire (un élément ou une répartition, par exemple).
Section de l'IU système	Nom de la section de l'interface utilisateur sous laquelle l'élément apparaît.
Formateur d'IU système	Nom du formateur utilisé pour afficher les informations. **Remarque :** Les informations du formateur ne sont pas une valeur de champ.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Modification du formulaire de problème

Le concepteur de formulaire vous permet de personnaliser des éléments du formulaire de problème pour créer différentes vues de formulaire, afficher un navigateur de champ ou fournir des propriétés de champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil. Vous pouvez apporter des modifications et les enregistrer, puis revenir à l'onglet navigateur avec le formulaire de problème ouvert et recharger le formulaire pour tester ces modifications. L'utilisation du concepteur de formulaire vous permet d'essayer les modifications que vous souhaitez apporter pour obtenir un résultat optimal.

Procédure

1. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire** pour ouvrir le concepteur de formulaire dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Suivez les instructions détaillées dans Conception de formulaire pour personnaliser les éléments du formulaire de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les catégories de problèmes

Configurez les catégories de problèmes pour fournir un moyen affiné de surveiller et de signaler les problèmes. Ajoutez ou supprimez les choix de catégories et de sous-catégories de la liste des catégories ou des sous-catégories de problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les étapes détaillées dans Définir une option pour une liste de choix pour saisir vos catégories de problèmes.

Définir une règle d'affectation pour les problèmes

Une fois qu'un problème est consigné, il doit être affecté à la personne ou au groupe qualifié pour le gérer. Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines règles d'affectation sont prédéfinies pour Gestion des problèmes. Examinez les règles d'affectation prédéfinies et vérifiez que les règles d'affectation du problème que vous souhaitez utiliser sont activées. Par exemple, la règle d'affectation **Problème réseau** examine la classe des éléments de configuration pour les problèmes de réseau et affecte le problème au groupe **Réseau**.

Dans cette procédure, définissez une règle d'affectation pour attribuer des problèmes de base de données au groupe **Base de données**. Il s'agit simplement d'un exemple pour vous expliquer comment définir une règle d'affectation. La règle d'affectation **Problème de base de données** est déjà disponible dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Affectation** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.
   - **Nom** : Problème de base de données
   - Onglet ou section **S'applique à** :
     - **Table** : Problème [problem]
     - **Conditions** : Parcourable par point **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
   - **Groupe** dans l'onglet ou la section **Affecter à** : **Base de données**
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Testez la règle d'affectation en réalisant les étapes suivantes.
   a. Accédez à la **Problème** > **Créer**.
   b. Remplissez le formulaire de problème et sélectionnez un élément de configuration avec une classe de **Base de données**.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   d. Ouvrez le problème et vérifiez que le groupe d'affectation a été ajouté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégoriser un problème comme problème majeur

Vous pouvez classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

- Si le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) est activé, configurez le formulaire Problème pour inclure la case **Problème majeur** et ajoutez le champ **Révision de problèmes majeurs** à l'onglet **Informations sur la résolution**.
- Si le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) n'est pas activé, ajoutez le champ **Résultat de la revue** à l'onglet **Informations sur la fermeture**.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de problème pour le classer comme problème majeur.
2. Sélectionnez la case à cocher **Problème majeur**.
   Le champ **Notes de travail** est obligatoire. Soit le champ **Révision de problèmes majeurs** s'affiche dans l'onglet **Informations sur la résolution**, soit le champ **Résultat de la revue** s'affiche dans la section **Informations sur la fermeture**.
3. Renseignez le champ **Résultat de la revue** pour documenter les résultats de la revue et les leçons apprises.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer les modèles Gestion des problèmes

Activez la propriété système Modèles Gestion des problèmes afin de pouvoir créer et utiliser des modèles personnalisés.

Avant de commencer

La *com.snc.problem_management.models.enabled* propriété système est activée par défaut pour les nouveaux clients à partir de la Yokohama version.

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation et à la désactivation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez *modèles.
3. Sélectionnez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Définissez le champ **Valeur** sur **True**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les modèles Gestion des problèmes sont activés.

Créer un modèle de problème

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer
Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Ouvrez la table Modèles de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_model.list`.
   - Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de problèmes**.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Enable or disable an application menu or module .

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de problème.

2. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône ▶).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de problème.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

4. **Facultatif :** Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

   a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition ajoutée.

Résultats

Si vous avez sélectionné l'option **Modèle de problème par défaut** dans le formulaire Modèle de problème, votre modèle de problème personnalisé est utilisé lorsque de nouveaux problèmes sont créés.

Créer un modèle de tâche de problème

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de tâches de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_task_model.list`.
   - Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de tâches de problèmes**.

   > **Remarque :**
   > Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Enable or disable an application menu or module .

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Enregistrez la sys_id de création d'un intercepteur (comme décrit dans les étapes ultérieures) en sélectionnant **Copier sys_id** à partir de l'icône Menu contextuel du formulaire ( ).

   c. Renseignez les champs du formulaire Modèle de tâche de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de tâche de problème.

2. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

   Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

3. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

   Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
À	État vers lequel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de tâche de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

4. **Facultatif :** Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

   a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition ajoutée.

5. Créez un intercepteur pour votre modèle en accédant à **Tous** > **Définition du système** > **Intercepteurs**.

   a. Dans la colonne Nom, recherchez *modèles.

   b. Sélectionnez des **modèles de tâches de problèmes** dans la liste.

   c. Dans la liste des intercepteurs des modèles de tâches de problème, sélectionnez **Nouveau**.

   d. Sélectionnez **Question simple pour réorienter l'URL**.

   e. Renseignez les champs du formulaire de réponse de l'intercepteur.

Formulaire de réponse de l'intercepteur

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'interception.
Ordre	Ordre dans lequel s'affiche le modèle associé.
Actif	Option pour rendre l'interception active.
Invite utilisateur	Nom du modèle visible par l'utilisateur.
Rôles	Option permettant de définir les rôles pour sélectionner le modèle de tâche de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans le champ **URL cible**, spécifiez la sys_id pour votre modèle au format suivant :

`problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id].`

f. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Votre modèle de tâche de problème personnalisé fait partie des choix disponibles pour les rôles spécifiés dans votre intercepteur.

Appliquer des directives CSDM à Gestion des problèmes

Gestion des problèmes permet d'identifier la cause d'une erreur dans l'infrastructure informatique, signalée comme des occurrences d'incidents associés. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des problèmes utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Avec Gestion des problèmes vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Documentez la cause première d'une erreur et résolvez-la définitivement.
- Créez des articles d'erreur connue à partir d'un problème pour fournir des conseils et aider à éviter les incidents.
- Collaborez sur des tâches de problème avec d'autres équipes pour identifier la cause première à l'aide d'une fonctionnalité de glisser-déplacer sur les tableaux de tâches visuels.

Le Gestion des problèmes formulaire référence les éléments suivants CSDM (attributs et vues connexes).

1. Service : désigne la table [cmdb_ci_service_business].

   Remarque :
   Les versions antérieures étiquetaient cet attribut *`Business Service`*.

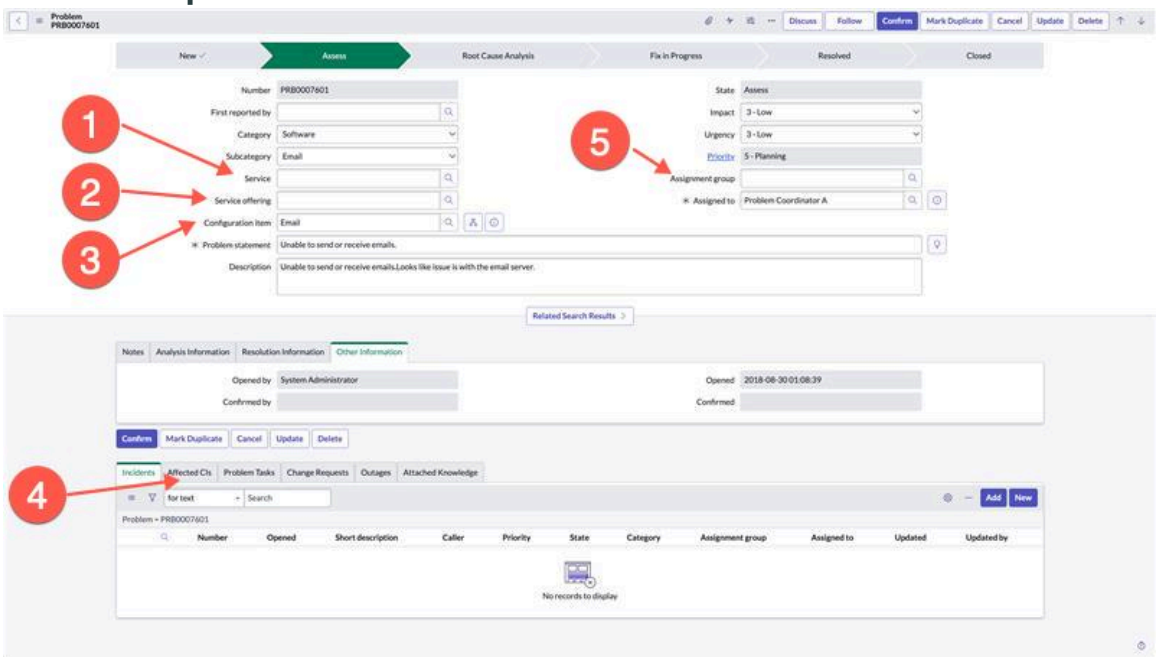
2. Offre de service : référence la table [service_offering] pour afficher les offres de service affectées par le problème dans la liste connexe Offres de service [task_service_offering].
3. Éléments de configuration : désigne la table [cmdb_ci].
4. CI affectés/causaux : table de liste connexe [task_ci]
5. Groupe d'affectation : fait référence à l'attribut Groupe.

   Remarque :
   Vous pouvez renseigner l'attribut Groupe à l'aide du groupe d'affectation du CI approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème



Tables Gestion des problèmes et CSDM

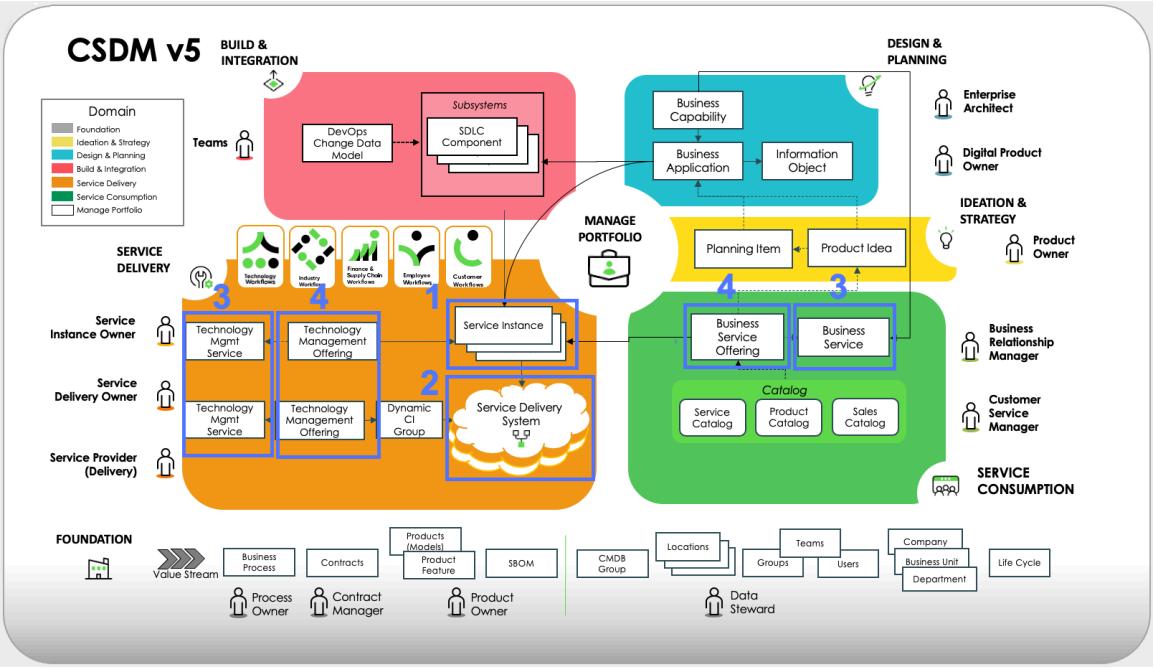
Gestion des problèmes gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des problèmes.

Tables CSDM utilisées par Gestion des problèmes

1. Table de services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered] : service d'application détecté (instance de service) ou tout CI d'infrastructure
2. Tables d'éléments de configuration [cmdb_ci*]
3. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] et Service de gestion de la technologie table [cmdb_ci_service_technical] (anciennement Service technique) : utilisez l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise et Services de gestion des technologies.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilisée comme attribut de liste de choix pour filtrer les types d'offres de services tels que le service Offre de gestion des technologiesd'entreprise et l'instance de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des problèmes

Lorsque vous l'utilisez Gestion des problèmes avec l'un des produits suivants ServiceNow , vous augmentez la valeur que vous tirez de Gestion des problèmes.

- Découverte fournit des détails sur les CI tangibles/physiques et logiciels que vous utilisez.
- Gestion des portefeuilles de services Fournit des informations sur le cycle de vie d'un service.
- Gestion des actifs fournit le modèle de produit associé. Gestion des actifs logicielsSAM Foundation ( ) et Hardware Asset Management (HAM) fournissent des données de cycle de vie pour Gestion des portefeuilles technologiques.
- Gestion de la sécurité fournit des informations initiales pour le confinement, l'éradication et la récupération des problèmes liés à la sécurité.
- Gestion des risques fournit des informations sur les risques informatiques et financiers.

Produits qui bénéficient de APM

- Gestion des services IT ()ITSM : Les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'aux informations et technologies sous-jacentes.
- Information Technology Operations Management (ITOM) : comprend le contexte professionnel des instances de service ainsi que l'appareil et les logiciels tangibles/physiques gérés.
- Gouvernance, risque et conformité ()GRC : Les auditeurs peuvent exploiter les applications d'entreprise et les objets d'informations connexes. Cela les aide à comprendre la sensibilité des données au moment de la conception pour la définition du champ d'application des audits, la mesure des risques et la gestion des activités d'audit.
- Gestion des actifs: gère les cycles de vie des logiciels et des CI tangibles/physiques pour les applications et les services d'entreprise.

Cas d'utilisation d'Gestion des problèmes

Le Gestion des problèmes cas d'utilisation est décrit dans cette section.

Gestion des problèmes permet d'éviter les problèmes et la survenance d'incidents qui en résultent. Il vise également à éliminer les incidents récurrents et à minimiser l'impact des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

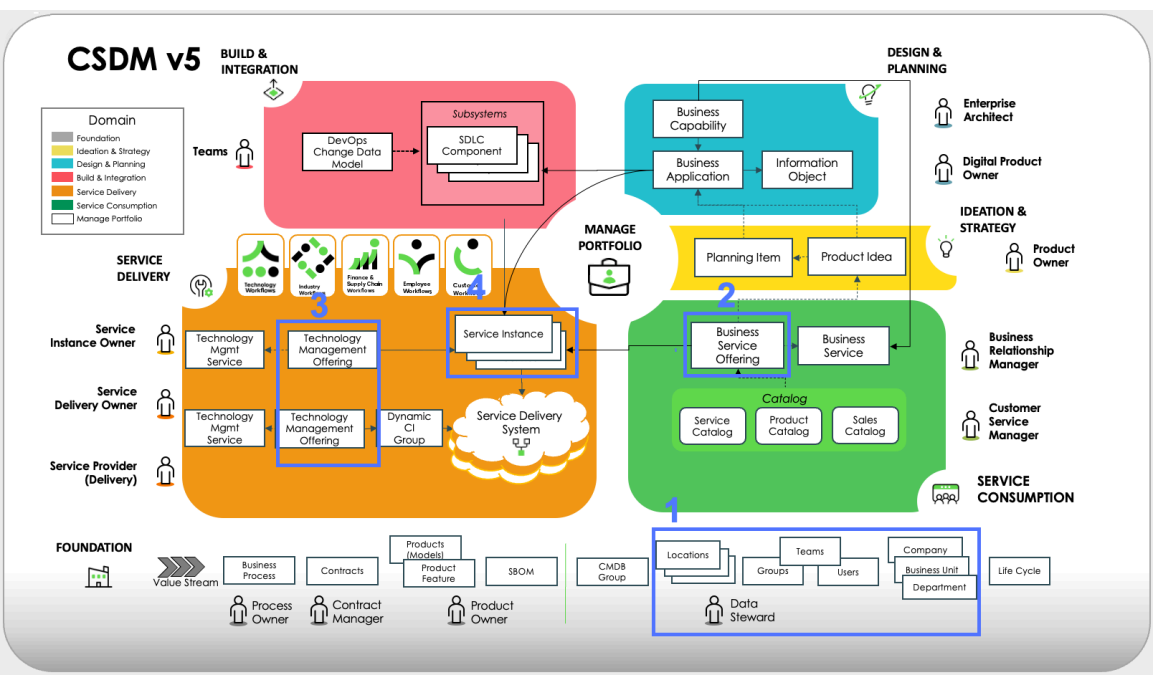
incidents qui ne peuvent être évités. Grâce Gestion des problèmesà , vous pouvez capturer des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un problème afin de conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés. En conservant la trace des actifs, vous pouvez identifier leur emplacement, leur utilisation et la date à laquelle ils ont été modifiés. En utilisant Gestion des problèmes, vous pouvez surveiller et gérer les actifs de votre entreprise selon une approche systématique.

Si un élément de configuration (CI) a entraîné un problème, utilisez la vue des dépendances pour identifier les autres éléments de configuration (CI) affectés par le CI qui a causé le problème. Vous pouvez ensuite associer les éléments de configuration (CI) affectés à un enregistrement de problème pour savoir comment le problème affecte les autres CI avec des relations dépendantes.

Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Gestion des problèmes

Le CMDB, lorsqu'il est utilisé par le cadre de travail, apporte de la CSDM valeur aux Gestion des problèmes éléments suivants :

- Comprenez l'impact du problème sur les services et les offres de service.
- Acheminer dynamiquement les problèmes.
- Identifiez un ou plusieurs services impactés pour résoudre le problème.



Les CSDM éléments de données utilisés sont les Gestion des problèmes suivants :

1. Abonnement : listes connexes des offres de service qui identifient qui a accès à l'offre et peut donc être impacté par une panne. Un problème peut identifier l'impact à l'aide des tables Abonné par. Les listes connexes sont les suivantes :
   - Abonnements de service par société [service_subscribe_company]
   - Abonnements de service par département [service_subscribe_department]
   - Abonnements de service par groupe [service_subscribe_sys_user_grp]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Abonnements de service par emplacement [service_subscribe_location]
- Abonnements de service par utilisateur [service_subscribe_sys_user]

2. L'offre de service d'entreprise peut être utilisée par les problèmes pour désigner l'approbateur professionnel en fonction des approval_group et des business_criticality. Un service d'entreprise peut compter plusieurs offres, chacune ayant une criticité différente.
3. Offres de gestion de la technologie Peut être utilisé par les problèmes pour fournir le approval_group d'approbateur technique et le groupe d'affectation technique sur l'attribut assignment_group.
4. L'instance de service peut être utilisée pour fournir des environnements de production et autres (DEV, QA, UAT, etc.). Les environnements autres que les environnements de production peuvent être filtrés si vous le souhaitez. L'attribut **used_for** hérité est mappé à l'attribut **environment**. Vous devez utiliser l'attribut **environment**.

Remarque :
certaines offres de service peuvent également identifier l'attribut environment de l'offre.

Résultats du cas d'utilisation de Gestion des problèmes

Le CSDM cadre de travail fournit un Gestion des problèmes contexte pour les problèmes sur les CI qui peuvent être impliqués.

Pour déterminer l'impact et la cause première, exécutez les étapes suivantes :

1. Renseignez l'attribut **Élément de configuration** sur le formulaire de problème, configuration_item, avec l'élément CI ou le service affecté.
2. (Facultatif) Utilisez les attributs Service et Offre de service sur le formulaire de problème pour affiner la liste des éléments de configuration à choisir. Cette fonctionnalité n'est pas disponible avec le et nécessite une système de base configuration supplémentaire.
3. (Facultatif) Utilisez la liste connexe CI affectés pour identifier les CI susceptibles d'avoir causé le problème.

Considérations sur l'application Gestion des problèmes

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

- Instance de service : une instance de service est un type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.
- Utilisation de l'instance de service pour un problème : Voici quelques-uns des scénarios dans lesquels l'instance de service peut être utilisée pour un problème :
  - Le problème concerne un problème d'application : dans ce scénario, l'instance de service peut être renseignée dans l'attribut configuration_item sur le formulaire Problème représentant le déploiement unique d'une pile d'applications. Par exemple, l'instance de service de MyApp 3.0 Prod a été signalée comme étant indisponible.
  - Le problème sur un CI d'infrastructure a un impact sur les appareils. Dans ce scénario, l'instance de service peut être renseignée dans la liste connexe Services impactés du problème, task_cmdb_ci_service, afin d'identifier l'instance de service comme l'un des services impactés. Par exemple, le serveur Acme42 peut avoir un impact sur **l'instance Mon service de MyApp 3.0 Prod** et d'autres services connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des problèmes

Comprenez comment un problème et une tâche de problème sont créés, évalués, étudiés et corrigés dans un état de problème ou de tâche de problème.

Création d'un problème

Un problème est une cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madridge) n'est pas activé, consultez Création d'un problème (hérité).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez générer un enregistrement de problème manuellement à partir du module de problème.
- Vous pouvez générer un problème à partir d'un incident.
- Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour consigner les problèmes à partir du catalogue de services.
- Vous pouvez également générer un problème à partir d'un e-mail lorsqu'une action sur e-mail entrant appropriée est configurée.

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à la **Problème** > **Créer**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**. **Remarque :** utilisez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème** (`com.snc.problem.create_from_incident.attribut`) pour spécifier les champs sur le formulaire Incident. Les valeurs de ces champs sont copiées dans les champs respectifs du formulaire Problème.

2. Renseignez les champs du formulaire Problème.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de problème.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, l'enregistrement de problème passe directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter à l'adresse suivante : **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**. Pour plus d'informations, référez-vous à Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Remarque :

Lorsqu'un incident est promu en incident majeur, un enregistrement de problème est créé automatiquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
- La Gestion des incidents majeurs est installée en même temps que la Gestion des problèmes.
- Les modules d'extension Bonne pratique en matière de gestion des problèmes – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doivent être actifs.
- Vous devez activer le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur**, qui est inactif lors de l'expédition dans le système de base.

Pour configurer les informations du champ d'incident qui doivent être copiées dans l'enregistrement de problème, activez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un problème** (com.snc.problem.create_from_incident.attributes).

Vous pouvez copier des pièces jointes et des articles de la base de connaissances si le module d'extension Bonne pratique en matière de gestion des problèmes – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) est actif et si la propriété **com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** est définie sur vrai.

Que faire ensuite
Évaluez le problème.

Création d'un problème (hérité)

Un problème est la cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à la **Problème** > **Créer**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**.

2. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de problème hérité.

3. Pour entrer des notes de travail pour le problème, cliquez sur l'onglet **Notes**.
   Lorsque vous créez et enregistrez un problème, la saisie de notes dans le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs d'**Impact** ou d'**Urgence** sur un problème existant, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

   Remarque :
   Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

4. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture du problème, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture** et saisissez les informations.
   La date à laquelle le problème a été fermé et l'utilisateur qui l'a fermé sont renseignés automatiquement.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Évaluez le problème.

Évaluation d'un problème

Évaluez un problème pour déterminer si le problème nécessite une enquête approfondie.

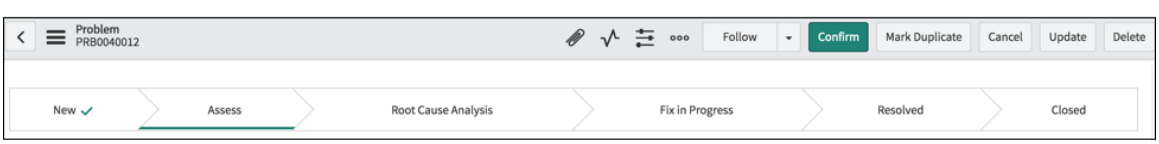
Avant de commencer

- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'évaluation d'un problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée du problème, ainsi que de sa cause et de son effet.

Procédure

Cliquez sur **Évaluer** et renseignez les champs obligatoires.



Après avoir évalué le problème, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

Que faire ensuite
Après avoir confirmé que le problème nécessite une enquête et une résolution, le problème entre dans l'état **Analyse de la cause première**.

Ajout de plusieurs incidents à un problème

Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Incidents**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, ajoutez les incidents de la manière suivante.
   - Sélectionnez les enregistrements d'incidents, puis sélectionnez **Ajouter la sélection**.
   - Sélectionnez **Ajouter tout**.

Résultats
Les incidents sélectionnés apparaissent sous l'onglet **Incidents**.

Point d'extension pour Gestion des problèmes

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application.

`global.MRABulkAddRecordsFilter` est un point d'extension générique que vous pouvez utiliser pour joindre des enregistrements associés. Vous pouvez ajouter son implémentation pour utiliser un associateur de plusieurs enregistrements qui permettra de joindre les enregistrements.

Accédez à la **Tous** > **Points d'extension scriptés** pour ajouter `global.MRABulkAddRecordsFilter` à la table [sys_extension_point].

Remarque :
Si vous avez déjà créé des implémentations à l'aide de l'ancien point d'extension `global.BulkAddIncidentsFilter` dans les versions précédentes, vous pouvez toujours utiliser ce point d'extension pour vos implémentations personnalisées existantes. Mais à l'avenir, le point d'extension `global.BulkAddIncidentsFilter` deviendra obsolète. Nous vous encourageons à migrer votre implémentation vers le point d'extension `global.MRABulkAddRecordsFilter`. Si vous créez des implémentations, utilisez le point d'extension `global.MRABulkAddRecordsFilter` pour ajouter un ou plusieurs enregistrements d'incidents à un problème.

Associer les CI à un problème

Associez plusieurs éléments de configuration (CI) affectés ou impactés à un problème pour trouver tous les CI qui sont affectés par le même problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

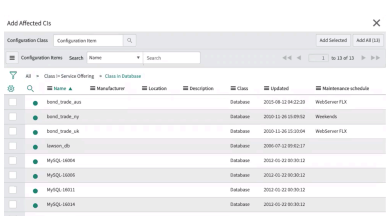
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause du problème et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par le problème.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème auquel vous souhaitez associer des CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Procédures
	Remarque : Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**. **Remarque :** Si les services/CI impactés ne sont pas visibles sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire.

Enquête sur la cause première d'un problème

Identifiez la cause première du problème pour analyser, suivre et résoudre les incidents récurrents de façon permanente.

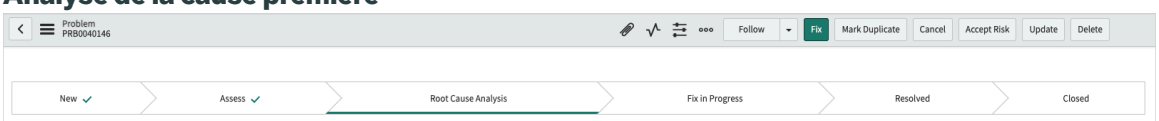
Avant de commencer

Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour plus de détails, voir Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Analyse de la cause première



Procédure

Vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.
Si vous avez créé un article d'erreur connue pour ce problème ou un problème similaire, vous pouvez ajouter la référence de cet article dans le champ **Article des erreurs connues principales**.

Remarque :
le champ **Article des erreurs connues principales** n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Que faire ensuite

Vous pouvez résoudre et terminer le problème. Vous pouvez également créer une demande de changement pour implémenter un correctif pour le problème.

Résolution et conclusion d'un problème

Résolvez le problème et ajoutez une note détaillée de la résolution pour référence future.

Traduction automatique

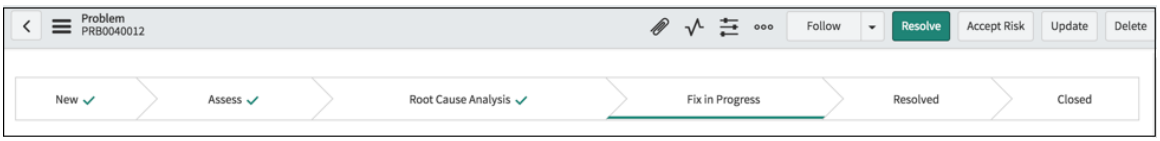
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

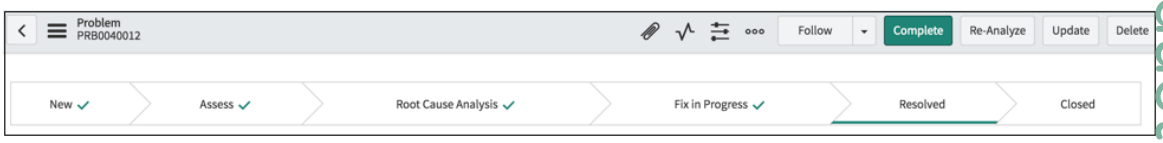
Procédure

1. Cliquez sur **Résoudre**.



Le problème entre dans l'état **Résolu** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

2. Cliquez sur **Terminer**.



Le problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

Remarque :

- Lorsqu'un problème est fermé ou annulé, toutes les tâches de problème ouvertes connexes sont annulées à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème** (*problem.closed.cancel_open_tasks*).
- Lorsqu'un problème est fermé, vous pouvez toujours créer des tâches de problème à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ?** (*problem.closed.can_create_tasks*).

Vous pouvez réanalyser le problème même après sa fermeture en cliquant sur **Analyser à nouveau**. L'état du problème passe de **Fermé** à **Analyse de la cause première**. Les propriétés de gestion des problèmes suivantes contrôlent qui peut réanalyser le problème :

- **Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- **Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- **Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

Lorsque toutes les tâches connexes mentionnées dans la propriété de gestion des problèmes **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordonnateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple, incident.problem_id, change_request.parent (*problem.fix.records*) sont terminées, une notification est envoyée au coordonnateur du problème à ce sujet.

Remarque :
Le changement de cette propriété pour inclure de nouvelles tables nécessite également la création d'une règle métier correspondante pour que la fonctionnalité globale fonctionne de façon transparente. Par exemple, pour la demande de changement, la règle métier est *Check Related Problem Fixes - Change Req*.

Création d'une demande de changement à partir d'un problème

Après avoir étudié et effectué une analyse de la cause première du problème, vous pouvez comprendre si le problème peut être résolu ou si vous devez trouver une solution de contournement temporaire pour le problème. Si le problème peut être résolu, implémentez le correctif ou la résolution pour le problème.

Avant de commencer
Rôle requis : problem_coordinator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez implémenter une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service. Pour un changement normal, vous émettez une Demande de changement (RFC). Le Comité consultatif sur les changements (CAB) doit approuver la RFC avant qu'une résolution ne soit appliquée au problème.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert** et ouvrez un enregistrement de problème.
2. Dans le menu contextuel, effectuez l'une des activités suivantes.
   Une demande de changement est créée pour implémenter la solution pour le problème.

Ajout de plusieurs demandes de changement à un problème

Ajoutez plusieurs demandes de changement à un problème pour capturer toutes les demandes que vous devez implémenter pour résoudre le problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Demandes de changement**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, sélectionnez les enregistrements et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les demandes de changement sélectionnées s'affichent sous l'onglet **Demandes de changement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'une tâche de problème

Les tâches de problème permettent au coordinateur du problème de demander de l'aide à des experts en vue d'identifier la cause première et de proposer une solution. Divisez le problème en plusieurs tâches de problème pour faciliter l'enquête. Vous pouvez affecter les tâches de problème à différents groupes d'affectation ou utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème pour lequel vous souhaitez créer une tâche de problème.
3. Dans la liste connexe de l'enregistrement de problème, cliquez sur **Tâches de problème** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des tâches de problème suivantes.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de problème.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, alors celui-ci passera directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter à l'adresse suivante : **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**. Pour plus d'informations, référez-vous à Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Que faire ensuite

Évaluez la tâche de problème.

Évaluation d'une tâche de problème

Évaluez une tâche de problème pour déterminer la faisabilité d'un travail sur la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'évaluation d'une tâche de problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée de la tâche, ainsi que de sa cause et de son effet.

Procédure

1. Sélectionner **Évaluer**.

   La tâche de problème entre dans l'état **Évaluation**. Vous pouvez confirmer si les informations sont suffisantes pour travailler sur la tâche ou si la tâche doit être annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Après avoir évalué la tâche, effectuez l'action en fonction de votre option.

Que faire ensuite
Terminez la tâche de problème telle que résolue.

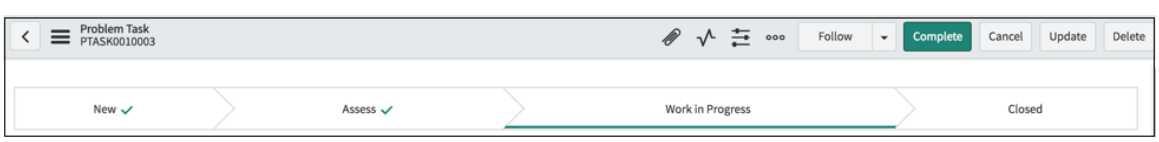
Fin d'une tâche de problème

Résolvez et terminez la tâche de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

Sélectionnez **Terminer**.



La tâche de problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de fermeture Terminé**.

Remarque :
Vous pouvez configurer les propriétés du problème pour analyser à nouveau une tâche même après sa fermeture en sélectionnant **Évaluer à nouveau**. L'état de la tâche passe de **Fermé** à **Évaluation**. Une fois que toutes les tâches de problème sont terminées ou annulées, une notification est envoyée au coordonnateur des problèmes à ce sujet.

Résolution d'incidents associés à partir d'un problème

Une fois que vous considérez qu'un problème doit être résolu, les incidents liés au problème avec l'état **En attente** peuvent être résolus à l'aide d'une action d'interface utilisateur à partir du formulaire **Problème**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La rubrique ne s'applique qu'au problème hérité — de Jakarta à London.

Procédure

1. Ouvrez un problème résolu qui présente des incidents associés.
2. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Résoudre les incidents**.
3. Entrez les valeurs pour les champs obligatoires.

Remarque :
seuls les incidents présentant l'état **En suspens** et avec **En attente du problème** comme motif de mise en suspens peuvent être résolus.

L'état des incidents dans la liste connexe des problèmes est modifié en **Résolu** et des notes de travail sont ajoutées au flux d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communiquer le résultat d'un problème

Documentez la cause et la résolution d'un problème pour résoudre rapidement les incidents entrants et éviter l'apparition d'autres problèmes du même type.

Communiquer les solutions de contournement pour un problème

Documentez et communiquez des solutions de contournement pour faire savoir aux autres personnes que vous êtes au courant du problème. Les solutions de contournement sont un moyen temporaire de restaurer les défaillances de service et de réduire l'impact d'un problème pour lequel une résolution réelle n'est pas encore disponible.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous communiquez une solution de contournement, une notification indiquant sa disponibilité est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations de la solution de contournement ou pour les communiquer à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

Remarque :
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le champ **Informations d'analyse** > **Solution de contournement** champ.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer la solution de contournement**.

Communiquer la solution de contournement (hérité)

Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le lien connexe **Communiquer la solution de contournement** du formulaire de problème élimine la nécessité de mettre à jour manuellement chaque incident lié au problème.

Procédure

1. Ouvrez le problème pour lequel vous disposez d'une solution de contournement.
2. Saisissez les informations dans le champ **Solution de contournement**.
3. Cliquez sur **Publier**.
4. Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le numéro de problème et le contenu du champ **Solution de contournement** sont ajoutés au flux d'activité pour tous les incidents associés. Par défaut, toutes les entrées faites dans un champ de flux d'activité d'incident génèrent une notification par e-mail reçue par l'**appelant** que vous mentionnez sur le formulaire Incident.

Si la planification de la rotation d'astreinte de groupe est en vigueur lorsque vous communiquez une solution de contournement, le système arrête les escalades sur les incidents associés. L'escalade s'arrête parce qu'une solution de contournement est disponible. Cette action communique efficacement les connaissances à l'audience appropriée, mais ne crée pas d'article de la base connaissances.

Communiquer un correctif

Une fois que vous avez terminé l'analyse de la cause première d'un problème et que vous avez trouvé une solution ou un correctif pour ce problème, soumettez des demandes de changement pour que le problème soit résolu. Documenter et communiquer le correctif aide l'utilisateur à apprendre la solution à un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous communiquez un correctif, une notification indiquant que celui-ci est disponible est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations du correctif ou pour les communiquer à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

Remarque :
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le champ **Informations sur la résolution** > **Notes sur les correctifs** champ.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer le correctif**.
   Les informations sur la solution sont copiées du champ **Notes sur les correctifs** du formulaire Problème vers le champ **Commentaires additionnels** du formulaire Incident. Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant et à l'utilisateur affecté à l'incident.

Articles de la base de connaissances issus des problèmes

Les bases de connaissances hébergent les informations qu'une organisation veut conserver et partager. Le formulaire de problème comprend quatre options pour créer des connaissances et communiquer des informations.

Remarque :
si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
- Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.
- Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.
- Vous pouvez créer et publier rapidement un article de la base de connaissances dans la catégorie Actualités.

Par défaut, la plupart des nouveaux articles sont créés sous forme de brouillons et passent par un état d'examen avant d'être publiés. Une exception au workflow standard est la publication de nouvelles depuis le formulaire de problème.

Si l'administrateur active le workflow de soumission de connaissances facultatif, les articles créés à partir d'incidents ou de problèmes deviennent des soumissions de connaissances, qui sont traitées par un chemin différent. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances .

Utiliser la case à cocher Connaissances

Comme pour les incidents, les problèmes génèrent souvent des informations qui pourraient être nécessaires à l'avenir. Le système peut automatiquement soumettre un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Procédure

1. Sélectionnez la case à cocher **Connaissances** sur le formulaire de problème.
2. Résolvez et fermez le problème.

   Fermer le problème déclenche la règle métier *`Problem Create Knowledge`*. Par défaut, la règle métier crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon** prêt à être examiné et publié par un membre de l'équipe des connaissances. La **Brève description** du problème devient la **Brève description** de l'article et les **Notes de travail** du problème deviennent le **Texte** de l'article.

   Si le workflow de soumission de connaissances est activé, les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article d'erreur connue

Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence. Les articles d'erreur connue documentent la cause première et la solution de contournement du problème pour aider à réorienter les incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Activez les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez créé un article d'erreur connue à partir d'un problème, l'article est enregistré dans la base de connaissances et maintenu dans l'application Gestion des connaissances. Les processus de publication et de retrait d'un article de la base de connaissances sont contrôlés par les workflows définis pour la base de connaissances à laquelle appartient l'article. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer un article d'erreur connue**.

   Remarque :
   Le lien s'affiche lorsque le champ **Article d'erreur connue principale** est vide sous l'onglet **Informations d'analyse** du formulaire de problème.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   pour lire le contenu de l'article, cliquez sur **Afficher l'article** sous **Liens connexes**.

5. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   cliquez sur **Rechercher des doublons** pour rechercher les articles d'erreur connue existants. La recherche est basée sur la brève description, la catégorie et la rubrique.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'article d'erreur connue.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Publier** pour envoyer l'article pour revue et approbation. Selon la base de connaissances dans laquelle l'article est stocké et les contrôles d'accès à la base de connaissances, cet article d'erreur connue peut être recherché par des utilisateurs qui n'appartiennent pas à l'équipe informatique pour aider à réorienter l'incident.

Publier une connaissance

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Procédure

1. Ouvrez un problème à partir duquel publier un article de la base de connaissances.
2. Cliquez sur le lien connexe **Publier des connaissances**.
   L'article de la base de connaissances qui en résulte contient les informations suivantes.
   - Le numéro et la **Brève description** du problème deviennent la **Brève description** de l'article de la base de connaissances.
   - La **description** et les **solutions de contournement** du problème deviennent le **texte** de l'article de la base de connaissances.
   - L'**Élément de configuration** du problème devient l'**Élément de configuration** de l'article de la base de connaissances.
   - La **Rubrique** de l'article est définie sur **Erreur connue**.

   Par défaut, le système crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon**. Si le workflow de soumission de connaissances est activé, la **Brève Description** et les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances .

Section de référence pour Gestion des problèmes

Les rubriques de référence fournissent les descriptions de champs de différents formulaires.

Formulaire de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème.

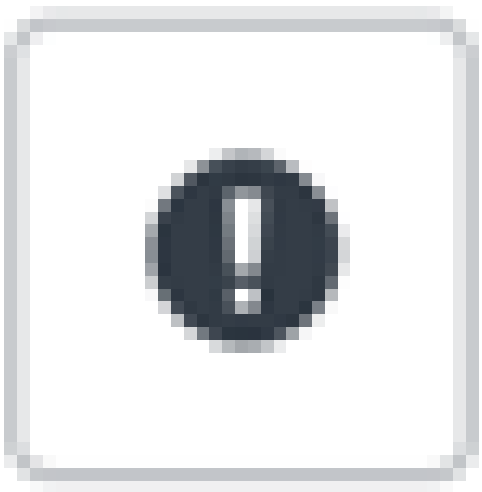
Formulaire de problème

Nom	Définition
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier le problème.
Tâche d'origine	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie	Groupe auquel le problème appartient tel que le logiciel, le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service d'entreprise auquel le problème s'applique Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	) s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance .
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
Code de résolution	Indique si le problème est résolu, si un correctif est appliqué, si un doublon est disponible ou si le coordonnateur du problème accepte le risque. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Doublon de	Lorsque le **code de résolution** est **Doublon**, le champ **Doublon de** est la référence au problème à partir duquel le problème actuel est dupliqué.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur le problème. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, l'incident est automatiquement affecté à un groupe.
Affecté à	Coordonnateur de problème spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Description du problème que l'équipe de résolution des problèmes traite. Lorsque vous mettez à jour la description du problème et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche. **Remarque :** si vous souhaitez rechercher et lier un article d'erreur connue ou un article de la base de connaissances au problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Fournissez une solution de contournement si cela s'avère utile pour la résolution rapide de l'incident. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre. Si une solution de contournement est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Notes sur la cause première	Inscription sur la cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a résolu le problème. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Résolu	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles le problème est résolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	Remarque : ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Notes sur les correctifs	Inscription sur la façon dont vous avez résolu le problème. Si un correctif est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Autres informations	
Ouvert par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a ouvert le problème.
Ouvert	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Confirmé par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Confirmé	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Corriger par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a lancé la correction.
Corriger	Champ en lecture seule. La date et l'heure du lancement de la correction par l'utilisateur.

Formulaire de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de tâche de problème.

Formulaire de tâche de problème

Champ	Description
Numéro	Lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Type	État de lecture seule. Détermine si la tâche de problème est créée spécifiquement pour étudier la cause du problème ou s'il s'agit d'une tâche générale. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Problème source	Numéro unique du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** et **Fermé ignoré**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Travail en cours** et **Fermé**.
Code de fermeture	Champ en lecture seule indiquant si la tâche de problème a été terminée ou annulée. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer la tâche de problème (Critique, Élevée, Modérée, Faible ou Planification).
Groupe d’affectation	Groupe spécifique auquel la tâche de problème est affectée.
Affectée à	Analyste de problème spécifique à qui la tâche est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Description courte	Brève description de la tâche de problème. Lorsque vous mettez à jour la brève description et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la brève description.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche. **Remarque :** si vous souhaitez rechercher et lier un article de la base de connaissances à la tâche de problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche de problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur la tâche de problème.
Informations d'analyse	
Code de la cause première	Cause du problème tel que Sinistre environnemental, Problème matériel, Personnes/Processus/ Documentation.
Solution de contournement (Analyse de la cause première uniquement)	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Informations sur la fermeture	
Effectué par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a terminé la tâche.
Terminé	Raison pour laquelle cette tâche de problème a été annulée.
Notes sur la solution proposée (analyse de la cause première uniquement)	Inscription sur la façon dont vous avez résolu la tâche de problème.
Notes de fermeture (tâche générale uniquement)	Inscription sur le travail que vous avez terminé.

Formulaire de modèle de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de modèle de tâche de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de problème

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de problème.
Modèle de problème par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de problème par défaut dans le formulaire de demande de problème.
Actif	Option permettant de spécifier que ce modèle est disponible à la sélection lors de la création d'une demande de problème.
Description	Description détaillée du modèle de problème.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de problème. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Disponible pour**, **Non disponible pour** et **Peut écrire** s'affichent en regard de l'onglet **États du modèle**.
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de problème.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de problème.

Formulaire de modèle de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de modèle de tâche de problème.

Formulaire de modèle de tâche de problème

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de tâche de problème.
Type de tâche de problème	Option permettant de mapper le modèle de tâche de problème à un type de tâche de problème. La valeur par défaut est **Modèle** lorsque vous créez un modèle de tâche de problème personnalisé.
Modèle de tâche de problème par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de tâche de problème par défaut dans le formulaire de demande de problème.
Actif	Option permettant de spécifier que ce modèle est disponible à la sélection lors de la création d'une demande de problème.
Description	Description détaillée du modèle de tâche de problème.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de problème. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Disponible pour**, **Non disponible**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de tâche de problème (suite)

Champ	Description
	pour et **Peut écrire** s'affichent en regard de l'onglet **États du modèle**.
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de tâche de problème.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de tâche de problème.

Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes

Description des valeurs de champ du formulaire de condition de transition d'état du modèle.

Formulaire de condition de transition d'état

Champ	Description
Nom	Nom unique de la condition.
Transition d'état	État auquel vous appliquez la condition de transition. Ce champ est automatiquement réglé sur l'état auquel vous appliquez la condition.
Description	Description détaillée de la condition.
Exige	Condition de votre transition. Vous pouvez choisir une condition prédéfinie ou sélectionner **Condition de transition** pour définir une condition. Pour créer des conditions prédéfinies, consultez Créer des conditions prédéfinies.
Condition (Créateur de conditions)	Condition de l'enregistrement de la tâche de problème changement qui doit être remplie pour permettre la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour permettre la transition. Le script renvoie une valeur **Vrai** lorsqu'il est valide.
Actif	Option pour rendre la condition active.

Formulaire de problème hérité

Description des valeurs de champ du formulaire de problème hérité.

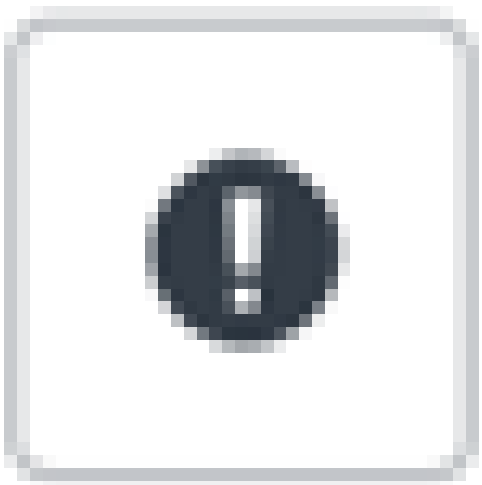
Champs du formulaire Problème

Nom	Définition
Service d'entreprise	Service d'entreprise auquel le problème s'applique Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
	) s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance .
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Demande de changement	Demande de changement associée au problème.
Problème majeur	Cochez la case pour classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.
Connaissances	Cochez la case pour soumettre automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
État	État du problème : • **Ouvert** : ouvert et non affecté. • **Changement en attente** : en attente de la fermeture de la demande de changement correspondante. • **Erreur connue** : ce problème ne va pas être résolu et il existe une solution de contournement. Les utilisateurs disposant du rôle itil ont accès au module **Erreurs connues**. • **Fermé/Résolu** : le problème est résolu et fermé.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Le groupe qui travaillera sur l'incident. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** l'ACL sys_user_group *`read`* appelle la fonction *`SNCRoleUtil`*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle admin ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles.
Affecté à	Utilisateur spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Parent	Tâche parente pour ce problème.
Description courte	Résumé du problème.
Description	Description détaillée du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous ajouter à la liste des notes de travail pour les problèmes que vous souhaitez surveiller.

Formulaire d'article d'erreur connue

Description des valeurs de champ du formulaire de problème hérité.

Formulaire d'article d'erreur connue

Champ	Description
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique pour identifier l'article d'erreur connue.
Base de connaissances	Base de connaissances (par défaut Erreur connue) dans laquelle l'article est stocké pour référence ultérieure. L'article est enregistré dans la table Article d'erreur connue [kb_template_known_error_article].
Catégorie	Champ en lecture seule. La valeur de ce champ est une référence issue du champ Catégorie du problème.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article d'erreur connue sera supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaîtra plus dans les résultats de recherche.
Version	Champ en lecture seule. Géré par le processus Gestion des connaissances lorsqu'un article publié est modifié.
Workflow	Champ en lecture seule.
Tâche source	Champ en lecture seule. L'enregistrement du problème sur lequel vous créez l'article.
Lien de la pièce jointe	Sélectionnez la case à cocher de sorte que l'article s'affiche comme pièce jointe dans l'enregistrement du problème. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, le contenu de l'article apparaît dans la note de travail du problème.
Afficher les pièces jointes	Sélectionnez la case à cocher afin que toutes les pièces jointes à l'article s'affichent lorsque vous consultez l'article. Le champ n'est pertinent que lorsque le champ Lien de la pièce jointe n'est pas sélectionné.
Description courte	Brève description de l'erreur connue.
Description	Explication détaillée de l'erreur connue.
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Cause	Informations sur la cause du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité

Pour suivre les directives ITIL, les enregistrements de problèmes sont classés par ordre de priorité en fonction de l'impact et de l'urgence des problèmes.

Le classement des problèmes par ordre de priorité est disponible sur les nouvelles instances.

Dans le formulaire de problème, les utilisateurs sélectionnent les valeurs des champs **Impact** et **Urgence** qui déterminent quelle valeur de priorité est générée pour le problème.

Ordre des problèmes ITIL

Champ	Définition
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.

La priorité est calculée selon les règles de recherche de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

Dans la table Recherche de données pour la priorité du problème [dl_problem_priority], vous pouvez modifier les règles de recherche de données pour la priorité des tâches.

Notes de travail pour les priorités de problème

Lorsque vous créez et enregistrez un problème, le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'**Impact** ou d'**Urgence** dans un formulaire de problème enregistré, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Propriétés de Gestion des problèmes

Les propriétés de Gestion des problèmes sont utilisées pour contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la réanalyse d'un problème fermé ou annulé.

Ces propriétés sont disponibles à l'adresse **Problème** > **Administration** > **Propriétés du problème**.

Propriétés pour Gestion des problèmes

Propriété	Description
Propriétés des transitions d'état de problèmes	
L'option Accepter le risque fait passer le problème à l'état Fermé (et non à l'état Résolu) problem.acceptrisk.move_to_closed	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ? problem.closed.can_create_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false
Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Propriétés des transitions d'état des tâches de problèmes	
Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème problem.closed.cancel_open_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description
Qui peut évaluer à nouveau une tâche de problème terminée ou annulée ? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_coordinator
Une tâche de problème peut-elle être réévaluée sur un problème fermé ? problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut ◦ Mise à niveau : true ◦ Nouvelles instances : false
Propriétés des listes associées aux problèmes	
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordinateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par exemple, change_request.parent problem.fix.records	• Type : chaîne • Valeur par défaut : change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à déplacer lorsqu'un problème est marqué comme doublon d'un autre. Par exemple, incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• Type : chaîne • Valeur par défaut : incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
Qui peut associer les incidents fermés à un problème ? problem.role.relate_closed_incidents	• Type : choix • Valeur par défaut : ◦ Mise à niveau : personne ◦ Nouvelles instances : coordinateurs des problèmes
Problème créé à partir des propriétés de l'incident	
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• Type : chaîne • Valeur par défaut : number, description, short_description, cmdb_ci, impact, urgency, priority, company, sys_domain, business_service, category, subcategory
Problème créé à partir des propriétés de l'interaction	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description

Créer un problème enregistré
 	
com.snc.problem.create_from_interaction.save
	• Type : booléen
	• Valeur par défaut :
	  ○ Mettre à niveau les clients : non
	  ○ Nouveaux clients : oui

Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction glide.problem.interaction.allow_create	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false

Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes

Validez que Gestion des problèmes fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes nécessitent l'activation des modules d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf). Pour tous les tests liés à l'état, le module d'extension Gestion des problèmes State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) doit être activé.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes

Test	Description	Version
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Évaluation**, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Analyse de la cause première	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Analyse de la cause première**, l'état de ce problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Évaluation** est marqué comme Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Analyse de la cause première** est marqué comme	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
son état est Analyse de la cause première	Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: false, Risk in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: true, Risk in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: true, Root Cause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed:preFirstRootCause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : créer un changement urgent à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement urgent à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : créer un changement normal à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement normal à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états des problèmes	Vérifiez la gestion des états des problèmes.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème à partir d'un état Terminé	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Correctif appliqué**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Correction en cours	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : créer un article d'erreur connue à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : motif de l'acceptation de risque pour un incident	Vérifiez que le **motif de l'acceptation de risque** est copié dans les incidents qui sont en attente de résolution d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : communiquer un correctif	Vérifiez la fonctionnalité de communication de correctifs.	Madrid
PRB MGMT : communication d'une solution de contournement	Vérifiez la fonctionnalité de communication de solutions de contournement.	Madrid
PRB MGMT : informations sur le correctif d'un incident	Vérifiez que lorsqu'un problème est résolu, l'état des incidents en attente de résolution du problème passe à **Résolu**. Les notes sur les correctifs du problème sont copiées dans les incidents.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états d'une tâche de problème (Type:General)	Vérifiez la gestion des états d'une tâche de problème pour un problème de type Général.	Madrid

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Gestion des problèmes

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des problèmes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation en domaines dans Gestion des problèmes : vue d'ensemble

- Gestion des problèmes permet d'éliminer la cause première d'une interruption de service.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.
- Seuls les utilisateurs de Problem peuvent créer des problèmes et des tâches de problème et y accéder.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des problèmes

Les utilisateurs de Problem ne voient que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Les utilisateurs de Problem peuvent utiliser des problèmes et des tâches de problème dans les domaines des locataires. Ils peuvent aussi créer et mettre à jour les problèmes et les tâches de problème de leur domaine, de tous les domaines enfants et du domaine global.

Problèmes connus

La relation tâche/panne `[cmdb_ci_outage]` n'est pas séparée par domaine.

Si elle est installée, la table de relation tâche/panne n'est pas séparée par domaine. Par conséquent, les prestataires et utilisateurs de Problem peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table de relation tâche/panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension Relation tâche/panne facultatif.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Données pour la résolution des problèmes

La résolution rapide des problèmes nécessite la collecte d'autant d'informations que possible sur le problème.

En plus des informations contenues dans le ticket de problème, des informations utiles se trouvent souvent dans d'autres tables.

Enregistrements connexes pertinents

Les enregistrements connexes courants comprennent les changements (via la liste connexe **Demande de changement**) et les incidents dans la liste connexe **Incidents**. Tous les enregistrements directement liés sont accessibles par le biais des listes connexes. Si la liste connexe appropriée n'apparaît pas sur le formulaire, l'administrateur peut configurer le formulaire pour l'ajouter.

Erreurs connues et articles de la base de connaissances

Vous trouverez des informations sur les problèmes déjà connus à deux endroits : le module **Erreurs connues** de l'application Gestion des problèmes ou l'application Connaissances. Le module **Erreurs connues** filtre la table des problèmes pour présenter tous les problèmes dont la cause a été identifiée sans pouvoir être corrigée. La base de connaissances peut contenir des informations collectées à partir d'incidents et peut également présenter des contournements utiles pour les problèmes.

Carte Vue des dépendances

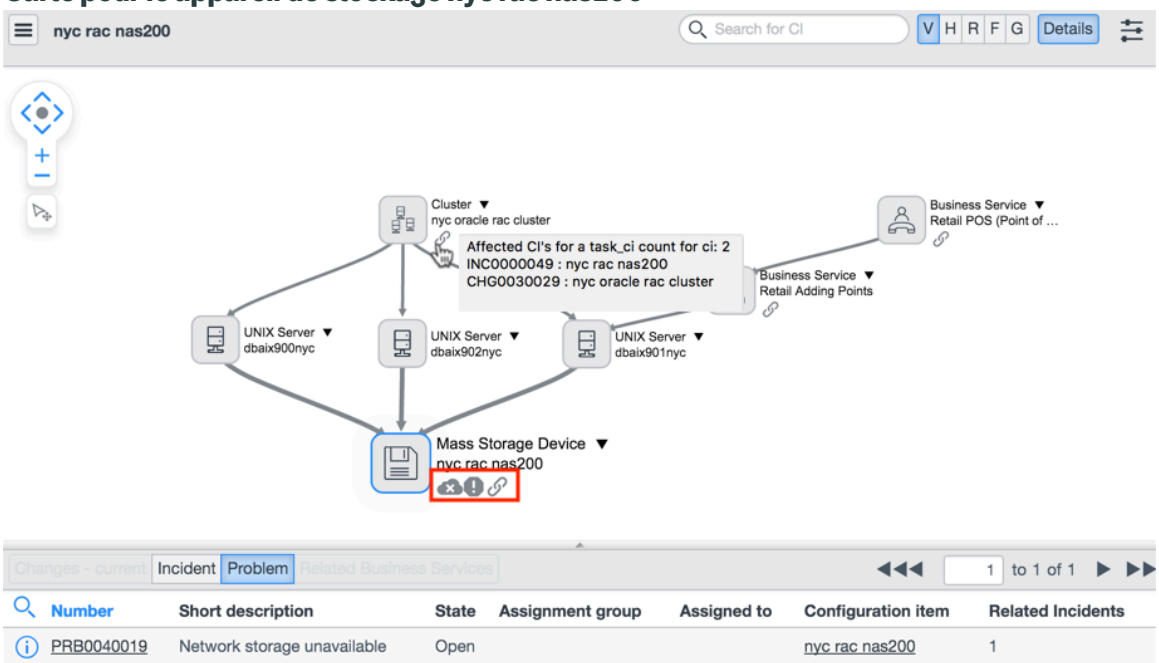
La carte Vue des dépendances fournit une représentation visuelle des éléments de configuration et de leurs relations et affiche des informations sur les problèmes liés.

Par exemple, l'image suivante est une carte pour le CI **nyc rac na200**, qui est un appareil de stockage de masse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte pour le appareil de stockage nyc rac nas200



Les icônes en regard des CI indiquent les informations suivantes. Vous pouvez afficher les informations pour le CI sélectionné en cliquant sur **Détails** dans l'en-tête du formulaire ou en pointant vers l'icône et en affichant une boîte contextuelle.

- L'icône de cloud **x** indique que le CI présente un problème associé, qui est répertorié dans le volet de détails **Problème**.
- L'icône **(!)** indique qu'il existe un incident connexe.
- L'icône de lien indique que des tâches sont associées et qu'il peut s'agir d'incidents, de problèmes ou de changements. Si vous sélectionnez le CI, le volet Détails affiche les enregistrements associés.

Pour ouvrir l'enregistrement d'incident ou de problème, cliquez sur le numéro du volet Détails.

La carte affiche les relations en amont et en aval du CI. Le problème de l'appareil de stockage peut être un changement incorrect de l'un des serveurs UNIX.

Historique de la base de référence CMDB

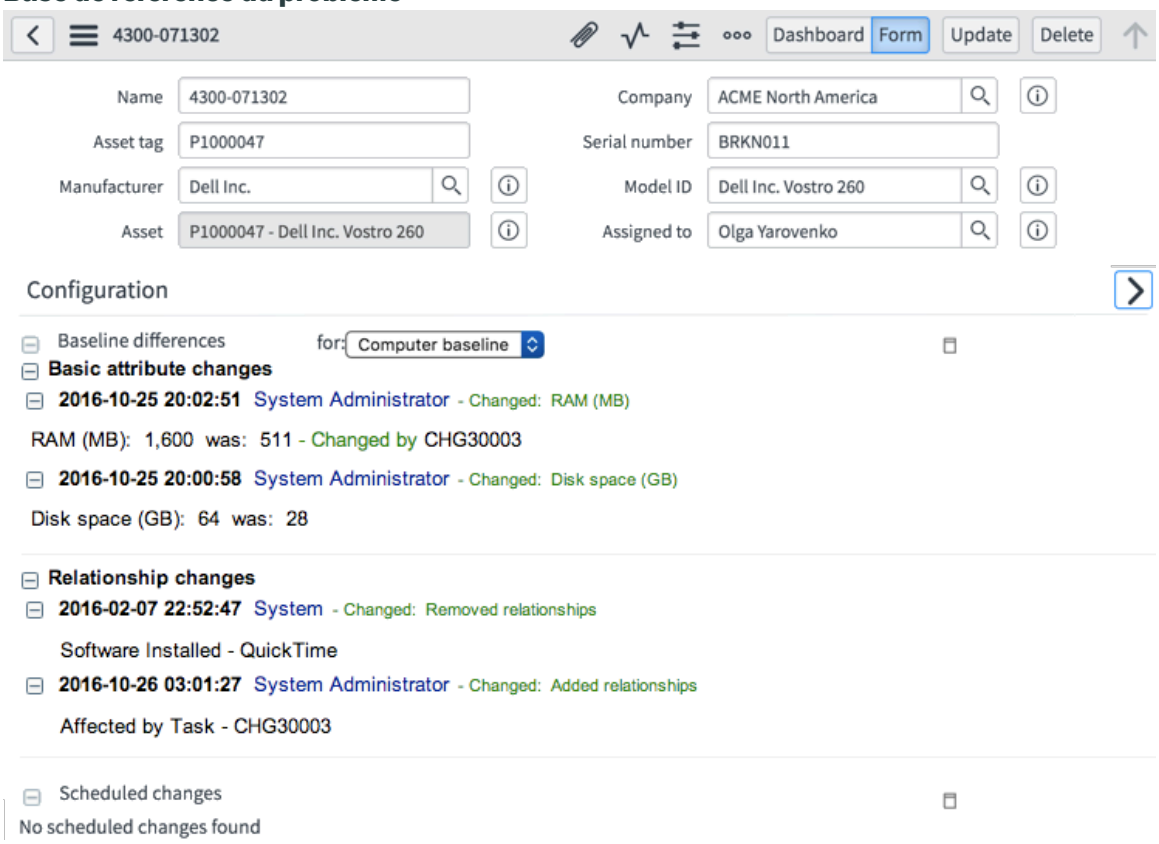
Si une base de référence est générée , les changements planifiés ou non planifiés sont suivis au sein du système. Une cause courante de problèmes est les changements mal exécutés et l'examen de l'historique des changements apportés à un CI aide à suivre les problèmes causés par des changements incorrects.

Pour vérifier la base de référence CMDB, affichez l'enregistrement de CI et vérifiez les éléments **Différences de bases de référence** et **Changements planifiés**. L'administrateur peut utiliser le concepteur de formulaire pour ajouter ces formateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base de référence du problème



Dans l'exemple ci-dessus, le changement de la RAM est associé à une demande de changement. Vous pouvez examiner le changement et voir ce qui a été planifié et ce qui a été implémenté. La suppression du logiciel QuickTime a été enregistrée comme un changement non planifié.

Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes

Un changement dans un enregistrement de problème influe sur les enregistrements d'incidents associés. Une notification est envoyée à l'utilisateur pour chaque mise à jour.

Lorsque vous activez les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), les changements dans un enregistrement de problème influent sur les incidents qui sont associés à ce problème.

Impact sur les enregistrements d'incidents

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**	• La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours. • La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**	• La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**de l'enregistrement d'incident. • Une notification est envoyée aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				répertoriés dans les champs de liste **Affecté à** et **Notes de travail** de l'enregistrement d'incident.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Correctif appliqué**	N/A	• Les **notes de résolution** sur le formulaire d'incident affichent le message Problème connexe INCxxxx fermé. Veuillez consulter les commentaires supplémentaires pour les notes sur les correctifs, où INCxxxx est le numéro d'incident à partir duquel le problème a été créé. • L'état de l'incident devient **Résolu**. • Le **code de résolution** est remplacé par **Résolu par problème**. • Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				à l'utilisateur affecté à l'incident.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Risque accepté**	N/A	• Les informations du champ **Motif de l'acceptation du risque** du formulaire Problème sont copiées vers le champ **Notes de travail** du formulaire Incident. • Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur affecté à l'incident.

Travailler avec Recherche contextuelle

Recherche contextuelle affiche les résultats sur les formulaires et les créateurs d'enregistrement en fonction du texte que vous fournissez dans un champ.

Remarque :
Recherche contextuelle est disponible pour les problèmes dans les instances à partir de la mise en production Madrid. Les utilisateurs existants peuvent demander l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Vous pouvez :

- Trouver des articles à l'aide du champ **Recherche connexe**. Les articles peuvent être basés sur n'importe quelle catégorie que vous sélectionnez dans la liste de choix.
- Utiliser la liste de choix en regard du champ de **Recherche connexe** pour sélectionner la catégorie, par exemple **Connaissances (Toutes)**, **Articles épinglés**, **Incidents**, **Problèmes ouverts** et **Problèmes résolus**.
- Joindre l'article dans le **Notes** > **Notes de travail** Si vos résultats de recherche affichent des articles de la base de connaissances.

Information associée

Présentation de Recherche contextuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hérité : Gestion des problèmes Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution pour Gestion des problèmes , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des problèmes . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Plusieurs des tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez *les travaux de collecte de données* avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Hérité : Tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes

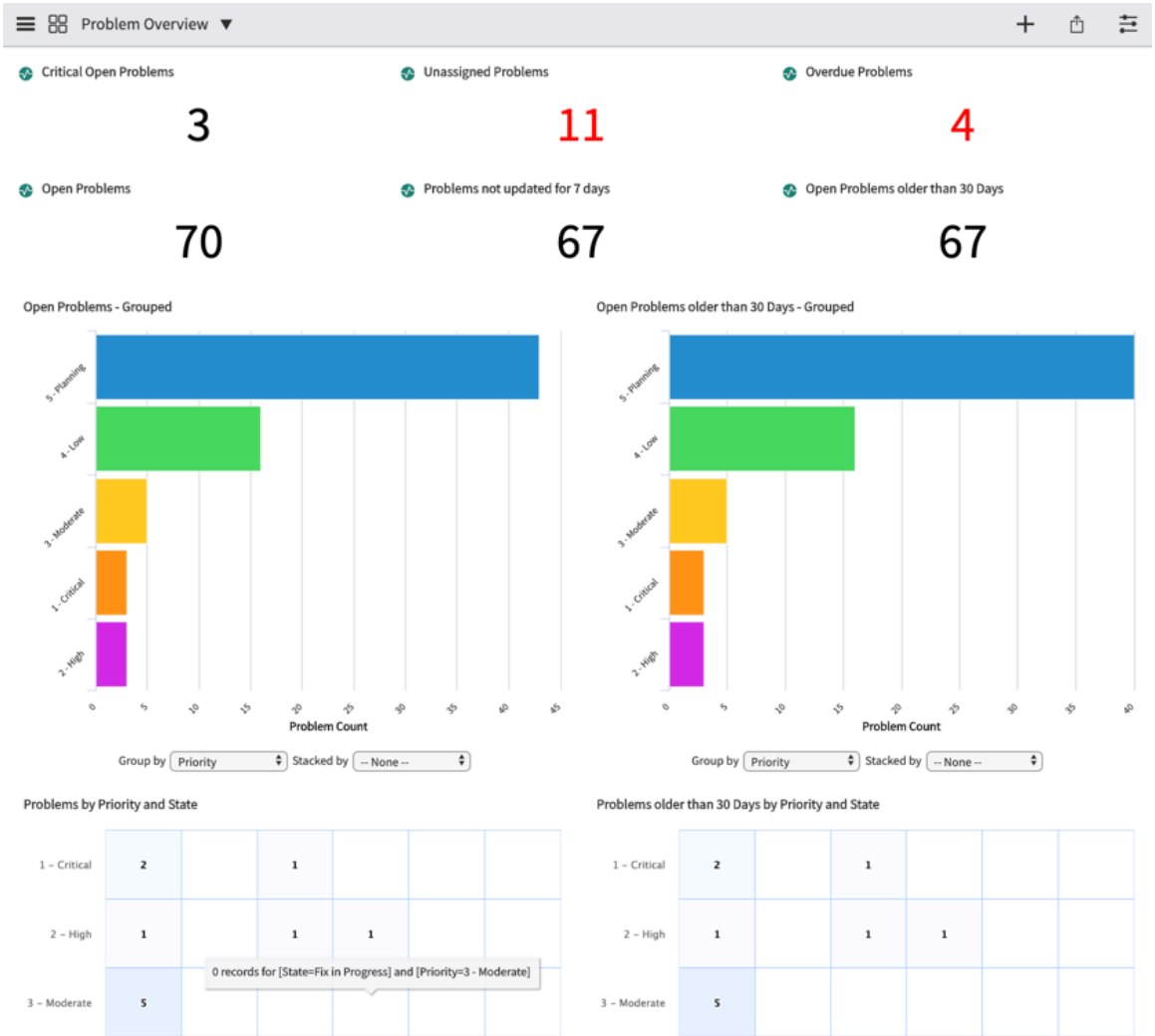
Ce tableau de bord affiche l'état actuel des problèmes ouverts.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Vue d'ensemble des problèmes est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour afficher et suivre les problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes et agent chargé des problèmes : affichez le nombre actuel de problèmes critiques, en retard et non affectés pour identifier les zones d'action immédiate.	Néant

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine

Hérité : Tableau de bord Gestion des problèmes

Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue de valeur élevée sur le processus de gestion des problèmes, de l'ouverture à la fermeture.

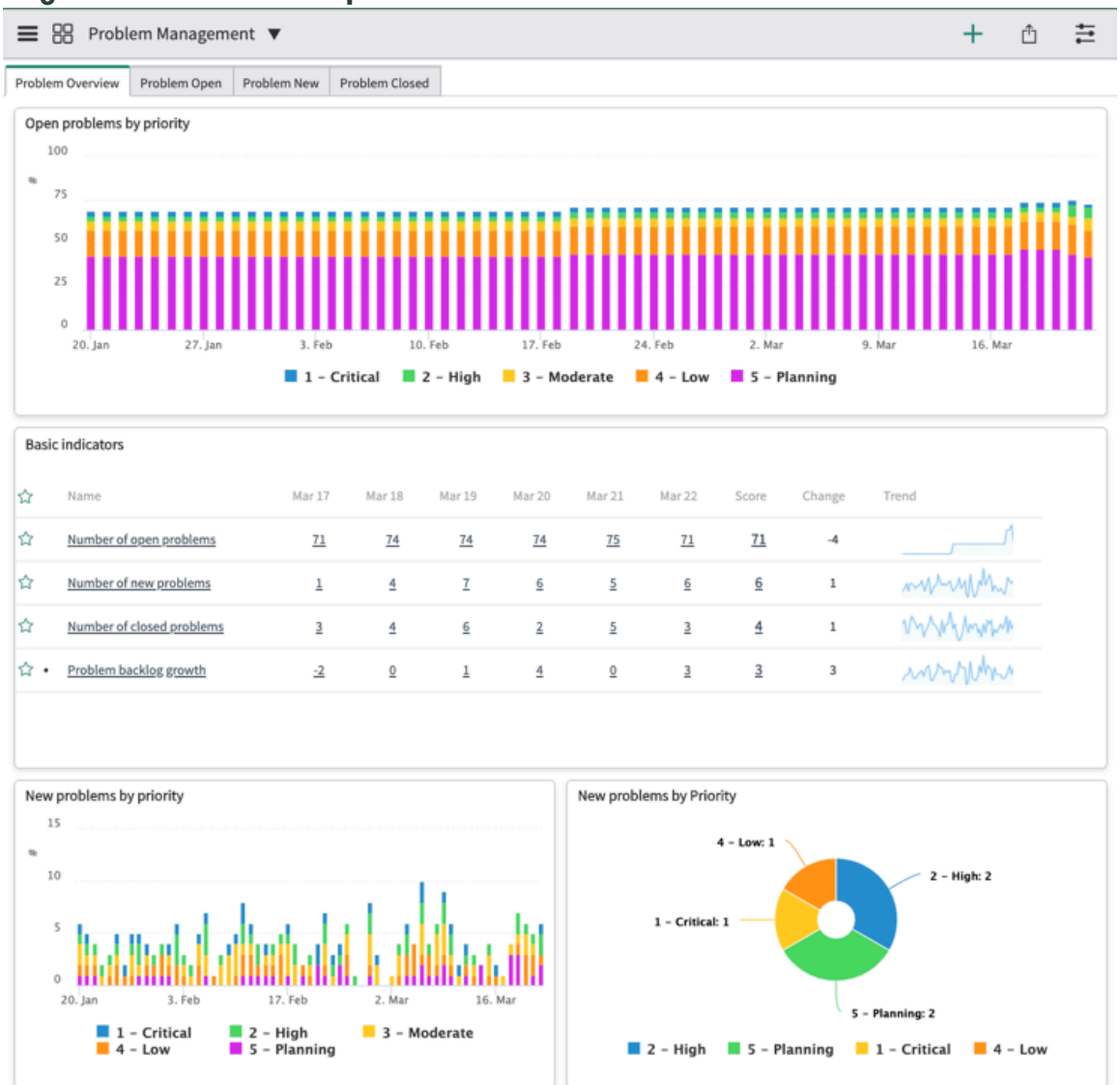
Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Gestion des problèmes est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour afficher et suivre les problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

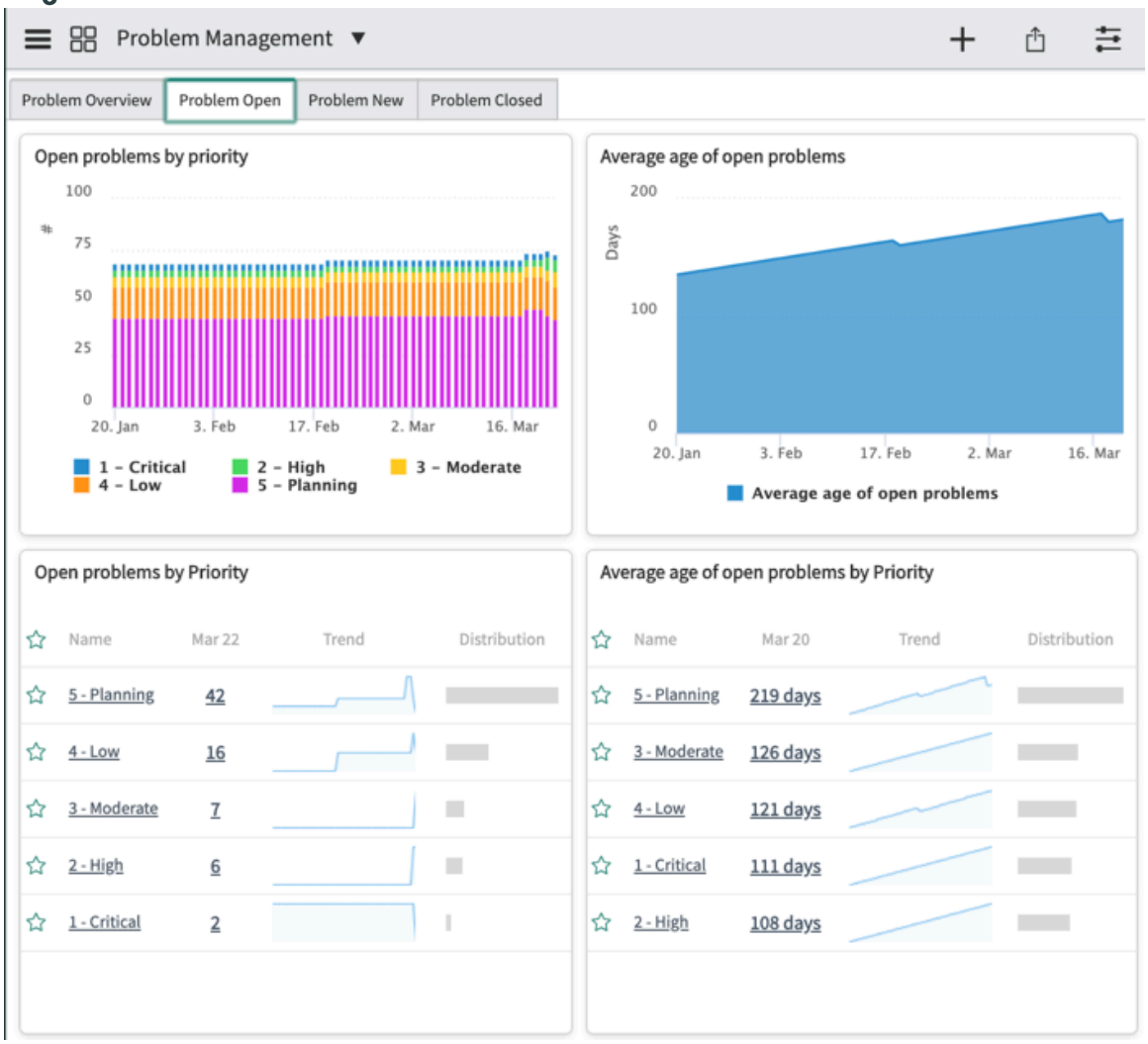
Onglet Vue d'ensemble des problèmes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

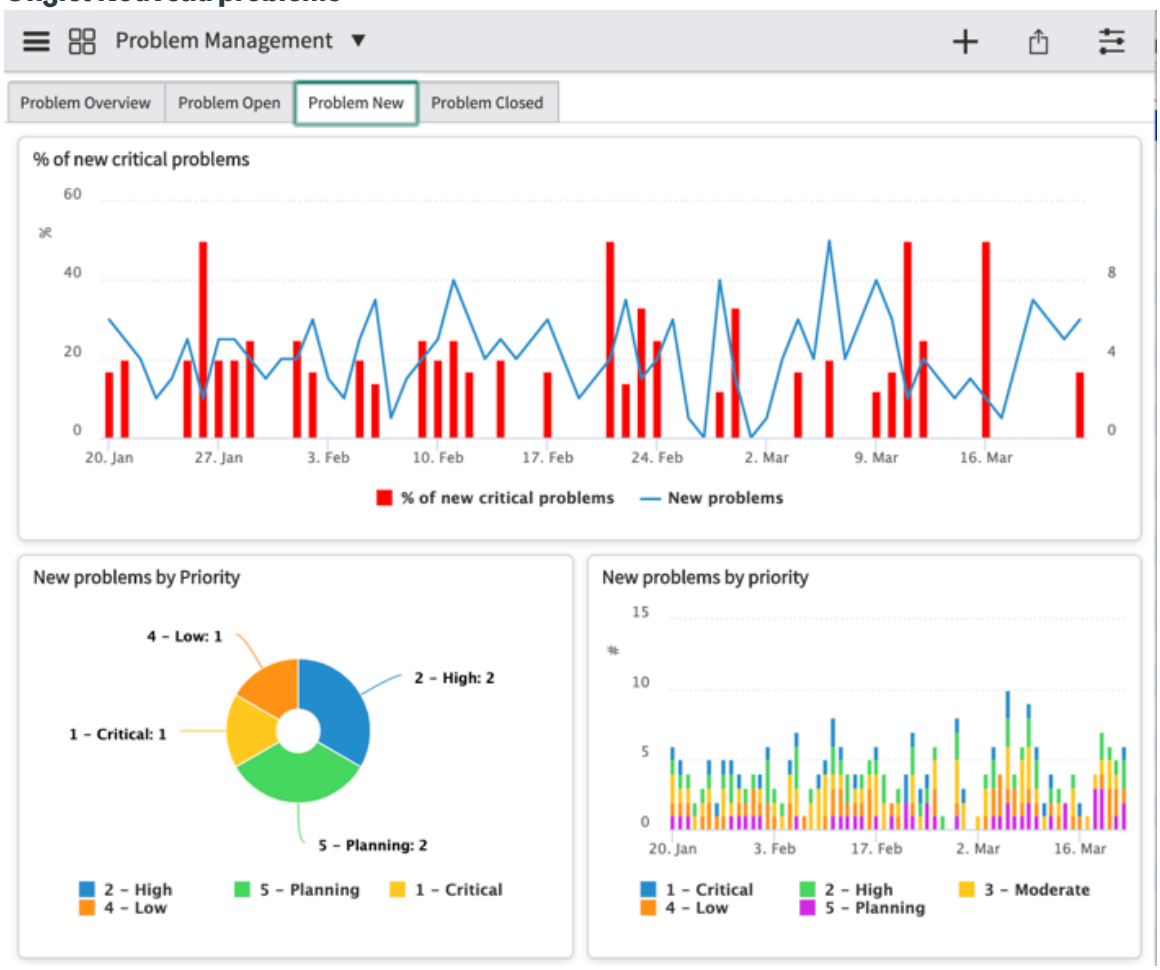
Onglet Problème ouvert



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

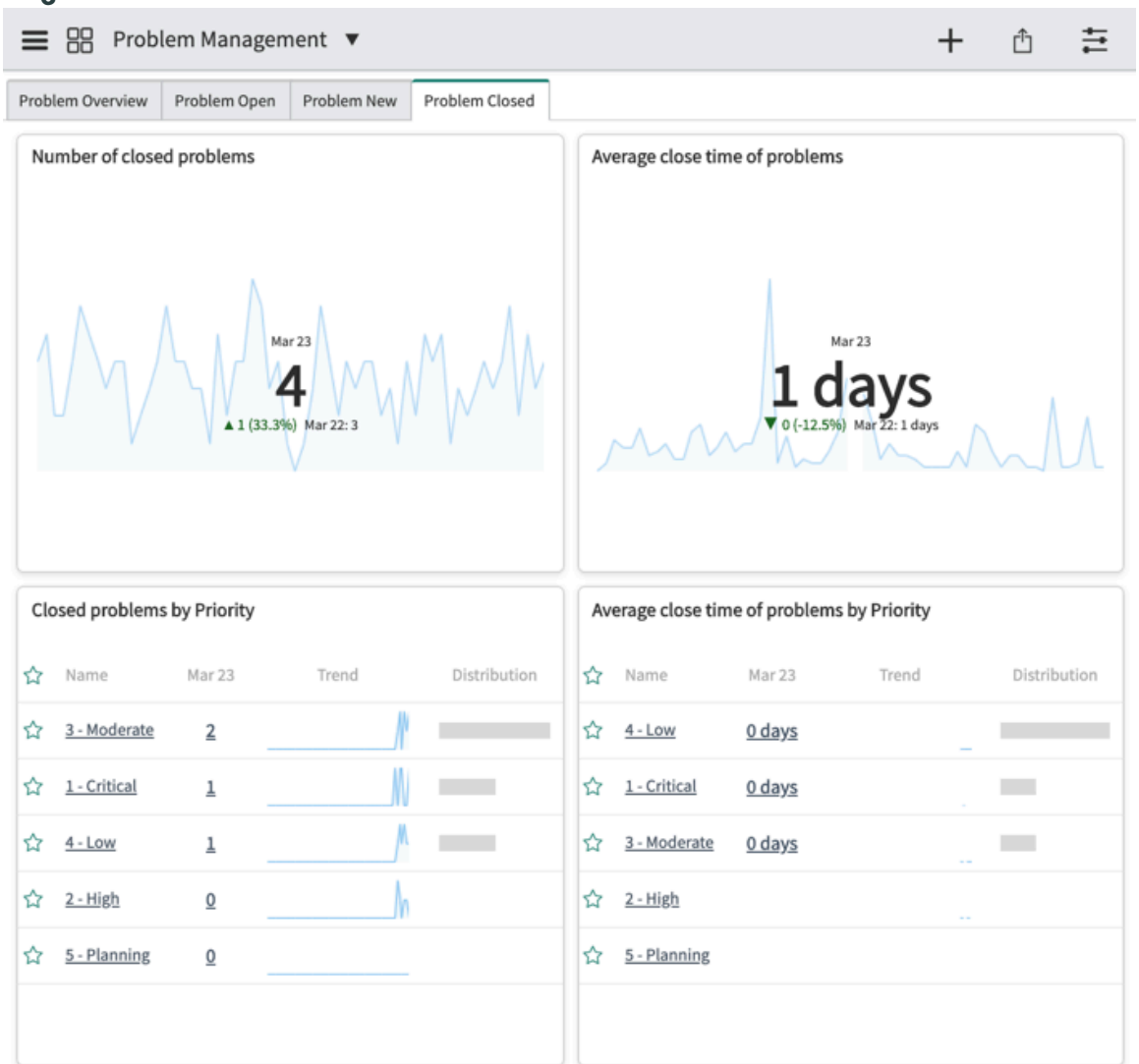
Onglet Nouveau problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème fermé



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de problème	pa_viewer nécessaire pour afficher la liste des indicateurs de base

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de nouveaux problèmes

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Croissance du backlog de sprint des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux problèmes]] - [[nombre de problèmes fermés]].

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Priorité

Hérité : Tableau de bord de premier plan des problèmes

Ce tableau de bord utilise des fonctionnalités avancées telles que des filtres interactifs et des widgets de console pour fournir une vue générale des rapports de problèmes, en cours et dans le temps.

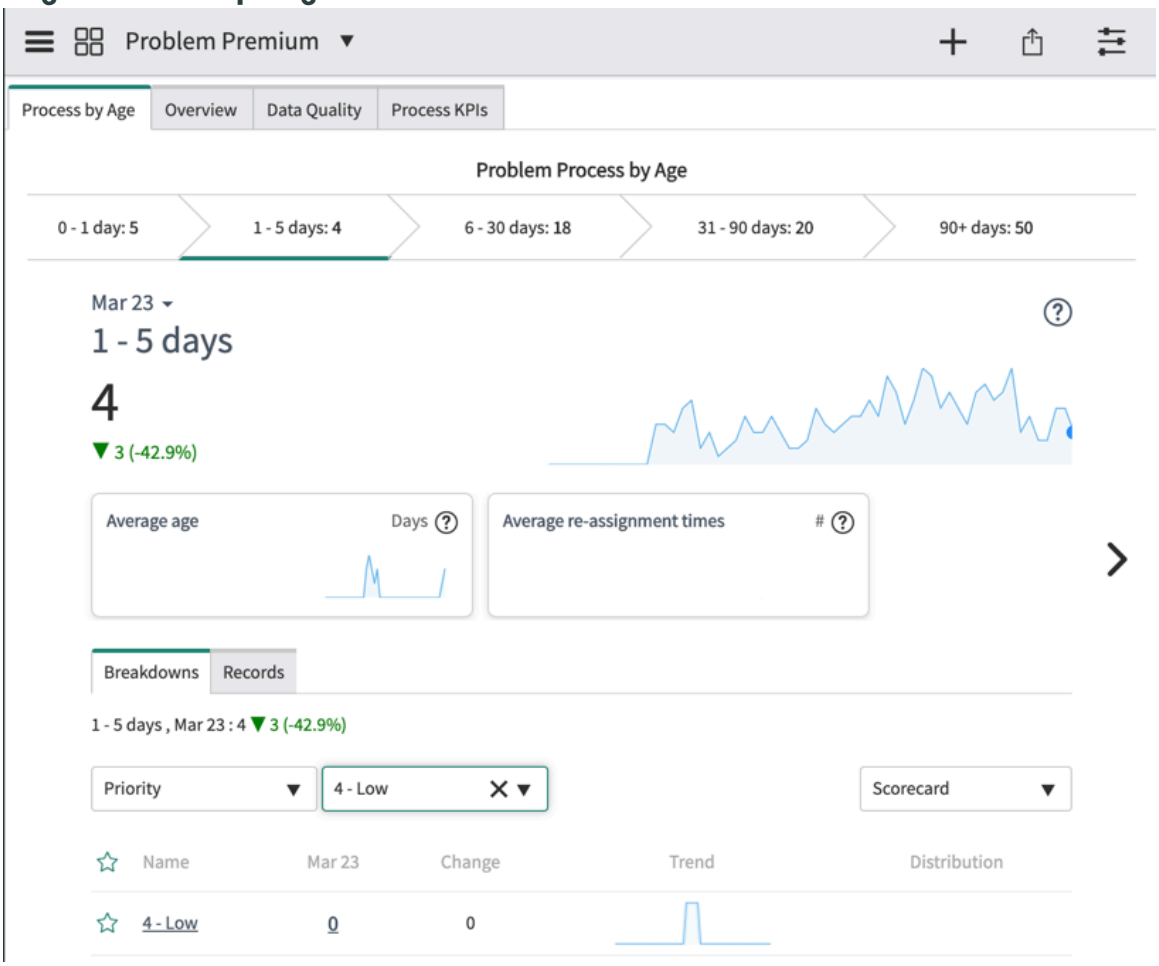
Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Premium des problèmes est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour afficher et suivre les problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

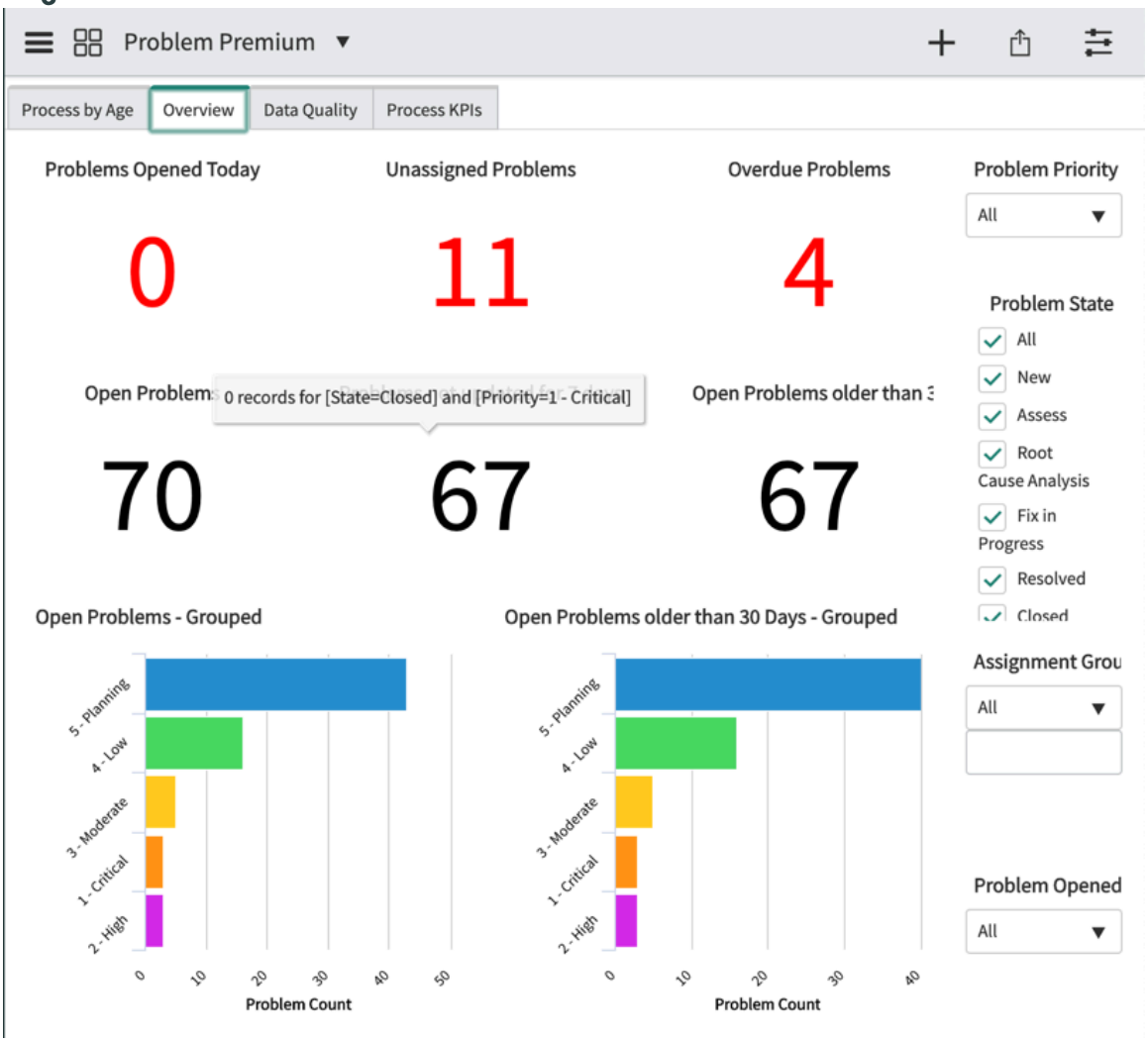
Onglet Processus par âge



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

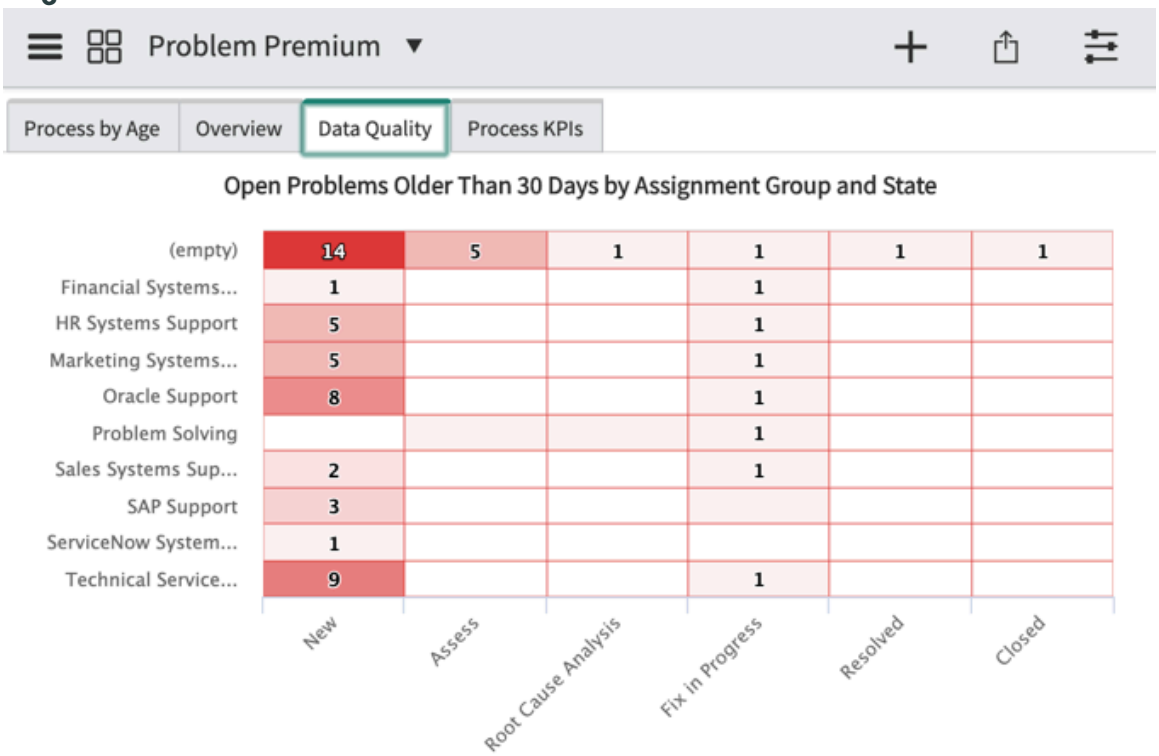


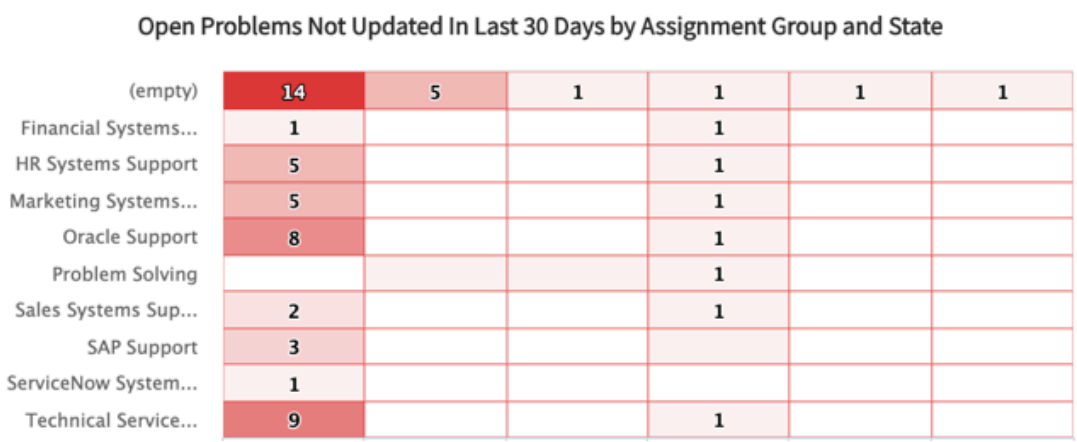
Remarque :
L'onglet Vue d’ensemble a le même contenu que le tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Qualité des données

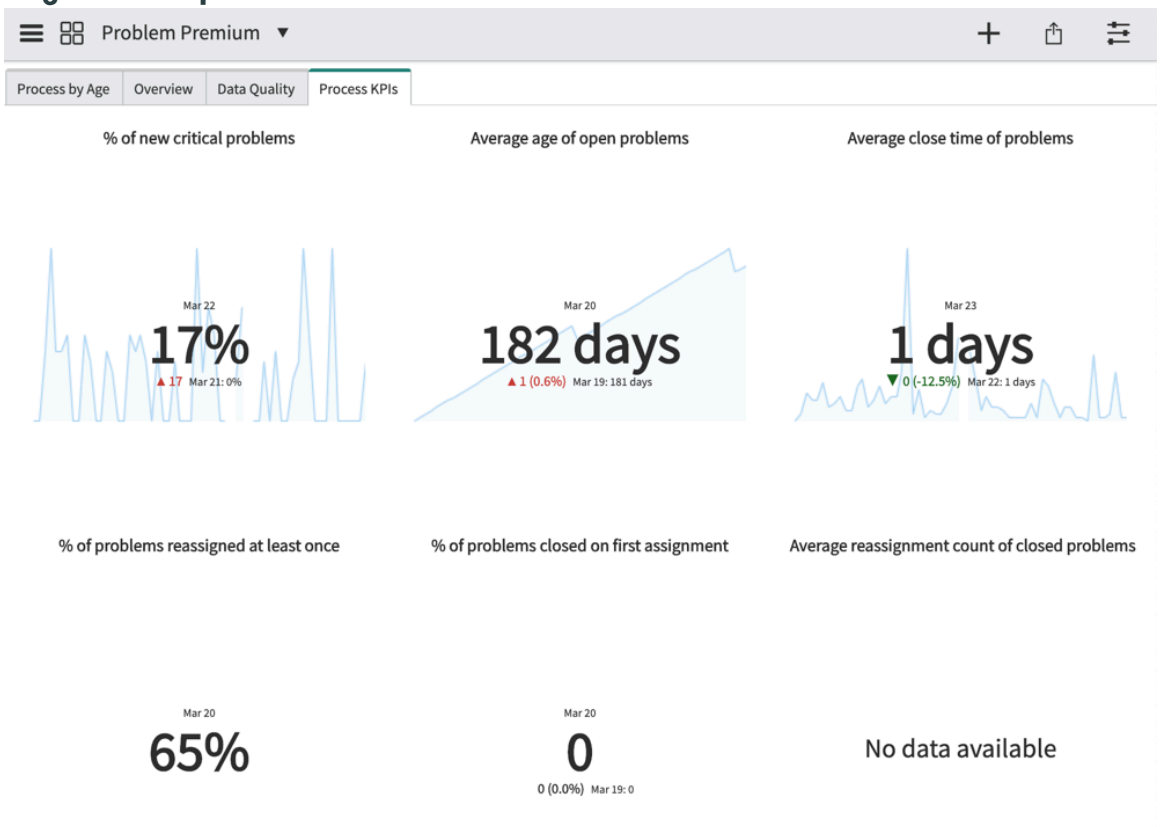




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet KPI des processus



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Tous les rôles concernés par Gestion des problèmes	ITIL pour afficher la liste des enregistrements de problèmes

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

% de problèmes réaffectés au moins une fois

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts réaffectés]] / [[nombre de problèmes ouverts]] * 100).

% de problèmes fermés lors de leur première affectation

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés à la première affectation]] / [[nombre de problèmes fermés]] * 100).

Nombre moyen de réaffectations de problèmes fermés

Valeur moyenne du champ Nombre de réaffectations sur les problèmes fermés, où le nombre de réaffectations n'est pas vide.

% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts classés comme erreur connue]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

% de problèmes fermés sans notes de fermeture

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture]] / [[nombre de problèmes fermés]]) * 100.

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Nombre de problèmes ouverts réaffectés
- Nombre de problèmes fermés lors de leur première affectation
- Nombre de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue
- Nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture
- Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident

Répartitions

- Âge
- Priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine
Problèmes ouverts où le délégataire n'est pas actif	Carte thermique	Problèmes ouverts où la valeur Affecté à actif est fausse, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation
Problèmes en attente d'une demande de changement déjà fermée	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la demande de changement a une valeur d'état de 3, ce qui signifie que la demande est fermée, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation

Hérité : Tableau de bord Problème quotidien sur 7 jours/sur 28 jours

Suivez la progression effectuée par différents groupes d'affectation en matière de résolution des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

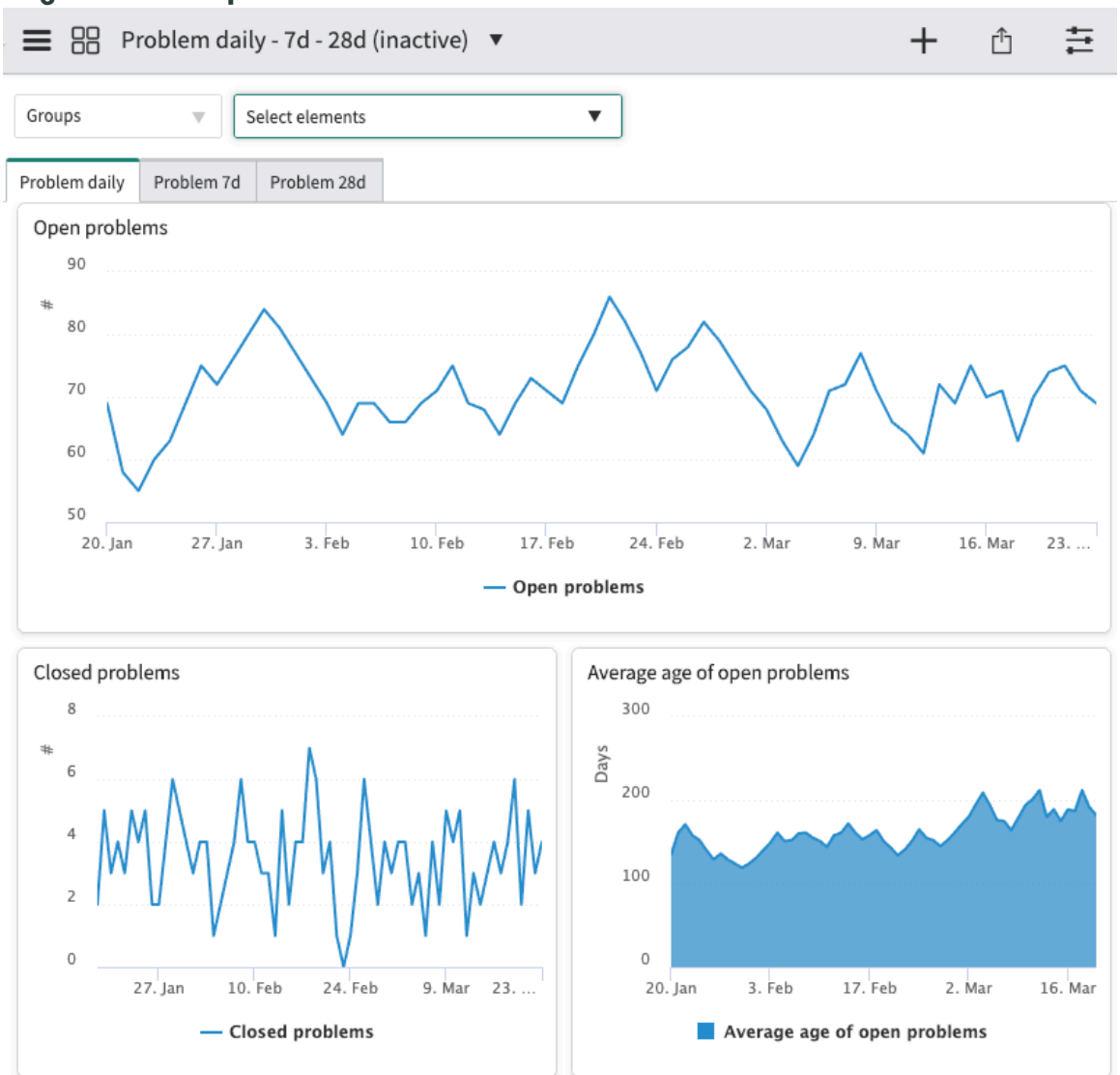
Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Problème quotidien sur 7 jours et sur 28 jours est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour afficher et suivre les problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

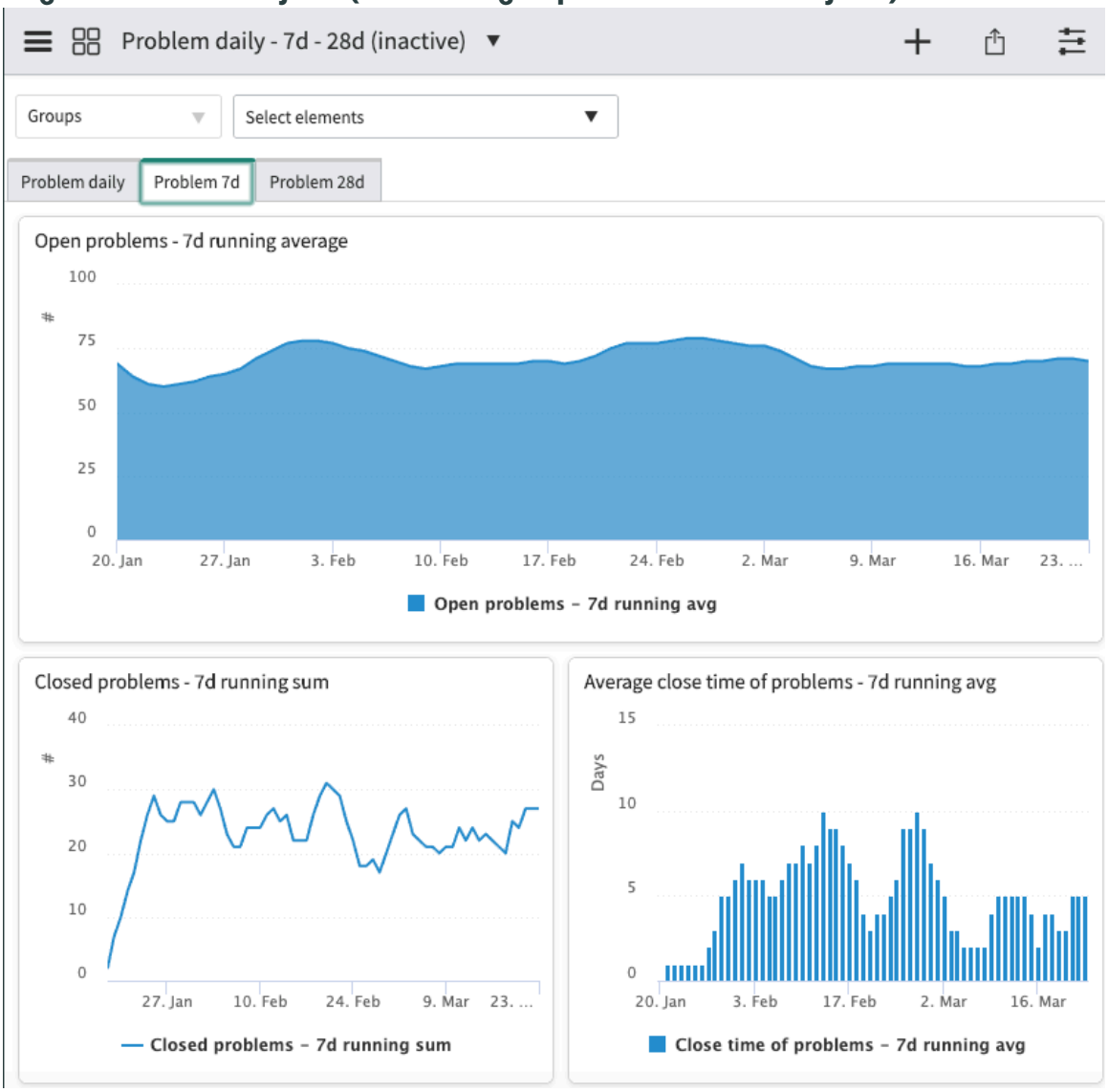
Onglet Problème quotidien



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème sur 7 jours (mêmes widgets pour Problème sur 28 jours)



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la progression de leurs groupes en matière de gestion des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun
Agent chargé des problèmes : suivi de la progression des incidents qu'ils possèdent dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun

Indicateurs

Dans les onglets sur 7 jours et sur 28 jours, les widgets appliquent les agrégations de série chronologique de 7 jours et de 28 jours aux indicateurs.

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 30 jours plus tôt.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 90 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 90 jours plus tôt.

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

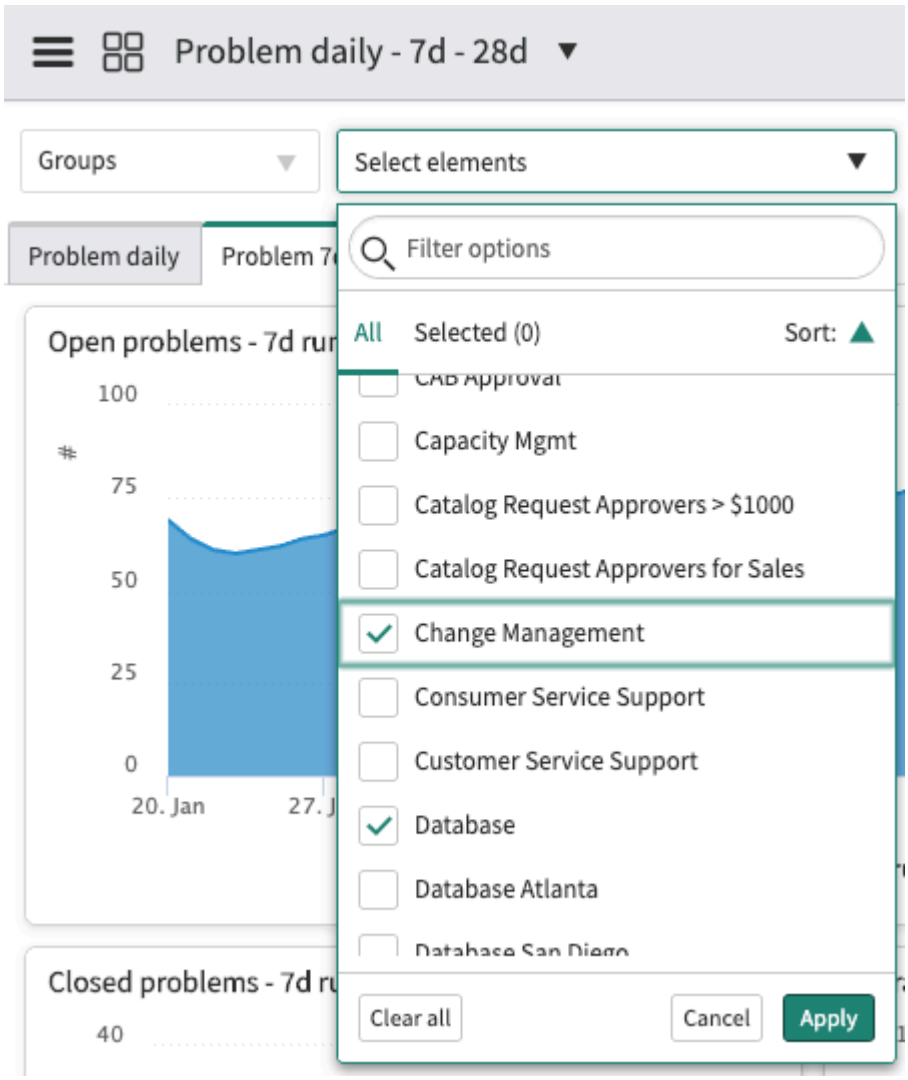
- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Seuls les éléments de groupe d'affectation sont disponibles. Sélectionnez un ou plusieurs groupes d'affectation dans la liste **Sélectionner des éléments**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Hérité : Tableau de bord Surveillance de l'âge des problèmes ouverts

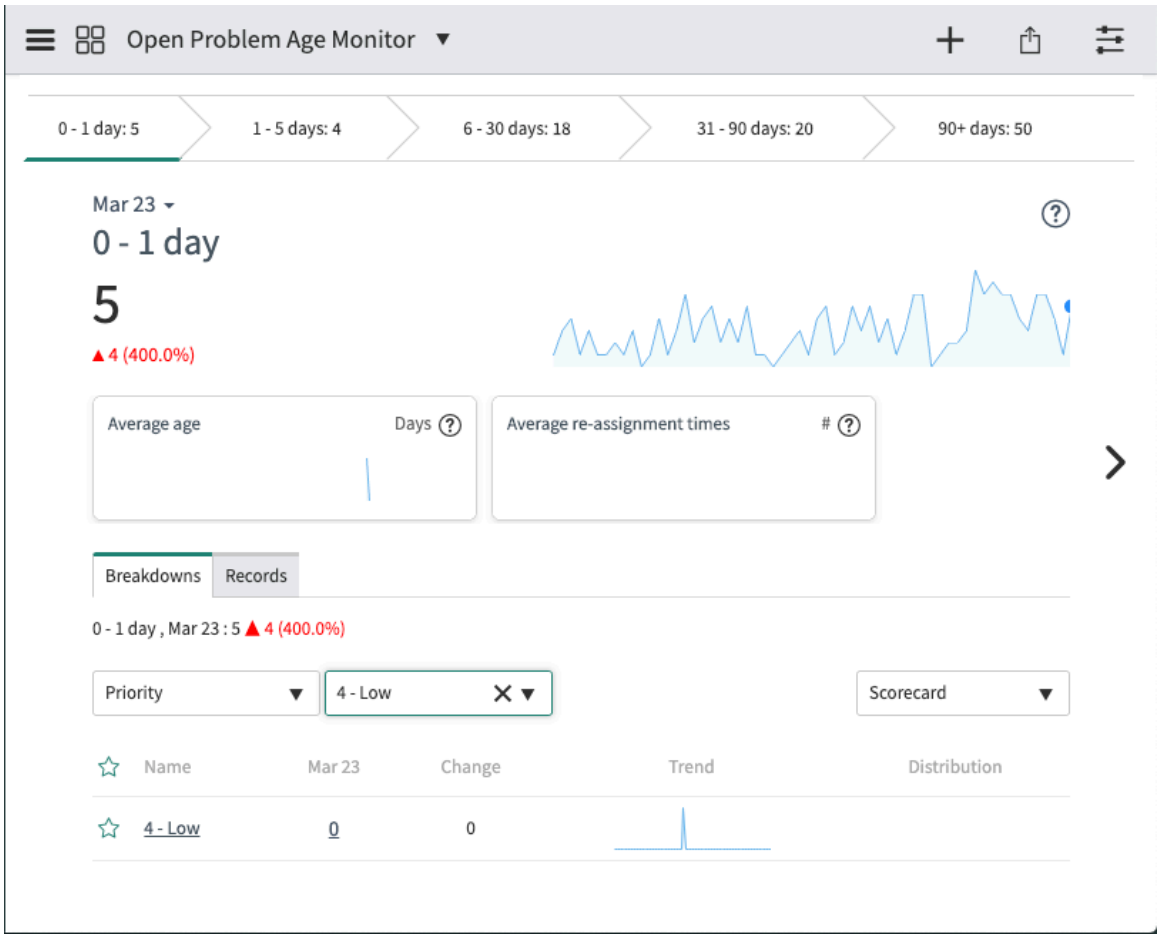
Utilisez ce tableau de bord pour suivre la progression des problèmes ouverts sur différentes catégories d'âge. Vous pouvez répartir les problèmes par priorité ou par groupe d'affectation.

Important :

À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Âge du problème est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour afficher et suivre les problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la façon dont leurs groupes gèrent les problèmes de longue date	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun
Agent chargé des problèmes : suivi des problèmes de longue date qu'ils possèdent	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Répartitions

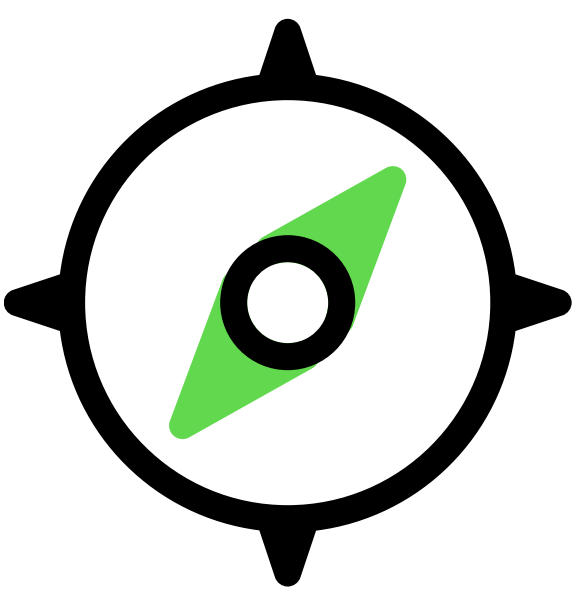
- Priorité
- État
- Groupe d'affectation

Gestion des mises en production

L'application v2 ServiceNow® Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

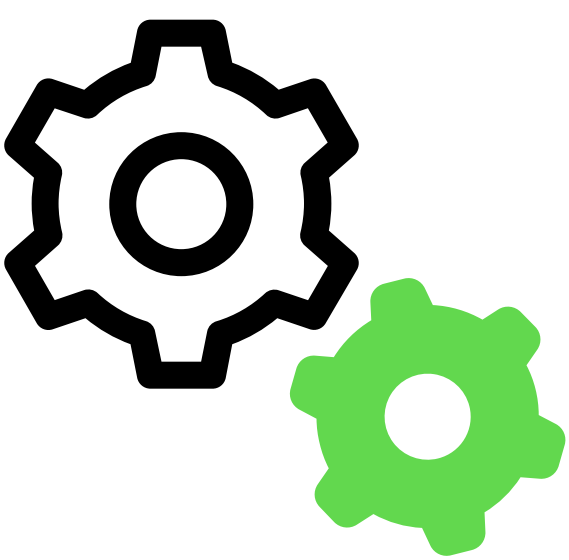
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment Gestion des mises en production la version 2 vous aide à gérer le processus de mise en production pour la livraison de produits et de services.

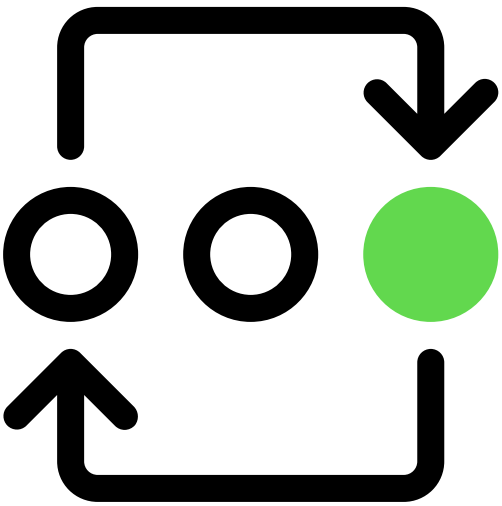
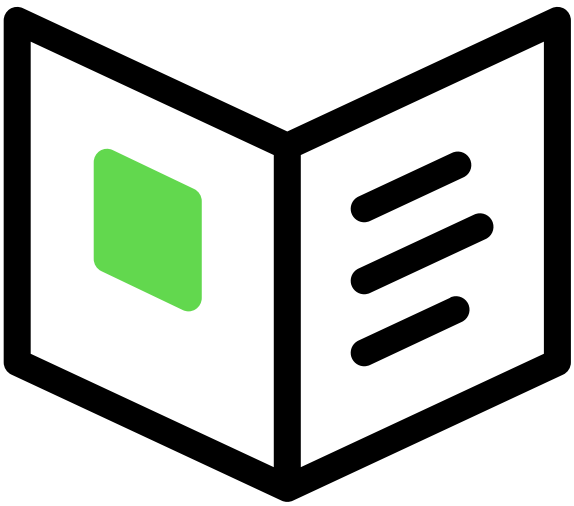
Configurer



Planifiez et configurez vos mises en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Gérez les produits, la hiérarchie des produits et les versions.	Obtenez des détails sur les composants installés tels que les rôles, les tables et les modules d'extension.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

ServiceNow

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des mises en production

Gestion des mises en production Découvrez qui vous aide à gérer les mises en production matérielles et logicielles afin de créer un ensemble défini de composants de version.

Vue d'ensemble de Gestion des mises en production

Gestion des mises en production L'application RM v2 vous permet de planifier, concevoir, créer, configurer et tester des mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants.

L'application v2 Gestion des mises en production gère les mises en production à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque fonctionnalité planifiée est générée par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, contenant les informations pertinentes dans les champs individuels. Ces tâches peuvent être affectées aux membres appropriés de l'équipe de gestion des mises en production, qui s'occupent des tâches le cas échéant jusqu'à ce que la version soit correctement déployée.

Gestion des mises en production permet de coordonner les mises en production en servant de moyen de planification des mises en production, composé d'éléments de travail individuels tels que des projets, des épopées, des stories et des problèmes. Une fois le champ d'application de la mise en production (projets, stories, etc.) finalisé, vous pouvez générer des éléments de changement et les associer à la mise en production, ce qui permet de gérer l'implémentation et le déploiement d'une mise en production dans le cadre du processus de gestion des changements.

Ce qu'il faut explorer ensuite

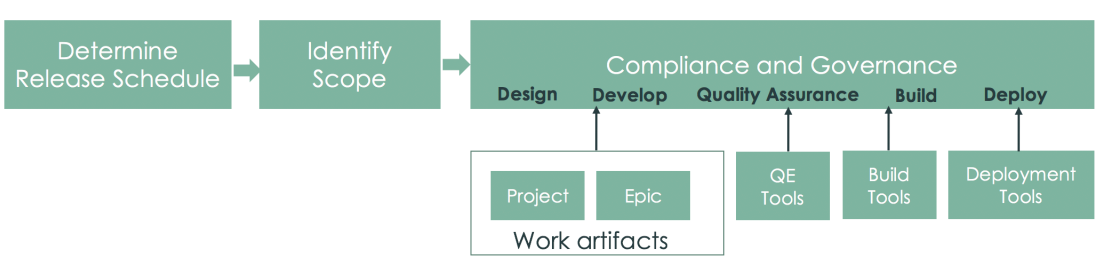
Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des mises en production, consultez :

- Configuration de Gestion des mises en production v2
- Utiliser v2 Gestion des mises en production
- Gestion des mises en production Référence v2

Concepts Gestion des mises en production

L'application Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

La gestion des mises en production comprend une série d'activités exécutées pour s'assurer que les changements sont appliqués avec succès dans les environnements de pré-production et de produits.



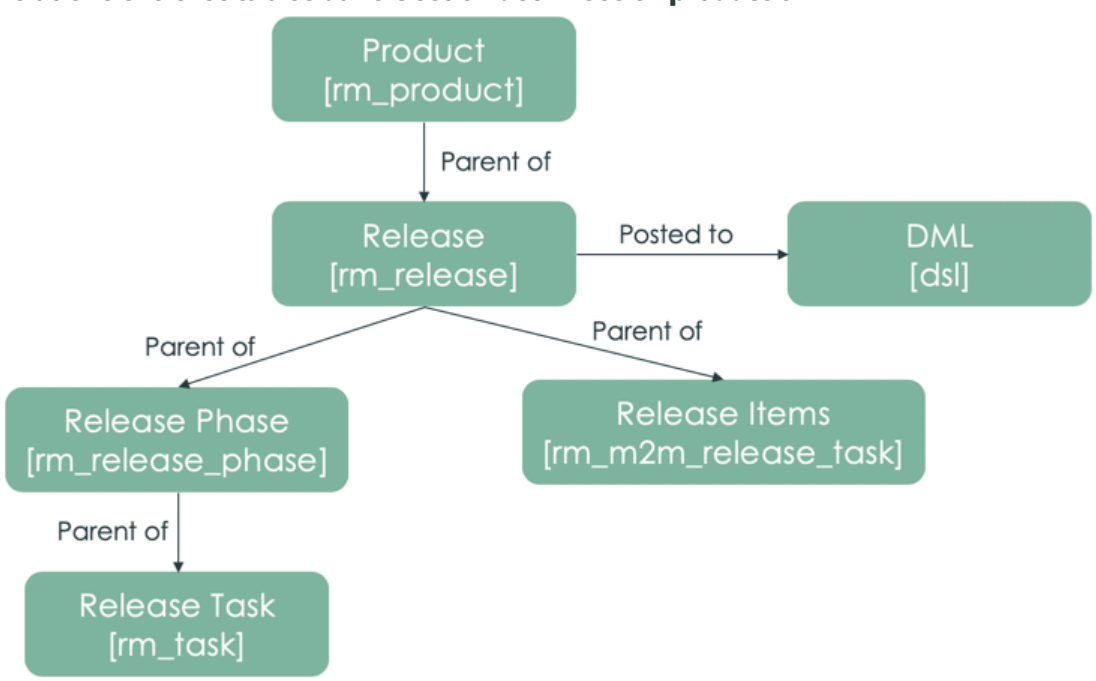
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concepts Gestion des mises en production

Concept	Description
Produits	Représente le matériel ou le logiciel pour lequel les mises en production sont développées. Un produit peut être lié à un service d'entreprise dans la CMDB pour le relier à d'autres processus ITIL.
Versions	Regroupe tout le travail effectué (projets, épiques, stories, améliorations, défauts, problèmes, incidents, etc.) pour des produits ou des services et s'assure que ces éléments de travail sont développés, testés et déployés sur des environnements de non-production et/ou de production.
Étapes de mise en production	Représente les phases prévues d'une mise en production qui sont utilisées pour regrouper les tâches requises pour réaliser la mise en production. Par exemple, la collecte des besoins, la planification, la conception, le développement, les tests et le déploiement.
Tâches de mise en production	Représente toute tâche requise pour implémenter une fonctionnalité d'un produit.

Relations entre les tables dans Gestion des mises en production



Remarque :
Les tables Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité d'une mise en production ne sont pas supprimées. Si vous utilisez déjà Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité pour une mise en production, vous pouvez continuer à le faire.

Rôle de parties prenantes de l'entreprise pour Gestion des mises en production

Utilisez le rôle de partie prenante de l'entreprise pour lire et récupérer des données à partir de n'importe quelle table de l'application Gestion des mises en production afin de générer des rapports.

Lorsque vous activez le module d'extension Business Stakeholder (com.snc.business_stakeholder) dans votre instance ServiceNow, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont également activés. Ce module d'extension fournit un rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) qui vous permet d'accéder à toutes les tables de l'application Gestion des mises en production. Vous pouvez affecter ce rôle à n'importe quel utilisateur de votre organisation qui est une partie prenante de l'entreprise.

Disponibilité du module d'extension

Si vous êtes un nouveau client, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles) sont activés sur zBoot. Toutefois, le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles).

Si vous êtes un client de mise à niveau, vous devez activer manuellement les rôles de lecture seule pour le module d'extension Gestion des mises en production et le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2).

Tables Gestion des mises en production accessibles aux utilisateurs ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise

Lorsque les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) sont actifs dans votre instance ServiceNow, l'utilisateur ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) a un accès en lecture aux tables suivantes.

Tables Gestion des mises en production

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.
Tâches de mise en production [rm_task]	Représente les tâches d'une phase pour les activités de phase.
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de Gestion des mises en production v2

Planifiez et configurez l'application Gestion des mises en production .

Activer Gestion des mises en production

Activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) avec le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Gestion des mises en production v2.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Utiliser v2 Gestion des mises en production

Le module d'extension Gestion des mises en production v2 (com.snc.release_management_v2) fournit des tables de mise en production qui stockent des informations sur la mise en production planifiée et les tâches qui sont nécessaires pour exécuter la mise en production.

Produit

Utilisez un enregistrement de produit dans Gestion des mises en production pour stocker des informations sur un produit à des fins de référence et regrouper toutes les mises en production et artefacts de travail du produit.

Vous pouvez utiliser le champ de référence **Éléments de configuration** pour lier le produit à un CI correspondant dans la CMDB. Chaque CI conserve des informations sur la façon dont il se rapporte à d'autres CI et peut suivre tous les incidents, problèmes et changements qui lui sont liés. Spécifier un CI pour le produit relie les informations du processus de mise en production à d'autres processus de l'instance.

La définition d'un produit n'est pas obligatoire pour gérer le processus de mise en production. Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou elle peut être associée à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus d'un produit. Dans un cas comme dans l'autre, la définition d'un produit n'est pas obligatoire.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe Hiérarchie de produits affiche la hiérarchie, les phases et les tâches de mise en production associées au produit.

Version

Une fois qu'un produit est défini, vous pouvez planifier et exécuter une mise en production. Commencez par définir une mise en production pour le produit, puis ajoutez-y des phases de mise en production enfants. Définissez ensuite le champ d'application de la mise en production en spécifiant les artefacts de travail de la mise en production.

Phase de mise en production

Définissez plusieurs phases de mise en production pour une gouvernance et une exécution fluide de la mise en production.

Par exemple, si la mise en production est gérée plutôt comme un processus de cascade, les phases de mise en production pourraient être la collecte des besoins, la conception, le développement, les tests, la construction, l'acceptation et le déploiement. Pour chaque phase, des tâches de mise en production peuvent y être associées. La phase est terminée lorsque toutes les tâches de la phase sont terminées. Les gestionnaires de mise en production doivent tenir les phases de mise en production à jour.

Si la mise en production est divisée en plusieurs fusions, les phases peuvent être fusion 1, fusion 2, fusion 3, etc. Le type et le nombre de phases dépendraient du processus de gestion des mises en production de votre organisation.

Définition du champ d'application d'une mise en production

Avant de commencer l'exécution de la mise en production, vous devez définir son champ d'application. La définition du champ d'application d'une mise en production inclut les artefacts de travail (projets, épopées, stories, améliorations, défauts, etc.) qui font partie de la mise en production.

Par exemple, une mise en production mineure peut avoir uniquement quelques problèmes et améliorations alors que plusieurs projets ou épiques peuvent être associés à une mise en production majeure.

Important :
La définition du champ d'application d'une mise en production à l'aide de SDLC ou Scrum (Agile Development 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) n'est plus disponible à partir de la mise en production New York.

Pour afficher la mise en production sous forme de hiérarchie, vous pouvez utiliser la liste connexe de Hiérarchie des mises en production dans la vue du formulaire de mise en production lors de la définition du champ d'application d'une mise en production.

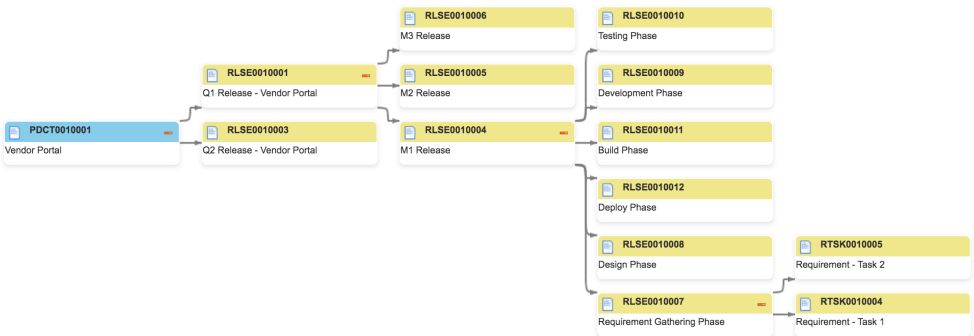
Hiérarchie de produits dans Gestion des mises en production

Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou à plus d'un produit. Dans les deux cas, il n'est pas nécessaire de définir un produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe **Hiérarchie de produits** affiche la hiérarchie des mises en production, les phases et les tâches de phase associées au produit.



Définir un produit dans Gestion des mises en production

Définissez un produit dans l'application Gestion des mises en production pour faciliter la gestion d'un processus de mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Valeur d'entrée
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour le produit.
Élément de configuration	CI correspondant au produit.
Groupe d’affectation	Groupe responsable du produit.
Affecté à	Utilisateur responsable du produit.
Brève description	Brève description du produit.
Description	Description détaillée du produit.
Notes de travail	Un champ journal pour les notes de journalisation sur le produit.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir une mise en production dans Gestion des mises en production

Au cours du processus de planification de la mise en production, les gestionnaires de mise en production définissent le type de mise en production (majeure, mineure, etc.), le calendrier de la mise en production (dates de début et de fin prévues), la phase requise, les tâches de phase et le champ d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Ouvrez le produit auquel vous souhaitez ajouter une mise en production.

   Si une mise en production n'appartient à aucun produit ou si elle appartient à plusieurs produits, vous pouvez accéder directement à **Mise en production** > **Mises en production** pour définir la mise en production. Vous n'avez pas besoin de définir une mise en production dans le contexte d'un produit.

3. Dans la liste connexe des **Mises en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour la mise en production.
Type de mise en production	Type de mise en production (majeure, mineure, mise à niveau, correctif, etc.).
Priorité	Priorité de la mise en production (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la mise en production (brouillon, travail en cours, test, etc.). Si vous souhaitez personnaliser les options de cette liste, contactez votre administrateur. Il est possible d'ajouter des états personnalisés en fonction des catégories d'état par défaut de la table de mise en production. En savoir plus sur les états par défaut de la table de mise en production.
Pourcentage terminé	Progression globale de la mise en production en pourcentage.
Brève description	Brève description de la mise en production. Cette description permet d'identifier la mise en production à partir d'une liste de mises en production.
Description	Détails de la mise en production.
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la mise en production.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la mise en production.
Durée estimée	Durée de la mise en production en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Joignez des documents à une mise en production, par exemple les plans de mise en production et de déploiement, les manuels d'installation et les documents de formation.

  Pour en savoir plus, consultez la rubrique Ajouter et gérer les pièces jointes .

- Les mises en production peuvent avoir des mises en productions enfants. Ainsi, vous pouvez regrouper des mises en production mineures dans des mises en production majeures.

  Ajoutez une mise en production enfant en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Mises en production du formulaire de mise en production.

- Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production.
- Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production.

Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production

Définit une phase de mise en production pour représenter les différentes étapes de travail requises pour réaliser votre mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Mises en production**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production à laquelle vous souhaitez ajouter une phase de mise en production.
3. Dans la liste connexe **Phases de mise en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Priorité	Priorité de la phase (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la phase (brouillon, travail en cours, test, etc.).
Pourcentage terminé	Progression globale de la phase en pourcentage.
Brève description	Brève description de la phase. Cette description permet d'identifier cette phase à partir d'une liste de phases de mise en production.
Description	Détails de la phase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la phase.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la phase.
Durée estimée	Durée de la phase en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production

Ajoutez des projets, des épiques, des stories, des améliorations et des défauts pour définir le champ d'application d'une mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Mises en production**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production pour laquelle vous souhaitez définir le champ d'application.
3. Dans le formulaire de mise en production, accédez à l'une des listes connexes suivantes.
   - Projets
   - Scrum Epics
   - Scrum Stories
   - Épiques SAFe
   - Fonctionnalités SAFe
   - SAFE Stories
   - Défauts
   - Améliorations
   - Incidents
   - Problèmes
   - Changements

   Remarque :
   Pour afficher les éléments de travail respectifs, assurez-vous que les modules d'extension Agile Development 2.0, Gestion des portefeuilles de projets, Essential SAFe et Portfolio SAFe sont activés.

4. Ajoutez une tâche à la liste connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Joindre la tâche**.

b. Localisez la tâche requise en cliquant sur l'icône de recherche ( ).

c. Ajoutez la tâche en tant que tâche de mise en production en cliquant sur le numéro de la tâche.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Gestion des mises en production Référence v2

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Mise en production de produits digitaux (DPR).

Composants installés avec Gestion des mises en production

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension v2 Gestion des mises en production, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur de mise en production [release_v2_admin]	Peut accéder à l'intégralité de l'application.	release_v2_user
Utilisateur de mise en production [release_v2_user]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et modules liés aux tâches, mais ne peut pas mettre à jour le contenu, quel qu'il soit.	Aucun

Tables installées

L'application Gestion des mises en production v2 contient avec un produit flexible, la mise en production, la phase, les éléments de travail de la mise en production et la mise en page de la table hiérarchique des tâches pour permettre des mises en production de complexité variable.

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.
Tâches de mise en production [rm_task]	Représente les tâches d'une phase pour les activités de phase.
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

Catégories d'états par défaut pour les tables Mise en production et Tâche de mise en production

Découvrez comment les différents états des tables Mise en production [rm_release] et Tâche de mise en production [rm_task] sont configurés par défaut. Utilisez ces informations pour personnaliser les états en fonction des processus de mise en production organisationnelle.

Catégories d'états pour la table Mise en production

Catégorie d'état	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

Catégories d'états pour la table Tâche de mise en production

Catégorie d'état	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories d'états pour la table Tâche de mise en production (suite)

Catégorie d'état	Numéro d'état
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

Contrôle de la distribution de logiciels

L'application permet à l'équipe Gestion des mises en production de contrôler la distribution des logiciels en créant une Definitive Media Library (DML) stockée dans la CMDB.

La table DML [dsl] se compose d'un magasin physique et d'un magasin logique.

- Le magasin physique contient les copies d'origines de tous les supports logiciels. Il s'agit généralement d'un logiciel fourni par une source externe.
- Le magasin logique est l'index de tous les logiciels et mises en production, versions, etc., qui met en évidence l'emplacement du support physique. Le magasin logique peut également être utilisé pour stocker les logiciels qui sont développés dans l'organisation.

Les logiciels stockés physiquement et logiquement sont représentés comme des enregistrements dans la table DML [dsl].

Séparation de domaine et Gestion des mises en production

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Domain Separation et de Gestion des mises en production. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Cadre de travail des recommandations

ServiceNow® Cadre de travail des recommandations fournit un cadre de travail avec des recommandations pertinentes, contextuelles et exploitables pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
En savoir plus sur les concepts et les Cadre de travail des recommandations fonctionnalités.	Configurez l'environnement et les propriétés.	Intégration Cadre de travail des recommandations à d'autres applications.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

Contact Service client et assistance

Explorer Cadre de travail des recommandations

Un cadre de travail réutilisable permettant de fournir des recommandations basées sur les résultats pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Les recommandations sont disponibles dans plusieurs zones d'un espace de travail configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations dans un panneau contextuel

Vous pouvez configurer des recommandations dans un panneau contextuel, par exemple, le panneau **Recommandations** accessible à partir de la barre latérale d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Les recommandations peuvent être configurées et regroupées dans l'un des formats suivants.

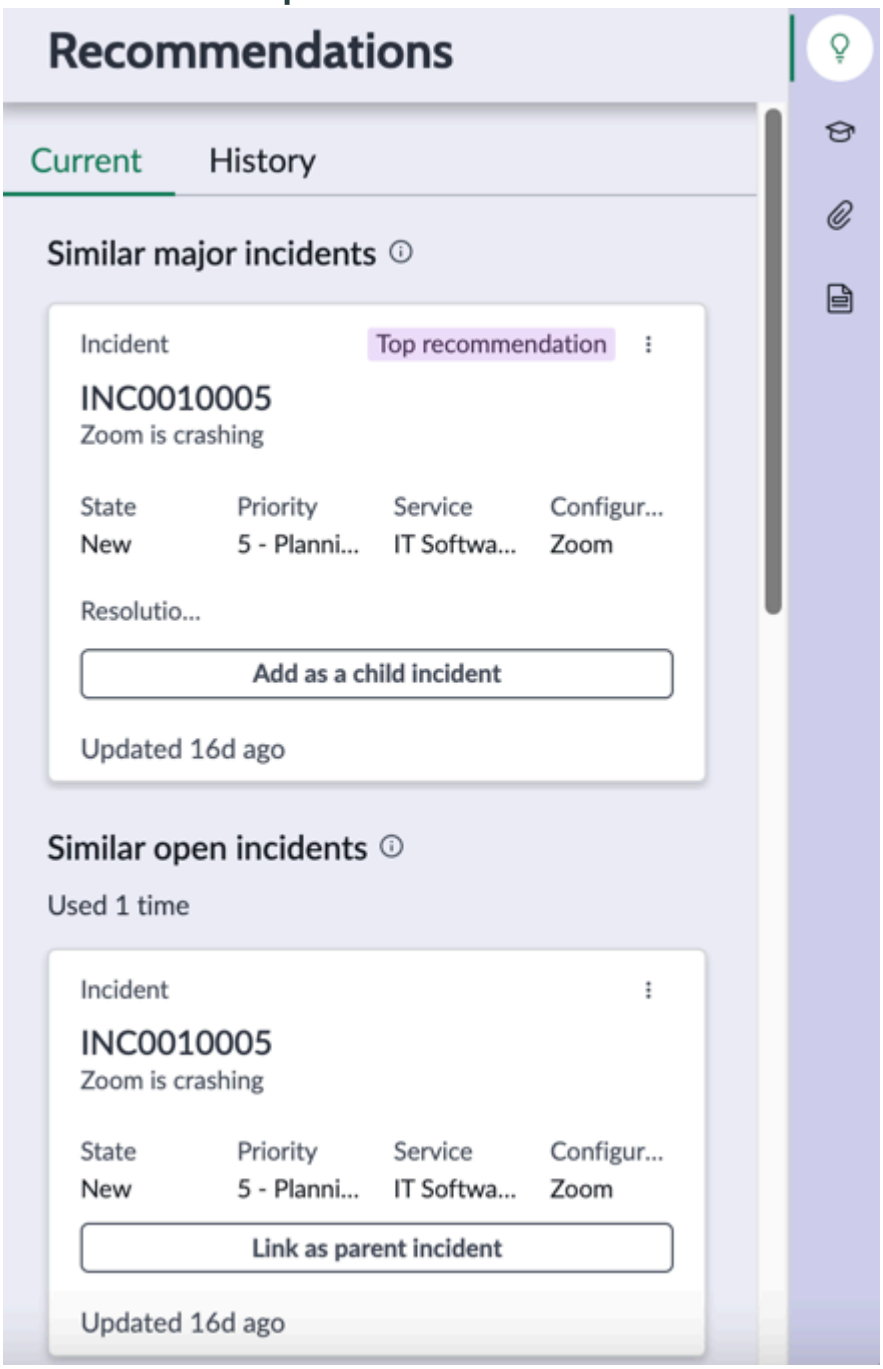
- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et des actions correspondantes est disponible. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur** pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :
toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts similaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

Traduction automatique

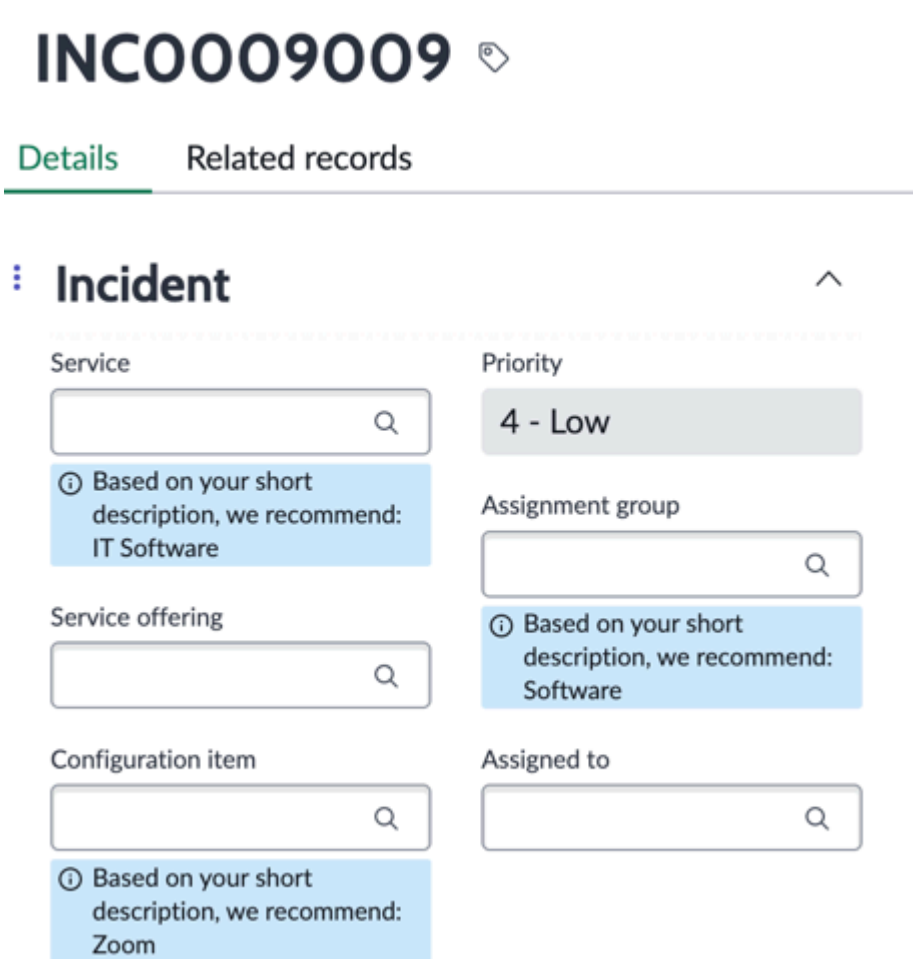
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

Recommandations au niveau du champ

Une valeur prévue s'affiche au niveau du champ en fonction de la règle de recommandation correspondante. Pour en savoir plus sur ces règles pour un incident, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour en savoir plus sur ces configurations pour un incident, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Configurer Cadre de travail des recommandations

Configurez Cadre de travail des recommandations pour que les utilisateurs puissent examiner les recommandations et effectuer une action dans un espace de travail configurable.

Pour en savoir plus sur la façon de configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications

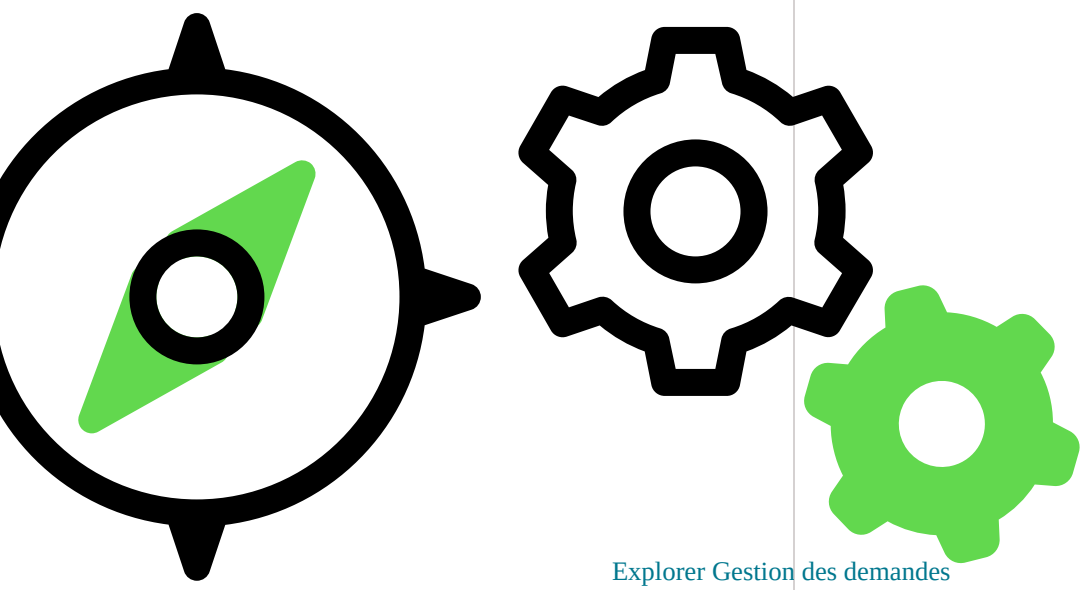
Cadre de travail des recommandations s'intègre à Espace de travail pour l'exploitation des services pour fournir des recommandations dynamiques et contextuelles à un agent pendant qu'il travaille sur un incident.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Gestion des requêtes

Gestion des requêtes permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

Premiers pas

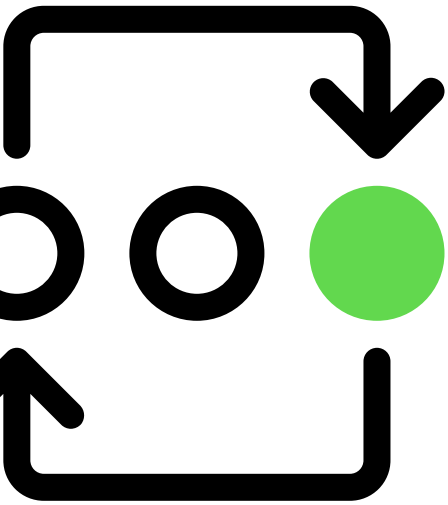


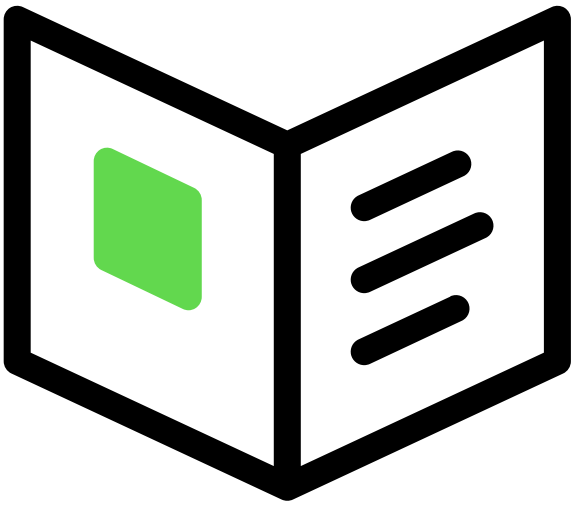
Explorer Gestion des demandes

Configurer Gestion des demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Information associée

Exploring Service Catalog

Catalog Builder

Explorer Gestion des demandes

Gestion des demandes Permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

Architecture de Gestion des requêtes

Gestion des requêtes permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

Hiérarchie de Gestion des requêtes

Catalogue de services est le point de départ du processus de gestion des requêtes. Le processus de gestion des demandes n'est déclenché que lorsqu'un élément de catalogue de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] est demandé.

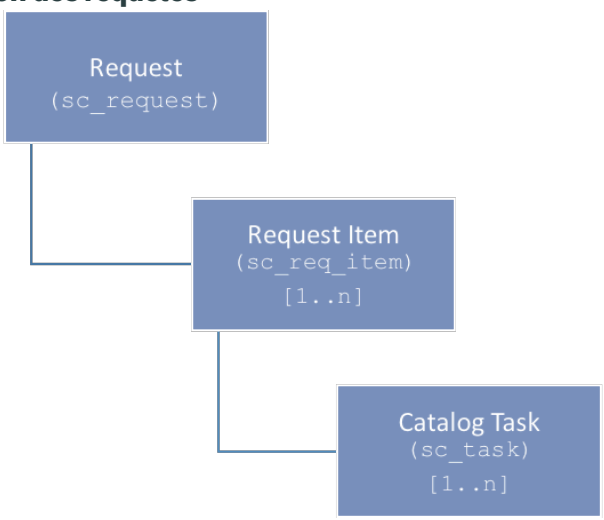
Lorsqu'un utilisateur envoie une demande pour un élément de catalogue, les enregistrements sont générés dans la hiérarchie suivante.

Remarque :
les variables sont uniquement associées à la table Élément demandé [sc_req_item]. Les variables ne sont pas prises en charge pour les tables étendues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie de Gestion des requêtes



Remarque :
lorsque vous configurez Gestion des requêtes :

- Le modèle de données ne prend pas en charge le créateur d'enregistrement qui génère des objets de la gestion des demandes tels que la demande, l'élément de demande et la tâche du catalogue. Par conséquent, n'utilisez pas de créateur d'enregistrement pour insérer des enregistrements dans les tables Gestion des requêtes suivantes ou leurs extensions :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Tâche du catalogue [sc_task]
- N'écrivez pas de règles métier avec le déclencheur `avant` pour les tables suivantes :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Panier [sc_cart]
  - Élément du panier [sc_cart_item]

Processus de Gestion des requêtes

L'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier

Lorsqu'un élément de catalogue est commandé ou demandé directement sans avoir été ajouté au panier, le processus est le suivant :

1. Un panier temporaire, sc_cart, est créé.
2. L'élément de catalogue ainsi que les variables (valeurs saisies par l'utilisateur) sont ajoutés au panier temporaire en tant qu'enregistrement dans la table Élément du panier [sc_cart_item].
3. Les variables sont enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom].
4. Le panier temporaire est alors vérifié de la manière suivante.
   a. Un enregistrement de la table Demande [sc_request] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.
   b. Un enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. La référence de la demande de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est mise à jour avec l'enregistrement de la table Demande [sc_request].

d. Les variables enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom] sont mises à jour en fonction de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item].

e. L'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est validé dans la base de données.

f. L'enregistrement de la table Demande [sc_request] est validé dans la base de données.

La demande est envoyée après l'ajout de l'élément au panier

Si un élément de catalogue est ajouté au panier et que la demande est envoyée à l'aide du processus de validation, le panier par défaut est vérifié.

Toutes les étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables. Toutefois, si plusieurs éléments de catalogue sont ajoutés au panier, l'étape b à l'étape e sont répétées pour chaque élément.

La demande est envoyée à l'aide d'un guide de commande

Pour une validation avec un guide de commande en deux étapes, le panier temporaire est utilisé pour tous les éléments. Pour une validation avec un guide de commande en trois étapes, le panier par défaut est utilisé pour les éléments.

Toutes les étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables.

Remarque :
le workflow du système de base joint à la demande est données de démonstration.

Information associée

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent

Créer une demande depuis Demande universelle

Configurer Gestion des demandes

Configurez Gestion des demandes pour permettre aux agents de gérer efficacement plusieurs incidents, demandes du catalogue et tâches du catalogue.

Intégration de Gestion des requêtes avec Demande universelle

L'intégration de Gestion des requêtes à l'application Demande universelle étend les options d'Demande universelle et permet à vos employés et agents de créer une demande universelle en soumettant une demande à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement. Cette intégration fournit une expérience de création de tickets cohérente et facilite les transferts de demandes inter-départements.

Remarque :
pour utiliser cette option, activez la propriété `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` sous les propriétés de Demande universelle dans l'application Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle. L'élément demandé associé (pour l'élément de catalogue) ou l'enregistrement basé sur la tâche (pour le créateur d'enregistrement) devient le ticket principal pour cette demande universelle. Pour en savoir plus sur l'application Demande universelle, consultez la rubrique Explorer l'application Demande universelle .

Avantages de l'intégration à Demande universelle

L'intégration vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créez une demande directement à partir de l'application Demande universelle à l'aide de l'option **Créer une demande**.
- Transférez une demande à un autre département ou de nouveau à la file d'attente Demande universelle en utilisant l'option **Transférer**.
- Configurez un élément de catalogue en tant que demande universelle et associez automatiquement la demande comme ticket principal de la demande universelle. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle .
- Affichez l'ensemble des demandes et éléments de demande associés sous forme de liste connexe d'une demande universelle.
- Les employés peuvent consulter les détails relatifs à leur demande universelle depuis Centre des employés.

Configuration requise pour intégrer Gestion des requêtes à Demande universelle

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) pour créer une demande universelle à partir d'un élément de demande.

Une fois les modules d'extension installés, dans les propriétés de l'application Demande universelle, définissez la propriété *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* sur true. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle .

Créer une demande depuis Demande universelle

En tant qu'agent d'acheminement, créez une demande depuis une demande universelle, puis affectez-la au groupe d'affectation approprié. Le gestionnaire de demandes gère les éléments demandés et prend des mesures supplémentaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer
Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés.

- Module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Module d'extension Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request)

Remarque :
Une demande n'est associée à l'enregistrement de demande universelle parent que lorsque les conditions suivantes sont définies :

- La propriété système *glide.sc.use_cart_layouts* est définie sur vrai.
- La case **Utiliser la disposition du panier** » pour un élément de catalogue individuel est cochée.

Rôle requis : agent d'acheminement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Demande universelle** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer une demande.
3. Sélectionnez **Créer une demande**.

Résultats

Une demande est créée et affectée automatiquement au groupe d'affectation approprié. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter des détails au formulaire Élément demandé.

Sur le formulaire Élément demandé, le numéro de la demande universelle utilisé pour créer la demande s'affiche. Le numéro de l'élément de demande (nº RITM) apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire Demande universelle ainsi que sous la liste connexe Demandes associées.

Mappage de l'état de l'élément demandé

Mappez les états des éléments demandés aux états des demandes universelles pour fournir une meilleure expérience utilisateur pendant la transition d'état de l'élément demandé et suivre la progression de la demande.

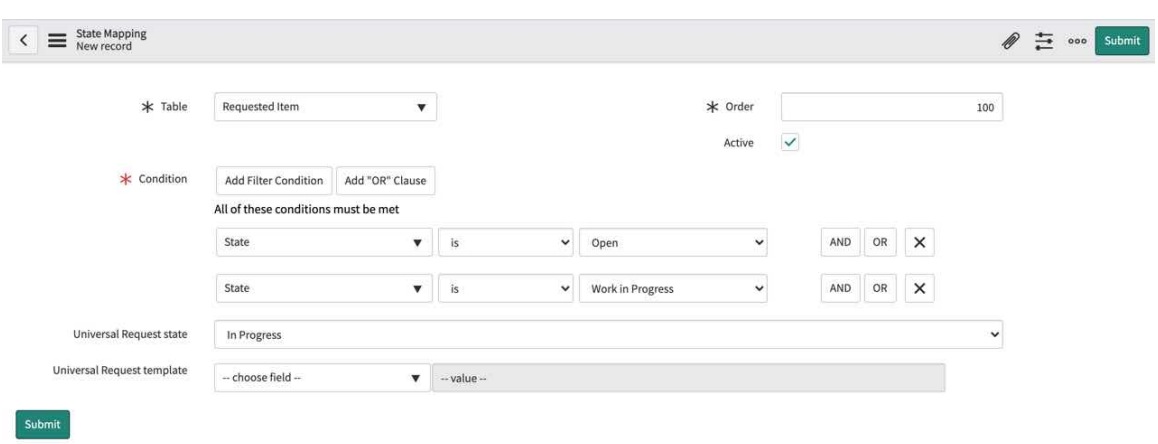
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mappage des états de l'élément demandé à l'état de la demande universelle garantit que l'état de la demande se répercute également sur l'état de la demande universelle. À mesure que la demande passe par différentes étapes du cycle de vie, l'état de la demande universelle est également mis à jour pour refléter le changement.

Par exemple, imaginez qu'une demande universelle a un élément demandé comme ticket principal. Lorsque l'état de la demande passe de **Ouvert** à **Travail en cours**, l'état de la demande universelle passe de **Nouveau** à **En cours**.



Le tableau suivant répertorie le mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles.

Mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles

État de l'élément de demande	État de demande universelle
Ouvert	En cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles (suite)

État de l'élément de demande	État de demande universelle
En cours de résolution	En cours
En attente	En cours
Fermé terminé	Fermé
Fermé ignoré	Fermé
Fermé incomplet	Fermé

Si vous modifiez l'état de la demande sur Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé sans transférer la demande à nouveau dans la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, l'une des actions suivantes est effectuée :

- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** est sélectionnée sur la demande universelle, l'état de la demande passe à Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé et le motif de l'état de la demande universelle passe à Confirmer la réponse.
- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** n'est pas sélectionnée sur la demande universelle, la demande est fermée en fonction du mappage d'état.

Remarque :
Par défaut, l'option **Nécessite un examen de résolution** est définie sur false pour la demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Mappage de l'état**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Formulaire Mappage de l'état .

Transférer une demande à un autre département

Transférez une demande vers un autre département avec ou sans résolution pour exécuter la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, routing agent, sn_request_write ou sn_hr_core_case_writer

Configurez la propriété sn_uni_req.transfer_type dans la page des propriétés de Demande universelle pour déterminer comment gérer les transferts de demande. Pour plus d'informations, consultez Universal Request properties .

L'agent peut transférer une demande pour l'une des raisons suivantes :

Transférer avec résolution

La demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique. Les agents peuvent sélectionner cette option lorsqu'une aide d'un autre département est nécessaire pour répondre à la demande.

Transférer sans résolution

La demande n'est pas résolue ou n'appartient pas au département spécifique et est renvoyée à UR, à un département spécifique ou à un service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Enregistrements ouverts** > **Éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de demande que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer**.

> **Remarque :**
> Pour transférer une demande, vous devez faire partie du groupe d'affectation ou la demande doit vous avoir été affectée.

4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, renseignez les détails.

Boîte de dialogue Transférer le ticket

Champ	Description
Département	Département auquel vous souhaitez transférer la demande.
Motif du transfert	Motif pour lequel vous transférez la demande au département.
Remarques sur le transfert	Brève description du motif du transfert du ticket principal. Ces remarques sont lues par l'agent d'acheminement UR qui gère les demandes universelles.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Option permettant de copier les commentaires et les pièces jointes de cette demande lors du transfert. L'option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

5. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats

L'élément de demande est transféré au département sélectionné. La demande est transférée en fonction des mappages de transfert direct dans les configurations de configuration de mappage et de type de transfert. Pour en savoir plus sur la configuration de l'acheminement, reportez-vous à Transfer configuration .

Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes

Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes intègre la fonctionnalité de la plateforme spécifique aux agents de niveau 1 dans une interface intuitive. Cette interface à plusieurs onglets aide les agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes du catalogue et tâches du catalogue. Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) qui active automatiquement le module d'extension Catalogue de services - Workspace (com.glideapp.servicecatalog.workspace) doit être activé pour les flux Gestion des requêtes dans l'espace de travail.

Catégories Gestion des requêtes dans l'espace de travail

- **Demande** : affiche les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : affiche les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et à au moins un des groupes d'affectation de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaires Gestion des requêtes dans l'espace de travail

Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Gestion des requêtes suivants dans la plateforme sont également disponibles dans les formulaires de l'espace de travail correspondants.

- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

Remarque :
un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires de la plateforme.

Si vous souhaitez modifier la vue de n'importe quel formulaire d'espace de travail, personnalisez la vue de l'espace de travail depuis le formulaire Gestion des requêtes correspondant dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent pour rejoindre le flux de Catalogue de services depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent pour rejoindre le flux de Catalogue de services depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

- Pour associer une demande à n'importe quel enregistrement de table parent, la configuration de mappage correspondante doit être disponible dans le **Administration des catalogues** > **Mappage du parent de la demande** sous-module.
- Pour associer une demande de créateur d'enregistrement à l'enregistrement de la table parente, récupérez les paramètres *sysparm_parent_sys_id* et *sysparm_parent_table* à partir de l'URL à l'aide de la méthode RP.getParameterValue() dans le champ **Script** du créateur d'enregistrement.
- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Interaction [interaction], les valeurs de champ doivent être les suivantes :
  - **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
   var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
   if (!result) {
      // failed form submission
      return;
   }
   result.then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "interaction";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    });
}
```

- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Incident [incident], les valeurs de champ doivent être les suivantes :
  - **Condition** : current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")
  - **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
    g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "incident";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
    });
}
```

Procédure

1. Initiez une demande du catalogue en utilisant l'une des options suivantes.
2. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.

   Remarque :
   La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :
   - Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
   - Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.
3. **Facultatif :** Indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
4. Cliquez sur **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
5. Cliquez sur **Fermer**.
6. **Facultatif :** Pour afficher la demande créée, cliquez sur **Afficher les détails**.

Référence Gestion des demandes

Rubriques de référence pour Gestion des demandes.

Séparation de domaine dans Gestion des requêtes

Il s'agit d'un aperçu de Séparation de domaine dans Gestion des requêtes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Informations sur l'activation

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé pour activer Séparation de domaine dans Gestion des requêtes. Pour savoir comment demander l'activation de ce module d'extension, consultez Demander Séparation de domaine .

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des requêtes

Les prestataires ne voient que les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue qui ont été créés dans le domaine (locataire) sur lequel le prestataire a une visibilité. Pour en savoir plus sur la visibilité dans les hiérarchies de domaines, consultez Domaines de visibilité et domaines de contenu .

Tables séparées par domaine

- Demande [sc_request]
- Élément demandé [sc_req_item]
- Tâche de catalogue [sc_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur appartenant au domaine « Initech » envoie une demande. Seuls les prestataires appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cette demande.
- Un prestataire appartenant à un domaine parent peut aussi voir les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue de tous ses domaines enfants.
- Un prestataire appartenant à un domaine spécifique peut créer des demandes uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Demander ITSM Roles - Gestion des requêtes

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.itsm.roles.request_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des requêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Gestion des incidents [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Gestion des problèmes [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestion des changements [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — Gestion des requêtes [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour ITSM Roles (suite)

Module d'extension	Adds roles
	Remarque : comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous avez besoin d'un accès en écriture pour la table.

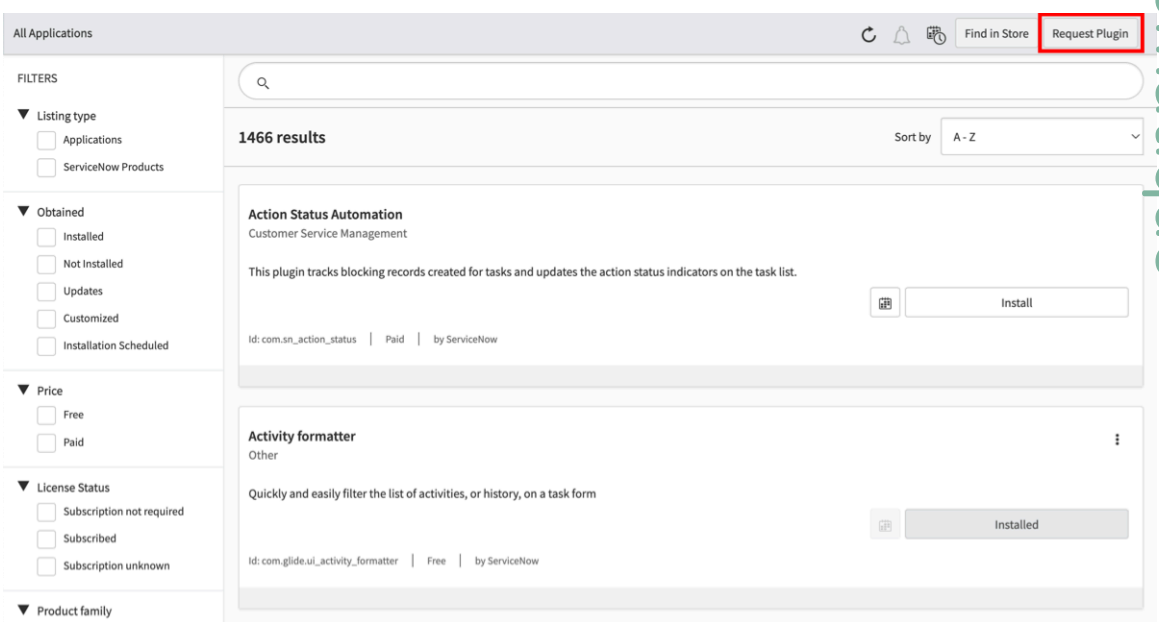
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Remarque :
Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Procédure

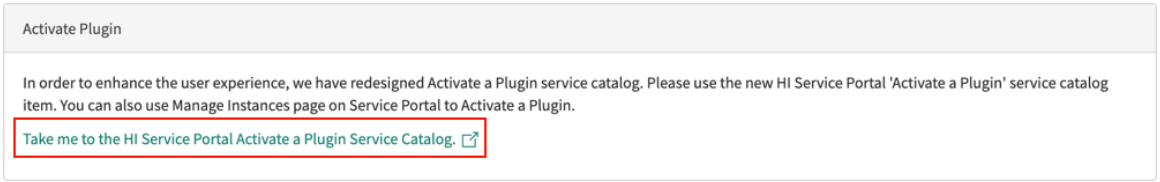
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

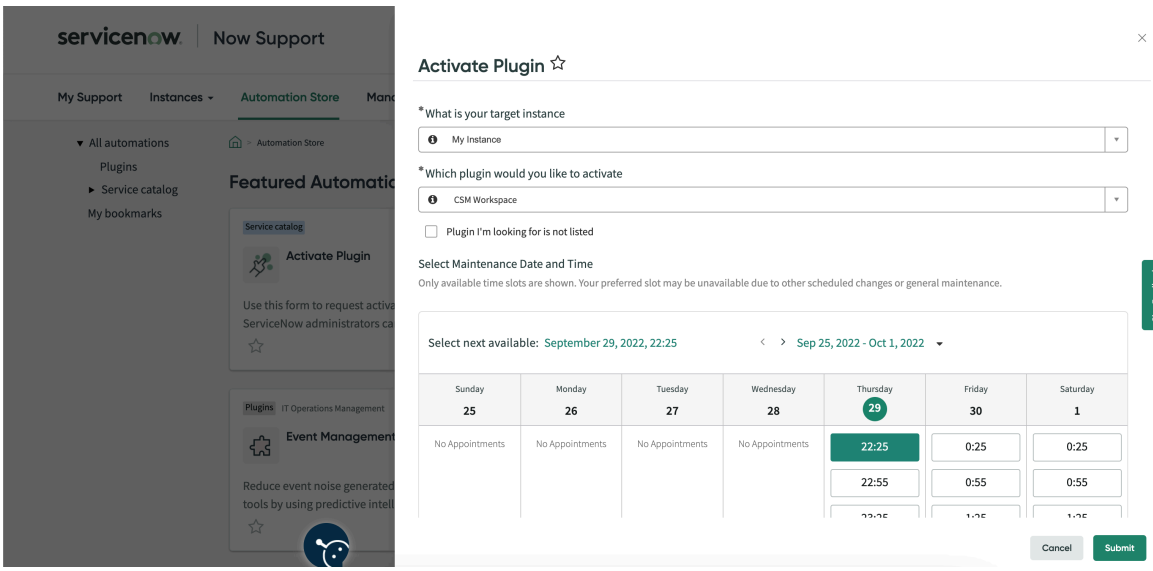
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des requêtes

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles - Gestion des requêtes (com.snc.itsm.roles.request_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_service_desk_agent	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	sn_request_write
sn_request_read	Lisez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item) uniquement pour un utilisateur qui est aussi l'approbateur de la demande ou de l'élément demandé. **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder.	N/A
sn_request_write	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Accès en écriture aux commentaires de l'élément demandé (sc_req_item). **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous aurez besoin d'un accès en écriture pour la table.	N/A

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les ITSM niveaux du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension ITSM Rôles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension ITSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

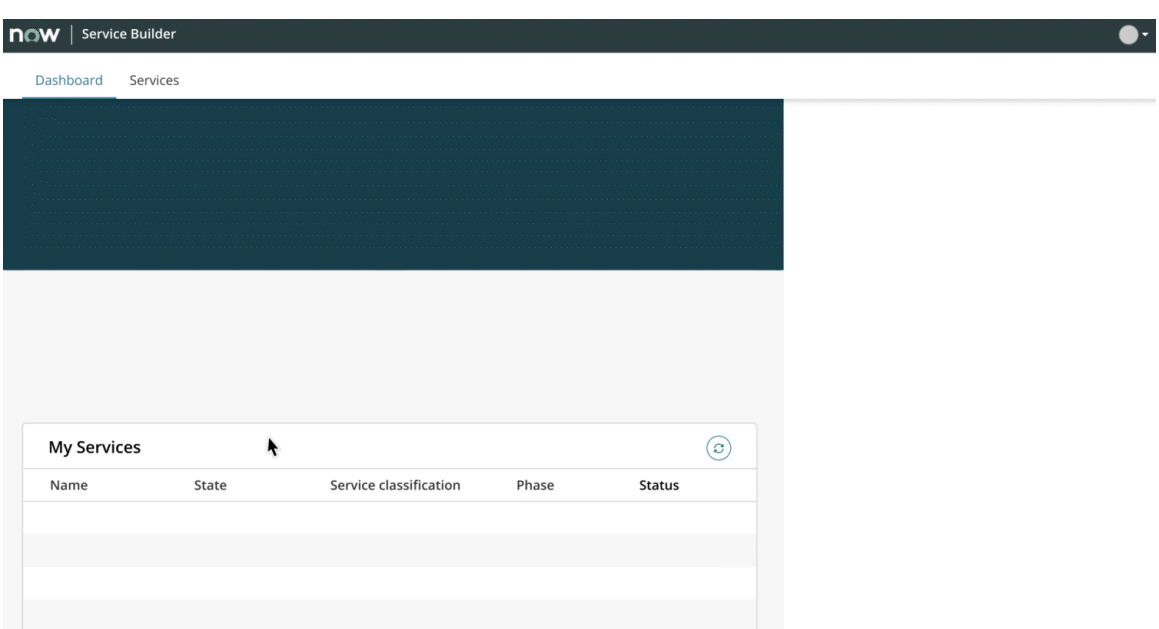
Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Générateur de services

Créez et modifiez des services et des offres de service à l'aide de l'application ServiceNow® Générateur de services. Générateur de services est une expérience guidée interactive qui vous permet de créer et de modifier les détails des services et des offres de service. Même si Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services, son module d'extension fait partie de la liste des produits Gestion de portefeuille digitale dans le ServiceNow Store.



Conseil :
actualisez le navigateur pour lire à nouveau la vidéo de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Générateur de services

Créez et gérez les définitions de vos offres et services de gestion d'entreprise et des technologies grâce à une expérience guidée dans Générateur de services. Vous pouvez modifier les définitions de service à tout moment avant la publication et mettre à jour les services déjà publiés à l'aide du contrôle de version.

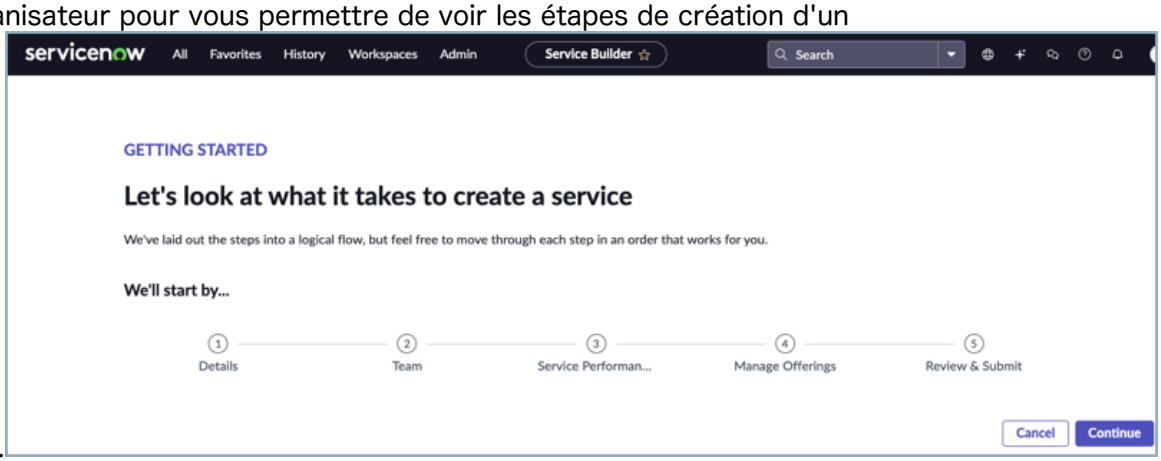
Une fois vos services et offres publiés, vous pouvez les afficher et les modifier dans l'onglet **Services** de Générateur de services ou dans son application Gestion des portefeuilles de services parente.

Expérience de visite guidée avec des conseils contextuels

Générateur de services fournit des conseils contextuels pour chaque onglet d'étape lorsque vous créez vos services et offres de service. Dans l'onglet Générateur de services **Tableau de bord**, créez un service en sélectionnant l'une des deux options suivantes :

- **Créer un service d'entreprise**
- **Créer un service de gestion des technologies**

Une fois que vous avez sélectionné une option, Générateur de services fournit un organisateur pour vous permettre de voir les étapes de création d'un service.



Sélectionnez **Continuer** pour accéder à chaque étape, en commençant par l'onglet **Détails**, comme décrit dans le tableau des onglets Générateur de services ci-dessous.

Onglets de Générateur de services

Onglet	Définition
Détails	Informations générales sur le service, telles que son nom, son type et sa classification.
Équipe	Informations sur l'équipe de service, y compris le propriétaire, le délégué et les contacts professionnels.
Performances du service	Critères de mesure de la performance de service.
Gérer les offres	Informations générales sur l'offre de service. Cet onglet possède son propre ensemble d'onglets permettant de saisir ou de modifier les détails, l'équipe, les opérations, les finances et les critères de performance de l'offre.
Examiner et soumettre	Vue complète des services et des offres que vous avez créés. Vous pouvez y apporter des modifications, si nécessaire. Après vérification, envoyez pour publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier vos services et vos offres à tout moment. Vous pouvez également les dupliquer (en créer une copie) pour modifier les services au besoin, afin de créer rapidement d'autres services et offres. Les conseils contextuels de l'expérience vous guident tout au long de l'exécution de ces tâches.

Après avoir modifié un service ou une offre, la version publiée reste active jusqu'à ce que le brouillon sur lequel vous travaillez soit la nouvelle version publiée. Pour plus d'informations, consultez Flux d'approbation Générateur de services.

Onglets de la page d'accueil de Générateur de services

Onglet de la page d'accueil	Description
Tableau de bord	Page de destination par défaut, à partir de laquelle vous pouvez créer un service d'entreprise ou un service de gestion des technologies. Vous pouvez également afficher les services avec lesquels vous avez interagi au cours des derniers jours à partir de la vue de tableau de bord.
Services	Liste de tous les services avec leur état, leur classification, leur phase, leur statut et leur propriétaire. Si vous avez l'autorisation de modifier les services et les offres de service, vous pouvez le faire à partir de cet onglet.

Information associée

Flux d'approbation Générateur de services

Créer un service dans Générateur de services

Créer une offre de service dans Générateur de services

Installer Générateur de services

Vous pouvez installer l'application Générateur de services (sn_service_builder) à l'aide du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension connexes qui n'ont pas encore été installés. Elle installe également le module d'extension Générateur de services Components permettant d'activer les composants d'interface utilisateur pour le produit.

Avant de commencer

Vérifiez que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Générateur de services.
3. Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

   Si l'application ne figure pas dans les résultats de la recherche, demandez-la auprès de ServiceNow Store.

   - Visitez le ServiceNow Store site internet.
   - Recherchez Générateur de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran pour installer l'application.
  - Si la version de **compatibilité** diffère de celle souhaitée, sélectionnez **Other App Versions** (Autres versions de l'application).
  - Ouvrez la version souhaitée, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
  - Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Rôles installés avec Générateur de services

Des rôles sont ajoutés à Générateur de services avec l'activation de ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services.

Rôles

Remarque :
Si vous êtes en mesure de modifier un service, vous pouvez également modifier les offres enfants, même si vous n'en êtes pas directement propriétaire. Tant que vous pouvez modifier un service, vous pouvez modifier n'importe laquelle de ses offres enfants.

Rôles de Générateur de services

Rôle	Description
Administrateur de service	Le rôle d'administrateur de service peut créer des services et modifier tous les services, même ceux qu'il n'a pas créés lui-même.
Auteur de service	Le rôle d'auteur de service peut créer des services et modifier les services qu'il a créés lui-même.
Éditeur de service	Le rôle d'éditeur de service peut modifier les services dont il est propriétaire. Il ne peut pas créer de services.

Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services. Son module d'extension (sn_service_builder) est activé dans le système de base et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Remarque :
Même si Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services, son module d'extension fait partie de la liste des produits Gestion de portefeuille digitale dans le ServiceNow Store.

Information associée

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Flux d'approbation Générateur de services

Lorsque vous créez et modifiez des services et des offres de service dans Générateur de services, différents états sont affectés et changent en cours de publication (approbation) des services. Les administrateurs activent le flux d'approbation standard et peuvent même le personnaliser à l'aide de l'option de flux secondaire dans Studio de workflow.

Flux d'approbation standard

Par défaut, le flux d'approbation dans Générateur de services est défini pour approuver automatiquement les services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la modification d'un service ou d'une offre dans Générateur de services, le flux d'approbation standard est le suivant :

- Lorsque vous modifiez un service ou une offre, il se trouve à l'état **Brouillon**.
- Une fois que vous avez soumis votre service ou votre offre, son état passe à **En attente d'approbation**.
- Une fois votre offre ou votre service approuvé, son état passe à **Publié**.

Vous pouvez modifier (extraire) un service ou une seule offre, un par un. Vous pouvez également modifier un service sans extraire ses offres enfants : les offres restent à l'état **Publié** jusqu'à ce qu'elles soient extraites séparément.

Lorsque vous extrayez une offre pour la modifier, l'offre et son service parent sont tous deux extraits. Les autres offres enfants de ce service parent restent à l'état **Publié** . Une fois que vous avez modifié l'offre, soumettez-la au service parent afin que l'offre puisse être republiée (les offres sont publiées via le service parent).

États des services

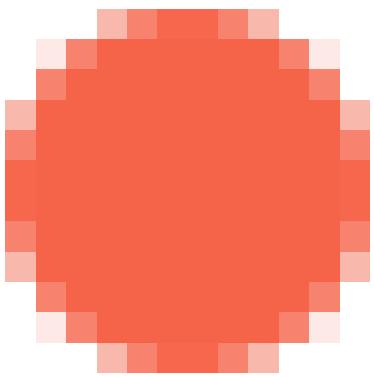
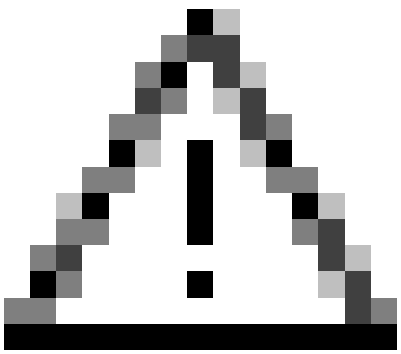
Consultez la table suivante pour chaque état du flux d'approbation du service standard et de l'offre de service.

État	Description
Publié	Lorsqu'un nouveau service ou une nouvelle offre est créé et soumis dans Générateur de services, l'élément passe par un processus d'approbation avant d'être affecté à l'état **Publié**. L'état **Publié** indique que l'élément est la version utilisée par l'application et disponible aux autres utilisateurs. Lorsque vous modifiez un élément publié, Générateur de services l'extrait automatiquement pour vous et crée une copie sur laquelle vous pouvez travailler. La copie est définie sur l'état **Brouillon**.

Brouillon	Un élément de service est à l'état **Brouillon** dans l'un des scénarios suivants :
	• Un nouveau service ou une nouvelle offre est en cours de création dans Générateur de services et n'a pas encore été soumis.
	• Une offre ou un service publié existant a été extrait pour modification dans Générateur de services.
	  ◦ Lorsque l'élément est en cours de modification, Générateur de services extrait l'élément et crée une copie de celui-ci et de ses enregistrements connexes (offres et abonnés).
	  ◦ La copie se trouve à l'état **Brouillon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Remarque : à l'état **Brouillon** (extrait), l'élément s'affiche à la fois dans Générateur de services et dans Gestion des portefeuilles de services d'une ou plusieurs des façons suivantes : ▪ Le mot [BROUILLON] se trouve devant le nom de l'élément extrait.  ▪ Un point rouge ( ) se trouve en regard de l'élément, ce qui signifie qu'il est en lecture seule. ▪ Un symbole d'avertissement triangulaire clair () se trouve en regard du nom de l'élément, ce qui signifie que la nouvelle copie (BROUILLON) est utilisée. ◦ L'élément publié reste à l'état **Publié** et le champ **Extrait** est défini sur **True**. ◦ Une fois l'élément modifié et soumis, les modifications apportées au brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé, puis la version brouillon est supprimée.
En attente d'approbation	Une fois votre offre de service ou votre service soumis, la soumission passe par un processus d'approbation. Le flux d'approbation de votre organisation confirme que le service est créé conformément aux normes telles que les conventions de dénomination, les descriptions, l'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	appropriée des engagements et les indicateurs clés de performance (KPI). Il active également un contrôle qualité pour s'assurer que les services ne sont pas dupliqués. La liste suivante répertorie les tâches pour chaque profil du flux d'approbation : • Les propriétaires de services créent ou modifient des services et des offres à l'état **Brouillon**, puis les soumettent pour approbation. • Les propriétaires de processus et les propriétaires de portefeuilles examinent et approuvent les services et les offres avant d'en approuver la publication. • Les administrateurs et les propriétaires de processus peuvent accéder au flux secondaire « Publier le générateur de services » dans Studio de workflow pour configurer et modifier le flux d'approbation en fonction des besoins de l'organisation.

Important :

- Vous ne pouvez modifier un élément que lorsqu'il est défini sur l'état **Brouillon**. Vous ne pouvez pas modifier un élément publié qui a été extrait.
- Un élément à l'état **Brouillon** est toujours inactif et n'apparaît pas dans une recherche ou lorsque vous naviguez.
- Vous ne pouvez pas modifier le marqueur **Actif** d'un élément à l'état **Brouillon**.
- Le processus d'approbation est disponible depuis la version Utah. Selon votre organisation, le processus d'approbation peut prendre un certain temps. Contactez votre administrateur en cas de questions à propos de la durée du processus d'approbation.

Activer et personnaliser un flux d'approbation

Les administrateurs activent le flux d'approbation fourni avec le système de base en mettant à jour le flux secondaire « Publier le générateur de services » dans Studio de workflow.

Les administrateurs peuvent également créer le flux d'approbation personnalisé qui répond le mieux aux besoins de votre organisation. Consultez les sections suivantes pour en savoir plus sur ces tâches dans Studio de workflow :

- Edit a flow
- Ask for Approval action
- Create a flow in Workflow Studio

Créer un service dans Générateur de services

Créer un service dans Générateur de services pour modéliser, mapper et documenter vos propres offres et services de gestion d'entreprise et de gestion des technologies associés à vos données dans Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer
Rôle requis : service_admin, service_author, portfolio_admin ou portfolio_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Générateur de services cadre de travail vous offre la possibilité de créer un service d'entreprise ou un service de gestion des technologies. Une fois que vous avez sélectionné le type de service que vous souhaitez créer, le workflow vous guide dans le processus d'ajout d'informations dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Performances du service**
4. **Gérer les offres**
5. **Examiner et soumettre**

Conseil :
Vous pouvez annuler la création d'un service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**). Pour revenir à la page d'accueil à tout moment lors de la création ou de la modification d'un service, sélectionnez l'icône Accueil .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Service Builder**.
2. À partir de la page de destination, sélectionnez le type de service que vous souhaitez créer : **Entreprise** ou **Technique**.
3. Examinez l'écran de Mise en route, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Conseil :
lorsque vous extrayez un service qui a déjà été créé (pour le réviser ou le modifier), le mot [BROUILLON] s'affiche devant son nom. Une fois le service réenregistré, le mot [BROUILLON] ne figure plus devant son nom.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de service	Nom unique qui reflète la nature du service. Le nom doit être agnostique en matière de technologie.
Type de consommateur	Définition des destinataires du service.
Portefeuille	Une catégorisation hiérarchique des services qui vous permet d'organiser vos services et d'en rendre compte à chaque niveau de la taxonomie du portefeuille.
Nœud	Les nœuds de taxonomie vous permettent d'organiser et de catégoriser les services dans votre portefeuille. Les services peuvent uniquement être ajoutés au nœud de taxonomie de plus bas niveau du portefeuille.
État du cycle de vie	Étape et état du service que vous créez. Si vous avez installé le module d'extension Activation de CSDM [com.snc.cmdb.csdm.activation], les champs de cycle de vie conformes à CSDM s'affichent. Si le module d'extension n'est pas installé, les champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services hérités s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour en savoir plus sur les différents types de champs, consultez Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale.
Description	Une description succincte de votre service qui soit facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle pour le service : • **1 – Très critique** • **2 – Assez critique** • **3 – Peu critique** • **4 – Non critique**
Besoin de votre entreprise	Justification commerciale du service. Par exemple : la manière dont il réduit les coûts, la façon dont il augmente la productivité des employés, etc.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou **Continuer vers Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Équipe à partir de

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable du service et pouvant modifier ce service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Géré par	Personne responsable de la gestion quotidienne de ce service.
Délégué	Personne qui peut modifier ce service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent disposer du rôle service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la prestation de ce service.
Directeur des relations commerciales	Personne qui fournit les besoins commerciaux au propriétaire de service. Cette personne aide à définir la vision, la stratégie et les résultats souhaités pour le service. Elle travaille en étroite collaboration avec le propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne qui participe aux besoins commerciaux du service ou qui a un intérêt particulier dans les performances de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge ce service ou fournir les outils ou la technologie nécessaires pour proposer ce service.
Département	Département responsable de la gestion de ce service.
Société	Société responsable de la gestion et de la prestation de ce service (peut être un fournisseur).
Personnes concernées	Personnes qui ont un intérêt particulier pour ce service.

7. Sélectionnez l’onglet **Détails supplémentaires** ou **Continuer vers Détails supplémentaires**.
8. Sur le terrain, fournissez des détails pertinents sur votre service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez l'onglet **Performances du service** ou **Continuer vers Performances du service**.
10. Dans le champ, sélectionnez le groupe de KPI avec lequel vous souhaitez mesurer ce service.
11. Sélectionnez l'onglet **Gérer les offres** ou sur **Continuer vers Gérer les offres**.
    L'**onglet Gérer les offres** affiche les offres pour lesquelles ce service est fourni et la façon dont il leur est fourni. Vous pouvez y modifier une offre ou en créer une nouvelle. Il contient des onglets pour les détails de l'offre, l'équipe, les opérations, les finances et la performance. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Sélectionnez une info-bulle ( ) pour obtenir une description des champs de chaque onglet.
12. Sélectionnez **Continuer vers Examiner et soumettre**.
13. Faites défiler la page vers le bas pour examiner et, si nécessaire, modifier vos entrées.
14. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une offre de service dans Générateur de services

Créez une offre de service pour définir et afficher les produits ou applications qui composent votre service Générateur de services.

Avant de commencer

Rôle requis : service_author ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une offre de service représente la façon dont un service est fourni, ainsi que la ou les personnes à qui il s'adresse. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Le workflow vous guide dans la création d'une offre de service dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Opérations**
4. **Financials**
5. **Performance de l'offre**

Conseil :
Vous pouvez annuler la création d'un service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**). Pour revenir à la page d'accueil à tout moment lors de la création ou de la modification d'un service, sélectionnez l'icône Accueil .

Pour créer un service et une offre de service, le rôle service_author doit vous être attribué. Pour modifier (pas créer) un service ou une offre de service, le rôle service_editor doit vous être attribué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Service Builder**.
2. Pour ajouter ou modifier une offre de service, sélectionnez le service, puis sélectionnez l'onglet **Gérer les offres**.
3. Pour ajouter une nouvelle offre de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de l'offre	Nom unique pour l'offre qui s'associe au service parent.
Type de consommateur	Le type de consommateur détermine si le service est fourni en interne au business ou aux employés, ou en externe aux clients, ou aux deux. Les options sont les suivantes : • Interne • Externe • Interne et externe
Criticité opérationnelle	Indique l'importance de cette offre pour les opérations business. La valeur de ce champ peut être utilisée pour déclencher une logique métier. Par exemple, vos offres les plus critiques peuvent justifier un traitement spécial pour la récupération d'urgence.
État du cycle de vie	Étape et état du service que vous créez. Si vous avez installé le module d'extension Activation de CSDM [com.snc.cmdb.csdm.activation], les champs de cycle de vie conformes à CSDM s'affichent. Si le module d'extension n'est pas installé, les champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services hérités s'affichent. Pour en savoir plus sur les différents types de champs, consultez Appliquer les CSDM directives à Gestion de portefeuille digitale.
Description	Description succincte de l'offre de service, facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.
Prérequis	Définit tout ce qui est requis pour demander ou utiliser cette offre de service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou sélectionnez **Continuer vers Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Équipe

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable de l'offre de service et pouvant modifier le service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Géré par	Personne responsable de la gestion quotidienne de ce service.
Délégué	Personne qui peut modifier l'offre de service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent se voir attribuer le rôle de service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la gestion quotidienne et de la livraison de l'offre de service.
Groupe de support	Groupe qui fournit une assistance d'expert pour cette offre de service. Il s'agit généralement d'une équipe d'assistance de niveau 2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modifier le groupe	Équipe chargée de la gestion du changement pour l'offre de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge l'offre de service. Ce champ permet d'afficher et de suivre la responsabilité en matière de fourniture d'offres de services.
Département	Département responsable de la gestion de ce service.
Société	Société responsable de la gestion et de la prestation de ce service (peut être un fournisseur).
Personnes concernées	Personnes qui ont un intérêt particulier pour l'offre de service.

7. Sélectionnez l'onglet **Opérations** ou sélectionnez **Continuer vers Opérations**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Opérations

Champ	Description
Groupes sélectionnés	Groupes d'abonnés qui ont un intérêt pour l'offre de service.
Départements sélectionnés	Départements qui ont un intérêt pour l'offre de service.
Emplacements sélectionnés	Utilisateurs par site.
Utilisateurs sélectionnés	Personnes concernées par l'offre de service.
Sociétés sélectionnées	Personnes concernées par l'offre de service qui sont définies par la table de société principale. Ces personnes représentent tous les utilisateurs associés à une société donnée. **Remarque :** Si nécessaire, faites défiler le formulaire vers le bas pour voir les autres champs.
Engagements sélectionnés	Sélectionnez des engagements, par exemple des accords sur les niveaux de service et des engagements de disponibilité. Les engagements peuvent être définis dans un contrat pour l'offre de service ou en fonction de normes définies par votre société.
Exigences de niveau de service	Exigences de niveau de service pour l'offre de service.
Contrat actif	Contrat actif pour tenir compte des engagements de service.
Contrats supplémentaires	Sélectionnez les contrats supplémentaires, secondaires ou passés liés à l'offre de service.
Éléments de catalogue sélectionnés	Élément de catalogue pour suivre l'activité de demande pour tous les éléments de catalogue associés à cette offre. Une seule offre peut avoir plusieurs éléments de catalogue.
Offres dont je dépends	Autres offres de service dont dépend votre offre de service. Par exemple, si une panne survient au niveau d'une autre offre, la disponibilité de votre offre peut être impactée ou dégradée en conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Instance de service dont je dépends	S'applique aux services d'entreprise. Instances de service dont dépend l'offre de service.

9. Sélectionnez l'onglet **Indicateurs financiers** ou sélectionnez **Continuer vers Indicateurs financiers**.
10. Remplissez les champs du formulaire.

Une **unité de coût** d'offre de service est une unité de mesure de l'offre de service. Par exemple, supposons que votre service est Microsoft Suite. L'unité de coût serait le nombre d'utilisateurs. Il peut également s'agir des appels d'API. Un modèle de coût **Par unité** fait référence au prix unitaire. Dans ce cas, il s'agirait du prix par utilisateur de la suite Microsoft ou par appel d'API. Les **dépenses estimées** pour le modèle de coût unitaire sont déterminées par le prix unitaire et les unités par période. Un modèle de coût **fixe** désigne un coût total prédéterminé et convenu. Par exemple, vous fixez un prix spécifique pour votre service Microsoft Suite et vous vous y tenez. L'unité de coût est toujours la même (utilisateurs ou appels d'API), mais les **dépenses estimées** sont déterminées par le prix convenu.

Formulaires Indicateurs financiers

Champ	Description
Modèle de tarification	Tarification de l'offre de service. Votre sélection détermine le champ suivant à afficher.
Unité de tarification	Si le prix est défini sur **Par unité**, saisissez l'unité de tarification dans ce champ. Par exemple, licence ou abonnement.
Prix	Si le prix est défini sur **Fixe**, saisissez le prix dans ce champ. Assurez-vous également de saisir le symbole de la devise (par exemple, $ pour le dollar américain).
Description d'unité	Si le prix est défini sur **Par unité**, utilisez ce champ pour décrire ce que comprend l'unité.

11. **Facultatif :** Renseignez les champs restants.

(Optional) Les champs suivants s'affichent sous condition, en fonction de la source de coût sélectionnée dans Gestion des portefeuilles de services. Ces champs sont activés dans le cadre du module d'extension financier facultatif pour Gestion des portefeuilles de services. Pour obtenir les informations sur les indicateurs financiers, le module d'extension requis est com.snc.financial_management_for_spm. Pour obtenir les informations sur les dépenses estimées, le module d'extension requis est com.snc.spm.spend. Les deux modules d'extension nécessitent la référence ITSM Pro.

Suite du formulaire Finances

Champ	Description
Modèle de coût	Modèle de coût qui détermine le mode de calcul des dépenses estimées.
Coût de l'offre	Si le modèle de coût est défini sur **Fixe**, le coût doit représenter le coût estimé de l'offre par période.

Traduction automatique

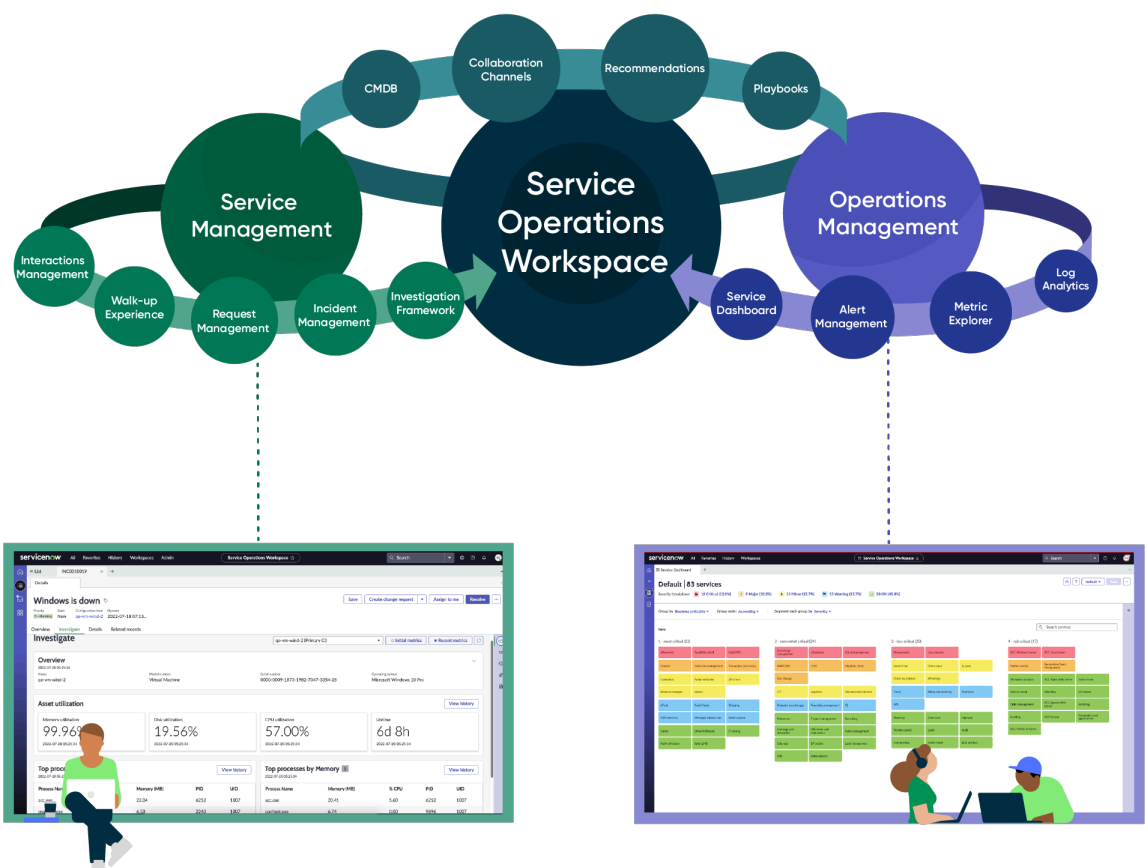
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Période	Intervalle selon lequel vous souhaitez suivre les dépenses estimées (**jour**, **mois**, **trimestre**, **année**).
Unité de coût	Si le modèle de coût est défini sur **Par unité**, le coût doit représenter le coût unitaire.
Unités par période	Nombre d'unités par période.
Dépenses estimées	Dépenses estimées pour cet élément.

12. Sélectionnez l'onglet **Performance de l'offre** ou sélectionnez **Continuer vers Performance de l'offre**.
13. Dans le champ, sélectionnez le groupe de KPI avec lequel vous souhaitez mesurer cette offre de service.
14. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

ServiceNow® Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services IT et Gestion des opérations IT. Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l’automatisation et l’optimisation de vos services et opérations à l’aide de , reportez-vous à Espace de travail pour l'exploitation des services la section Automating and optimizing your services and operations using Service Operations Workspace .

Commencer avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Terminologie utilisée dans pour Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM

En savoir plus sur les termes fréquemment utilisés dans pour Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM

Explorer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

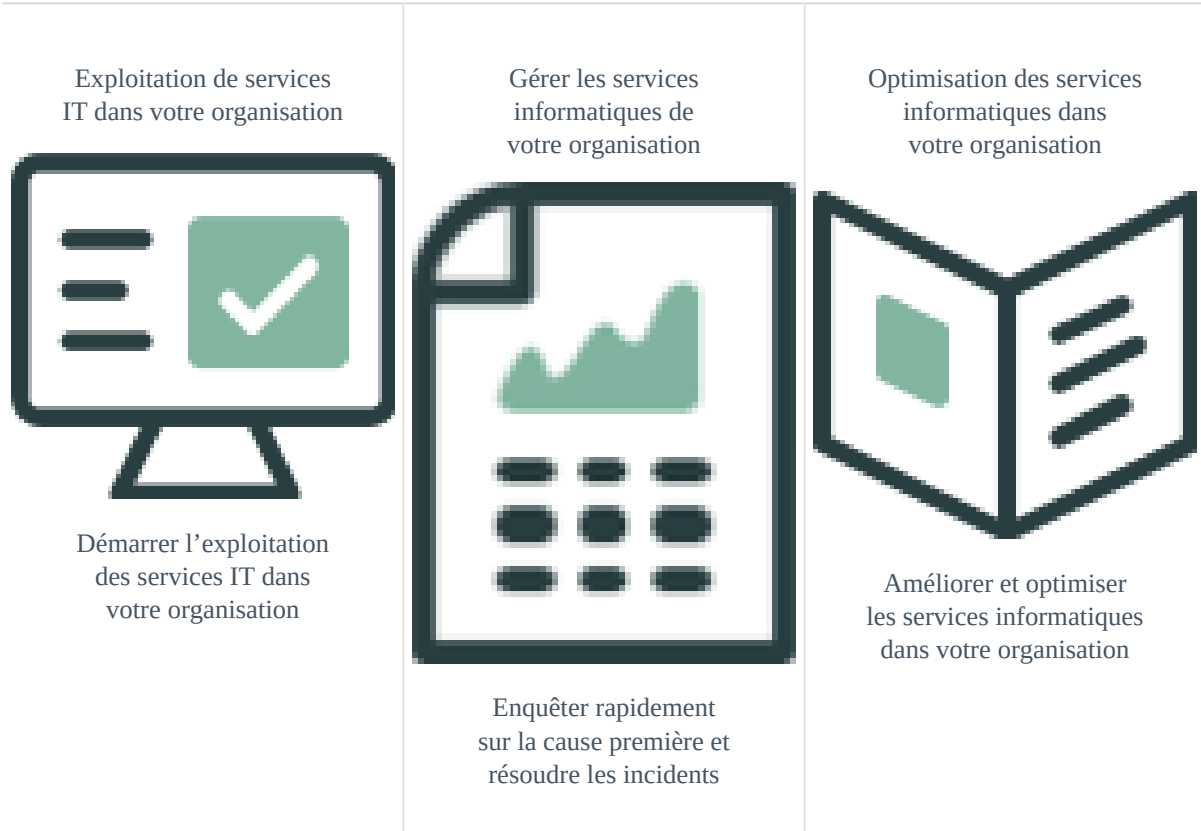
En savoir plus sur les Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM concepts et les fonctionnalités.

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

En savoir plus sur l’implémentation et les configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services for ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM .

Ressources utiles

Contact Service client et assistance

Explorer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez bénéficier d’une expérience unifiée et transparente lorsque vousgérez le cycle de vie des enregistrements de tâches tels que les incidents, les demandes et les visites dans les workflows à Gestion des services IT l’aide Espace de travail pour l'exploitation des services de (SOW) pour .ITSM

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM obtenir une vue d’ensemble

Espace de travail pour l'exploitation des services Pour ITSM est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs Gestion des services IT workflows ET Gestion des opérations IT . Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Accès Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Pour en savoir plus sur l’accès à Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM, reportez-vous à la section Accès Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail pour l'exploitation des services Pour ITSM les utilisateurs

Utilisateur	Description
Agent de niveau 1	Utilisateur disposant du rôle itil ou sn_sow.sow_home et appartenant à un groupe du centre de services. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Interaction • Incident • Demande
Agent de niveau 2	Utilisateur disposant du rôle itil. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Incident • Demande • Changement • Problème • Incident majeur
Administrateur	Utilisateur qui implémente et configure Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM les avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Page de destination adaptée pour les agents de niveau 1 et de niveau 2. Cette page fournit une vue d'ensemble des pannes, des annonces de service et des affectations afin de classer efficacement votre travail par ordre de priorité. Les agents de niveau 1 peuvent afficher et gérer leurs performances et les tâches d'apprentissage affectées par leur gestionnaire.	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM la page de destination ITSM	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent gérer efficacement les incidents avec des informations contextuelles et des actions ciblées. Rationalisez les enquêtes et accélérez la résolution des incidents grâce aux données de mesures collectées à partir d'Agent Client Collector (ACC).	Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent utiliser les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour accélérer la résolution des incidents.	Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.	Planification d'astreinte dans Espace de travail	Agents de niveau 1 et de niveau 2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

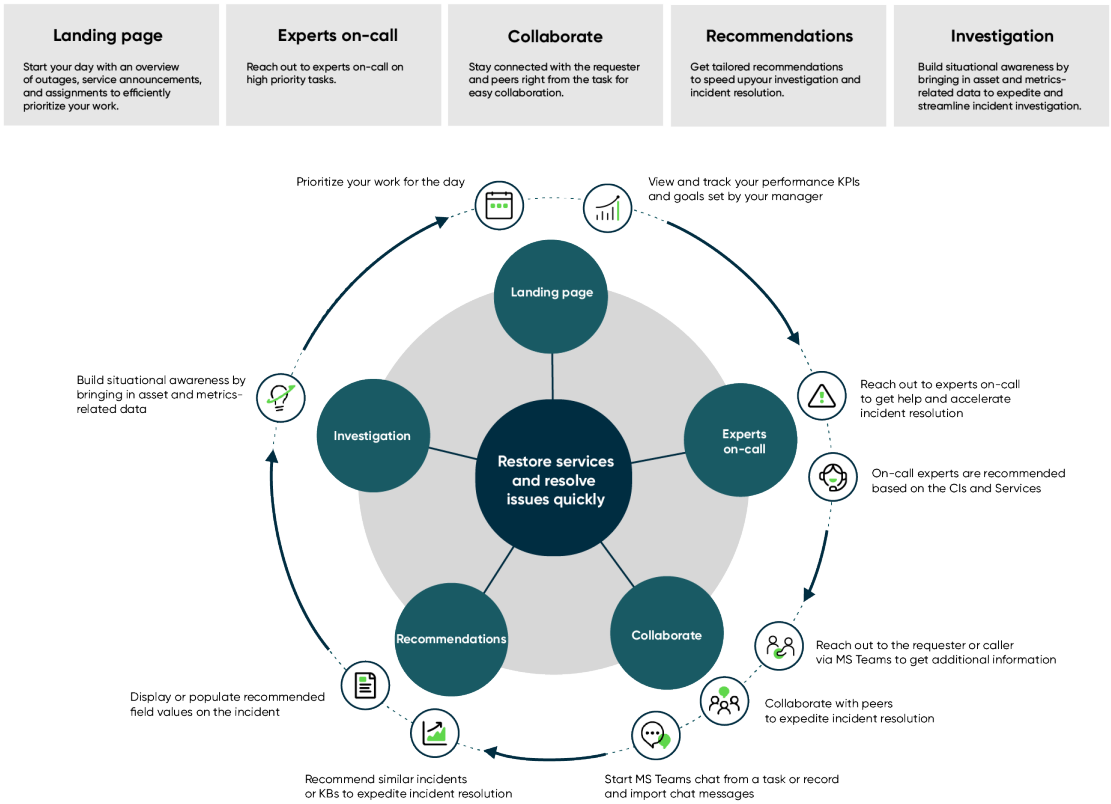
Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	pour l'exploitation des services	
Les agents peuvent collaborer facilement avec le demandeur et des pairs directement à partir de la messagerie instantanée Microsoft Teams.	Intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent créer des demandes à partir d'incidents et d'interactions. Ils peuvent également gérer l'ensemble du cycle de vie des demandes.	Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents et les administrateurs peuvent examiner et gérer les interactions de visite, les rendez-vous, les entrepôts et les guichets à l'emplacement du service de visite.	Gestion de Expérience de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Tous les utilisateurs connectés peuvent afficher les fonctionnalités clés pour démarrer avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM la page de destination ITSM	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les administrateurs peuvent recevoir des instructions guidées sur la configuration initiale de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.	Utiliser la configuration guidée	Administrateur
Les agents peuvent bénéficier d’une expérience unifiée pour les services et les opérations sur une seule plateforme en s’intégrant à Espace de travail pour l’exploitation des services pour ITOM.	Automating and optimizing your services and operations using Service Operations Workspace	Agent de niveau 1, agent de niveau 2 et opérateur IT

Pour plus d’informations sur les fonctionnalités clés dans Espace de travail pour l'exploitation des servicesITOM, consultez Espace de travail pour l’exploitation des services pour ITOM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM le workflow pour un agent



- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.
- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des visites guidées pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Utilisez une visite guidée, qui est une séquence d'étapes interactives, pour guider un agent à travers un processus ou une tâche spécifique dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM. Pour accéder aux visites guidées, sélectionnez l'icône Afficher l'aide dans la barre de navigation et faites défiler vers le bas pour trouver l'option **Suivre une visite guidée** ou **Sélectionner une visite guidée**. Pour plus d'informations sur la lecture d'une visite guidée, reportez-vous à la section Lire une visite guidée dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Important :

- Une visite guidée peut ne pas fonctionner si vous personnalisez l'un de ses éléments d'interface utilisateur associés dans votre instance. Assurez-vous donc de mettre à jour vos visites guidées en conséquence. Pour plus d'informations sur la mise à jour des visites guidées, consultez Edit Guided Tours .
- L'option **Suivre une visite guidée** ou **Sélectionner une visite guidée** n'est disponible que lorsqu'une visite guidée est disponible pour cette page de l'interface utilisateur.

Utiliser la fonction Configuration guidée pour implémenter Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Espace de travail pour l'exploitation des services pour la configuration guidée ITSM fournit une séquence de tâches qui aident un administrateur à configurer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM sur votre ServiceNow instance. Pour ouvrir Espace de travail pour l'exploitation des services la configuration guidée ITSM, accédez à **Tous** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Espace de travail pour l'exploitation des services de ITSM, consultez :

- Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM
- Exploitation de services IT dans votre organisation
- Gérer les services informatiques de votre organisation
- Optimisation des services informatiques dans votre organisation

Information associée

List of workspaces

Accès Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Bénéficiez d'une expérience unifiée et transparente lors de la gestiondu cycle de vie des enregistrements de tâches tels que les incidents et les demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Interface utilisateur de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez parcourir Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont un agent peut classer les tâches par ordre de priorité et fournir une résolution.

Page de destination

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez accéder à la page de destination en sélectionnant l'icône de la page d'accueil ( ) dans le volet de navigation de gauche.

Un agent peut analyser les affectations, et afficher les annonces et les tâches à venir. Les agents de niveau 1 peuvent également analyser les performances et afficher les cours affectés. Pour en savoir plus sur la page de destination, reportez-vous à la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM la page de destination ITSM.

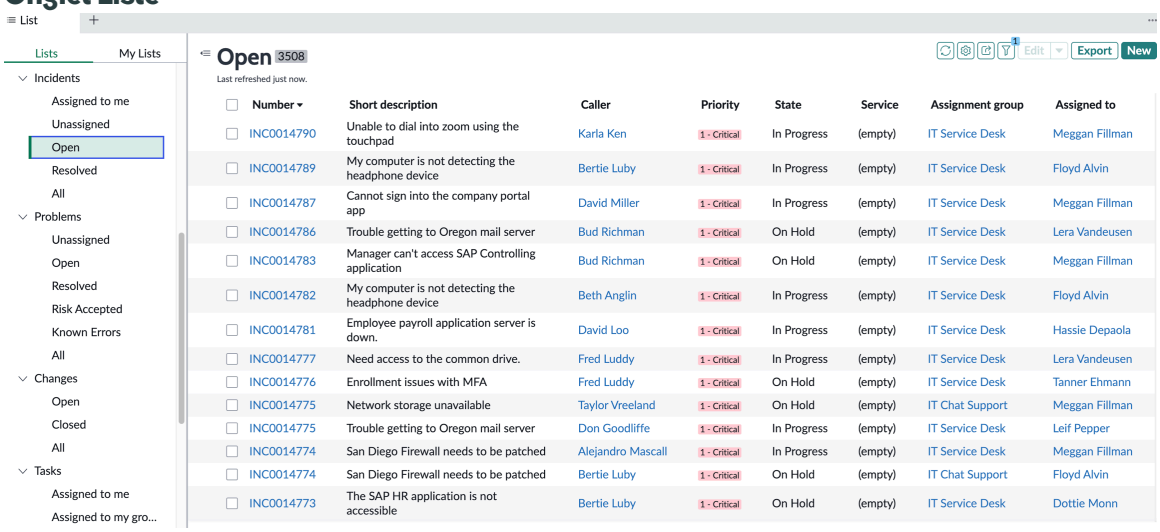
Listes

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez accéder aux listes en sélectionnant l'icône de liste (icône) dans le volet de navigation de gauche.

Un agent peut analyser les listes individuelles d'incidents, de tâches du catalogue, de demandes, de problèmes, etc., et prendre les mesures appropriées.

À partir de l'onglet **Mes listes**, un agent peut créer une liste distincte ou une autre version de la liste existante. Pour en savoir plus sur la création d'une liste, reportez-vous à la rubrique Créer une liste dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Liste



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de réception

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez ouvrir la boîte de réception à partir du volet de navigation de gauche.

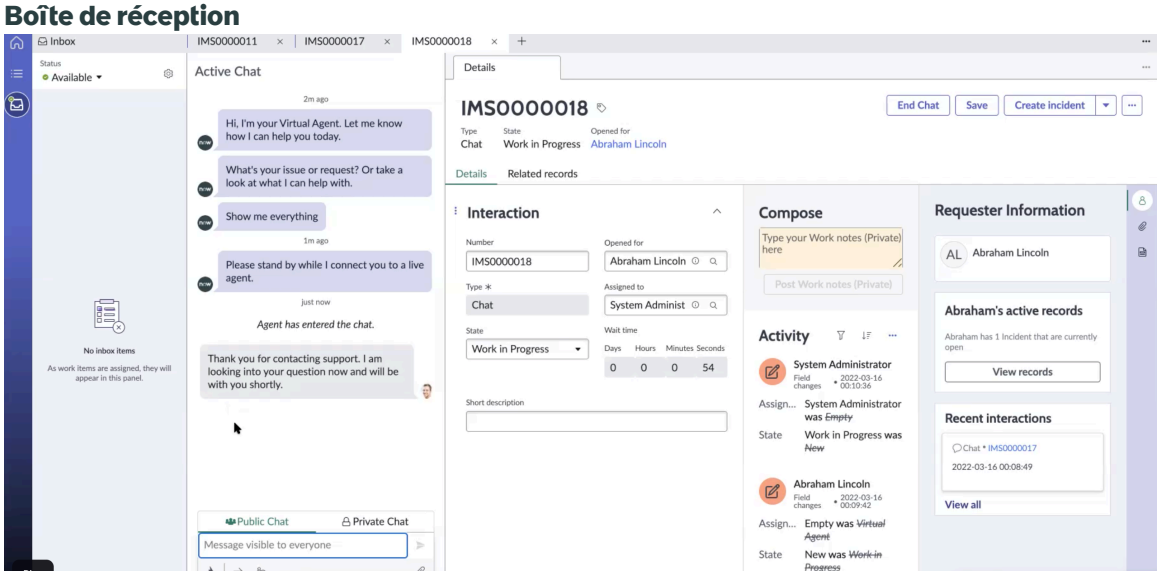
Un agent peut définir son état sur Disponible ou Absent pour ouvrir ou fermer la boîte de réception des demandes de messagerie instantanée. Lorsqu'un demandeur lance une conversation de messagerie instantanée à partir d'une page Portail de services, l'interaction de messagerie instantanée apparaît dans la boîte de réception de tous les agents configurés en tant que membres du groupe pour la file d'attente de Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus sur la configuration de la boîte de réception, reportez-vous à la rubrique Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les cas de figure suivants peuvent se présenter lors de l'affectation de conversations de messagerie instantanée à un agent :

- Lorsque l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée est activée, la conversation de messagerie instantanée est automatiquement affectée à l'agent, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services, et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée. En fonction des options sélectionnées dans la règle d'affectation Messagerie instantanée - La plupart des capacités, les interactions peuvent s'ouvrir en tant qu'onglets non actifs dans la boîte de réception. Pour plus d'informations sur l'activation de l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée à l'aide de cette règle d'affectation, consultez la rubrique Activer l'affectation automatique des interactions à un agent.
- Si l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée n'est pas activée, l'agent peut approuver ou rejeter la conversation de messagerie instantanée. Lorsque l'agent accepte la conversation de messagerie instantanée, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée.

Lorsque le demandeur dans Portail de services ou l'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services met fin à la conversation de messagerie instantanée, l'interaction est fermée.

Boîte de réception

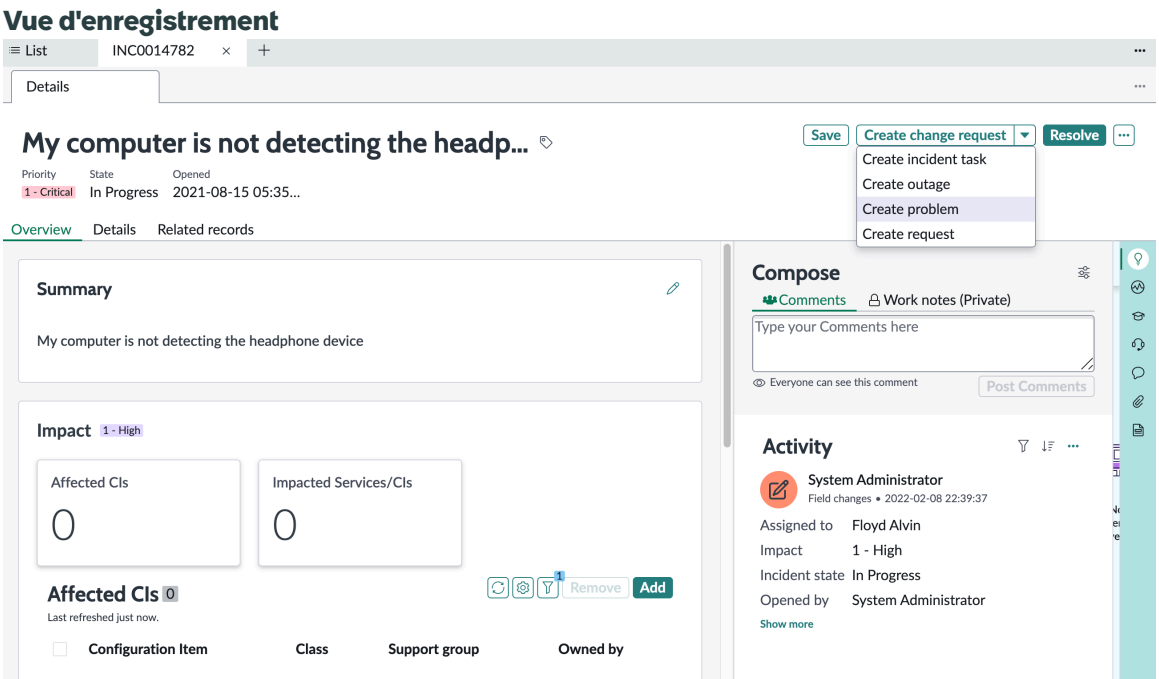


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'enregistrement

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez ouvrir n'importe quel enregistrement de tâche à partir de la page de destination ou de la liste associée. La vue d'enregistrement fournit des informations complètes sur l'enregistrement de tâche.



Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM la page de destination ITSM

Un agent peut obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté, consulter les annonces et afficher les tâches à venir.

Rôles requis pour accéder à la page de destination

Un utilisateur doit avoir le rôle itil pour accéder à la page de destination. Un agent de niveau 1 est un utilisateur ITIL qui appartient à un groupe Centre de services. Un agent de niveau 2 est un utilisateur ITIL qui n'appartient pas à un groupe Centre de services. Pour en savoir plus sur la redirection des agents de niveau 1 et de niveau 2 vers la page de destination respective, consultez Rediriger les utilisateurs non-administrateurs vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Cas d'utilisation

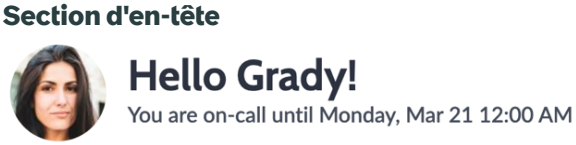
Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent cette page de destination, consultez les cas d'utilisation suivants. Sauf indication contraire, les agents de niveau 1 et de niveau 2 ont accès à différentes sections de la page de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Cas d'utilisation
Agent de niveau 1	• Obtenez une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent ou à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée. • Analysez les incidents et les tâches du catalogue à surveiller, et accédez aux enregistrements à traiter. • Surveillez les incidents avec des accords sur les niveaux de service (SLA) qui ont été violés ou en péril, des incidents P1 ouverts ou ceux qui n'ont pas été mis à jour depuis 24 heures. Pour utiliser les fonctionnalités d'Optimisation des effectifs pour ITSM, reportez-vous à la section **Explorer les principales fonctionnalités d'*Optimisation des effectifs pour ITSM***.
Agent de niveau 2	• obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent et à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée ; • analyser les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches à surveiller, et accéder aux enregistrements à traiter ; • afficher les tâches et les annonces à venir ; • accéder aux éléments récemment consultés.

Sections de page de destination

Section	Description
En-tête	Cette section affiche le texte du message d'accueil et les détails de l'équipe de l'agent. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer le message d'en-tête de la page de destination. L'image sur la bannière de la section d'en-tête de la SOW page de destination prend en charge les thèmes personnalisés pour une expérience plus personnalisée. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer l'image de l'astronaute sur la page de destination. La notification d'alerte affichée sur la bannière des pages est SOW développée automatiquement pour s'adapter au message complet. Pour plus d'informations, consultez Configurer le message d'en-tête de la page de destination. **Section d'en-tête** 

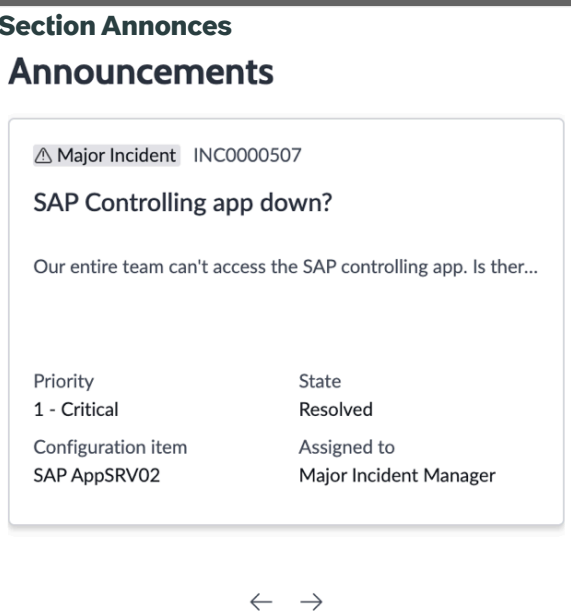
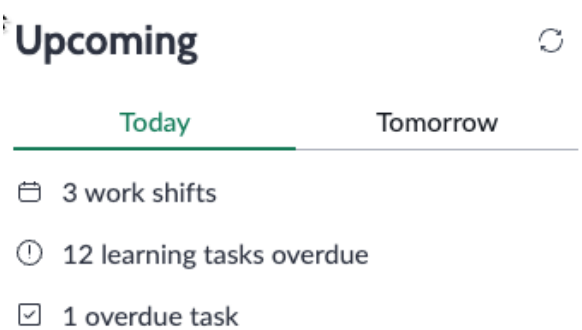
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Remarque : un agent de niveau 1 disposant du rôle sn_shift_planning.agent peut accéder au calendrier d'équipe lorsque l'application Planification de l'équipe pour l'espace de travail configurable (sn_uib_agent_sp) est activée.
Vue d'ensemble	Dans cette section, un agent peut obtenir une vue d'ensemble des différentes affectations à partir des anneaux. **Important :** • Un agent de niveau 1 peut obtenir une vue d'ensemble des tâches du catalogue et des incidents non résolus affectés à l'agent ou au groupe de l'agent. • Un agent de niveau 2 peut obtenir une vue d'ensemble des problèmes, demandes de changement, tâches du catalogue et incidents non résolus affectés à l'agent ou au groupe de l'agent. • Un agent de niveau 1 ou de niveau 2 peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs. Lorsqu'un agent sélectionne une partie de l'anneau, les enregistrements associés s'affichent dans une vue de liste. Lorsqu'un agent sélectionne le centre de l'anneau, tous les enregistrements associés à cette carte s'affichent dans une vue de liste. Dans ces vues de listes, vous pouvez prévisualiser et mettre à jour les informations d'enregistrement dans la vue de l'espace de travail pour les enregistrements suivants en plaçant le curseur sur un enregistrement et en sélectionnant l'icône d'aperçu (ⓘ) : • Incident • Problème • Interaction • Changement • Demande Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, voir Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 1.
Annonces	Cette section informe un agent de toute annonce. L'agent peut les afficher dans une vue de liste ou une vue de grille. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer la section Annonces sur la page de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Section Annonces 
À venir	Cette section rappelle aux agents les tâches à venir le jour même et le jour suivant. Vous pouvez sélectionner le lien pour accéder à la tâche. S'il existe un seul enregistrement pour le type de tâche, cet enregistrement s'ouvre. S'il existe plusieurs enregistrements pour le type de tâche, la liste de tous les enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet. **Remarque :** un agent peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.  • L'onglet **Aujourd'hui** répertorie les tâches que vous souhaitez peut-être effectuer le jour même. • L'onglet **Demain** répertorie les tâches à venir du lendemain. Lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé, vous pouvez également afficher les informations de votre équipe à venir et les tâches suivantes sont affichées dans cette section :

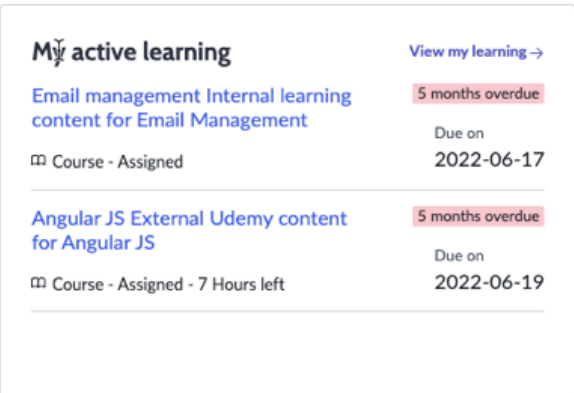
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	• Événements : nombre d'événements tels que la formation et les congés liés à vos équipes. **Remarque :** si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO. • Équipes : nombre d'équipes de travail. • Demandes d'examen des compétences : nombre de demandes d'examen de vos compétences par votre gestionnaire. • Inscriptions d'équipes : les équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire sont dues le jour actuel et le lendemain. Pour en savoir plus sur Optimisation des effectifs pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services : calendriers. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer la section À venir sur la page de destination.
Liens rapides	Cette section affiche les liens rapides configurés. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Ajouter un lien rapide propre à l'utilisateur sur la page de destination ITSM. **Section Liens rapides** **Quick links** Google Maps
Explorer les fonctionnalités clés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services	Cette section fournit une expérience d'intégration en spécifiant toutes les principales fonctionnalités pour démarrer avec Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM. **Section Intégration** **Explore key features in Service Operations Workspace** We have redesigned every detail to make it better for you Learn more
Mes performances	Analysez les cibles de performances définies par votre responsable. **Important :** cette section n'est affichée que lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.
Section Mon apprentissage actif	Surveillez les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir. Cette section affiche jusqu'à trois tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours qui sont nouveaux, arrivent bientôt à échéance ou sont en retard. Ces tâches sont celles qui vous ont été affectées ou celles que vous avez choisies pour vous inscrire automatiquement. Les tâches sont triées par date d'échéance et sont mises en surbrillance en rouge lorsqu'elles sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	en retard. Vous pouvez également voir la durée restante pour accomplir une tâche que vous pouvez sélectionner et terminer. **Important :** cette section n'est affichée que lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.  Pour en savoir plus, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services : apprentissage.

Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Actions recommandées pour ITSM vous permet de configurer et d'appliquer des recommandations exploitables en temps réel pour accélérer le processus de triage. Vous pouvez résoudre rapidement des problèmes dans divers enregistrements dans , notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de Espace de travail pour l'exploitation des services problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Vue d'ensemble de Actions recommandées pour ITSM

Les recommandations apparaissent de deux manières : sous forme de recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral ou sous forme de recommandations au niveau des champs lors de la mise à jour ou de la création d'enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :
Les recommandations au niveau du champ ne sont disponibles que pour les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les agents peuvent accéder aux actions recommandées en Espace de travail pour l'exploitation des services sélectionnant l'icône Recommandations ( ) dans le panneau latéral. Ils peuvent également rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA pour trouver rapidement des solutions. Ces résultats de recherche sont disponibles dans les enregistrements suivants :

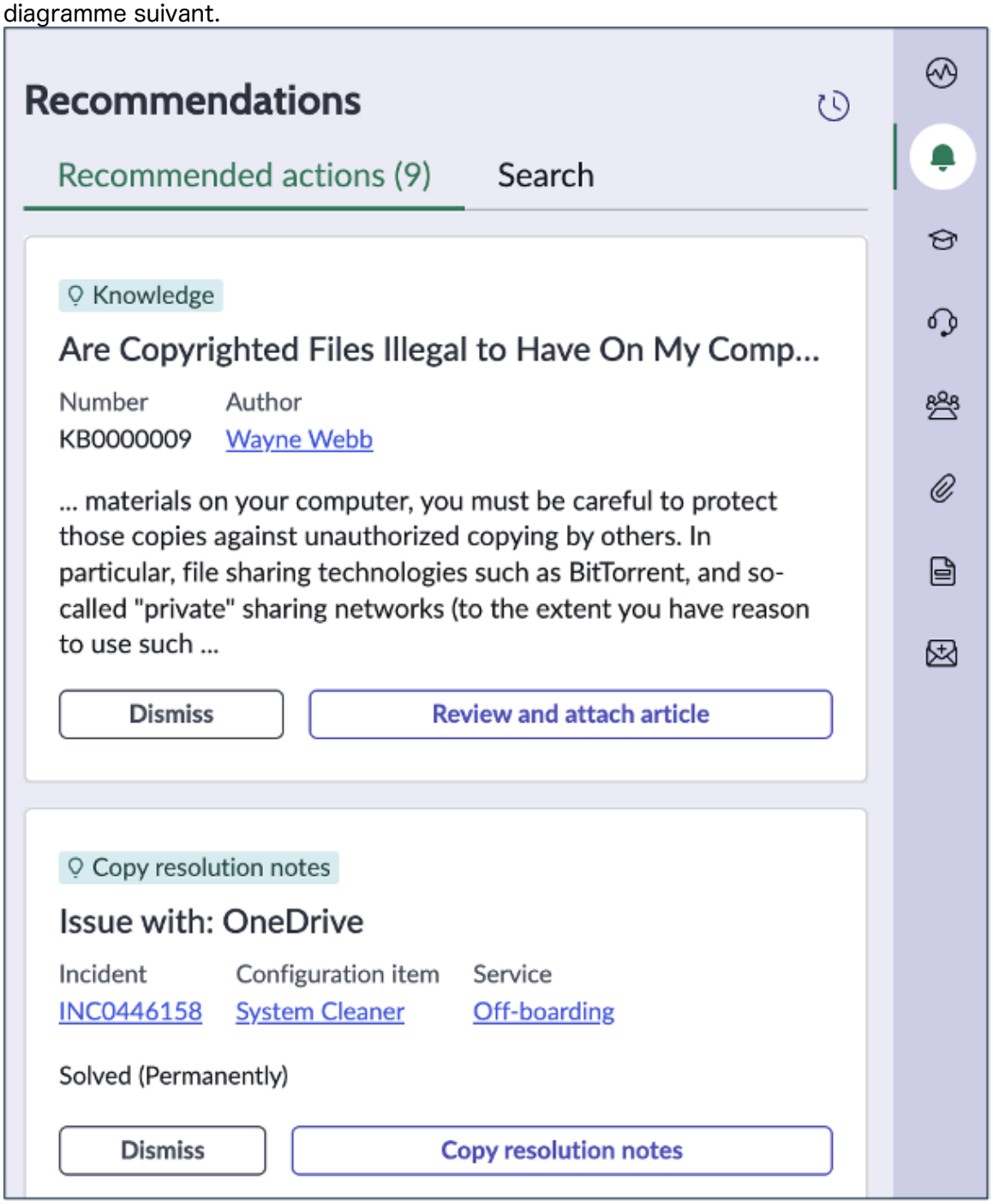
- Incident
- Tâche d'incident
- Problème
- Tâche de problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demande de changement
- Tâche de changement
- Interaction
- Demande

Pour les enregistrements d'incidents, la sélection de l'icône Recommandations (icône) affiche les sous-onglets **Actions recommandées** et **Recherche** , comme illustré dans le diagramme suivant.

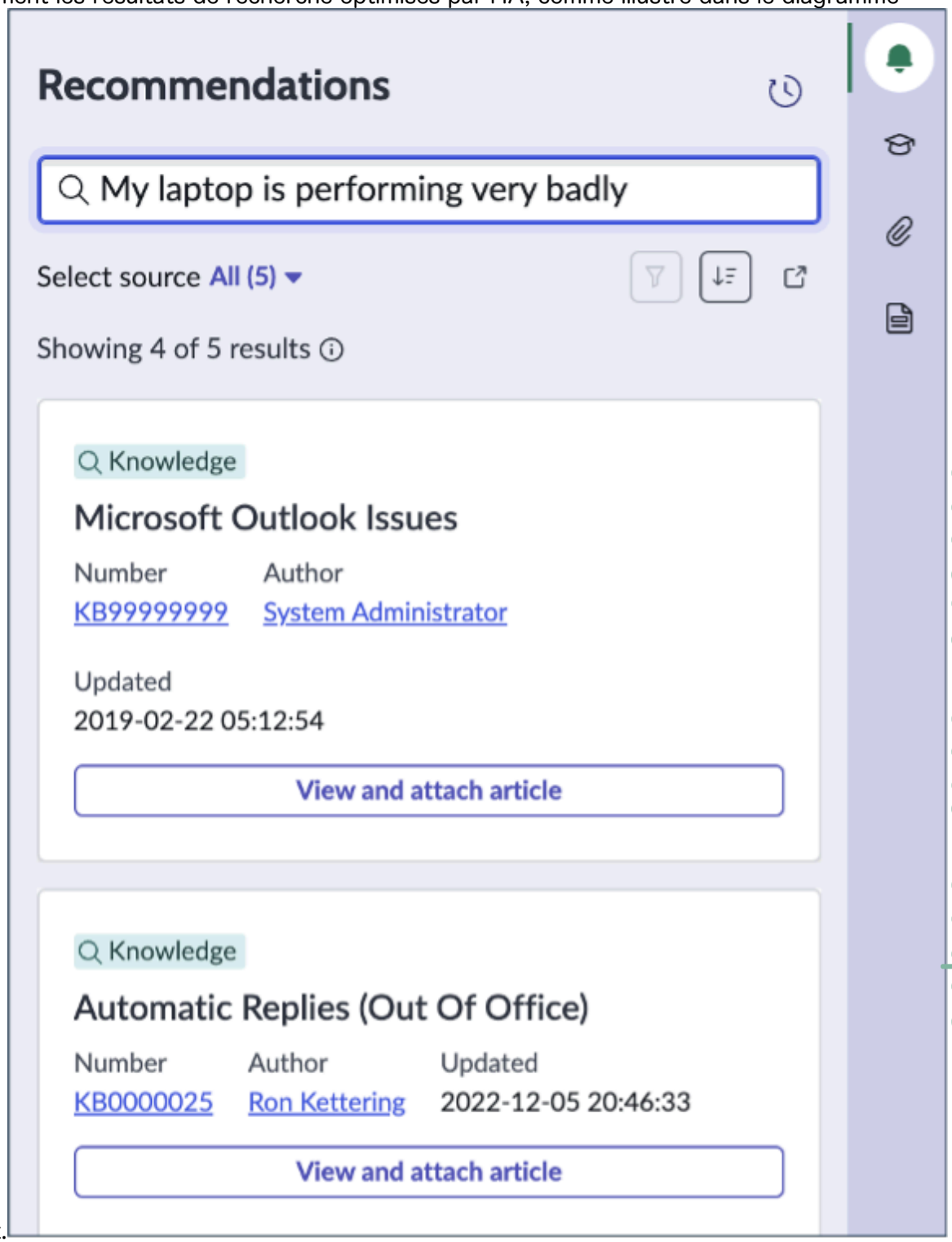


Remarque :
Le sous-onglet **Rechercher** vous permet de rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les autres enregistrements, la sélection de l'icône Recommandations (icône) affiche uniquement les résultats de recherche optimisés par l'IA, comme illustré dans le diagramme suivant.



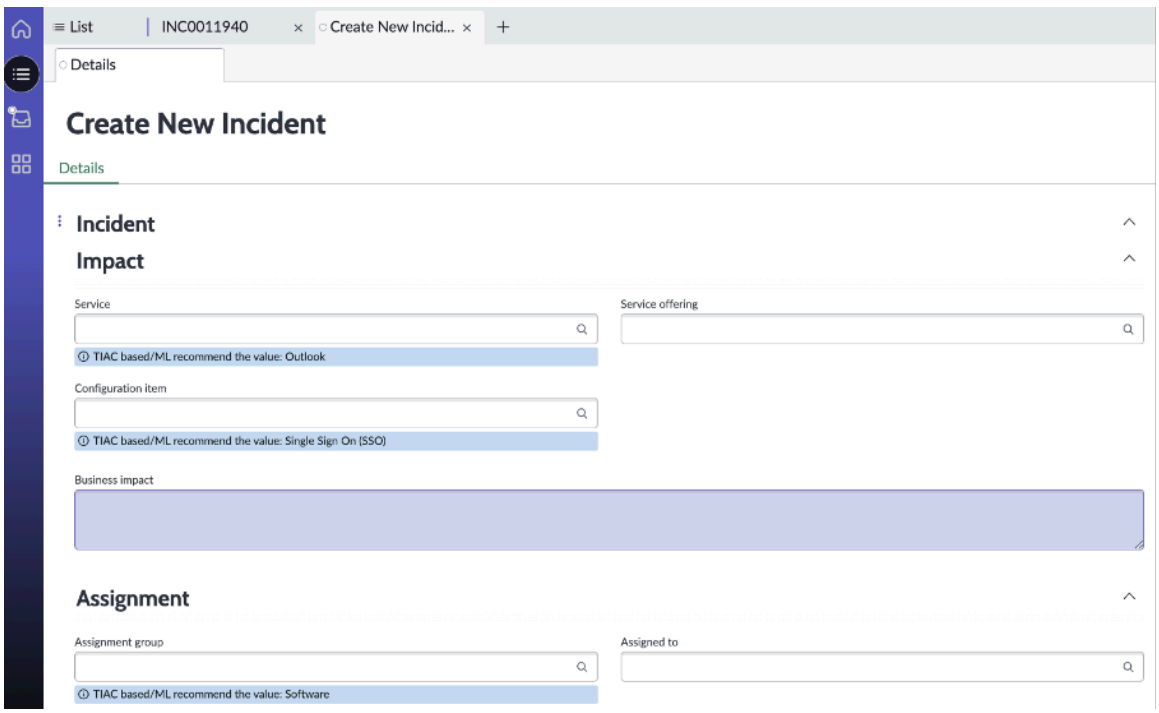
Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations basées sur des conseils.

Les agents peuvent afficher des recommandations au niveau des champs dans les champs d'un formulaire d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.2, les recommandations s'affichent sous forme de messages sous le champ.

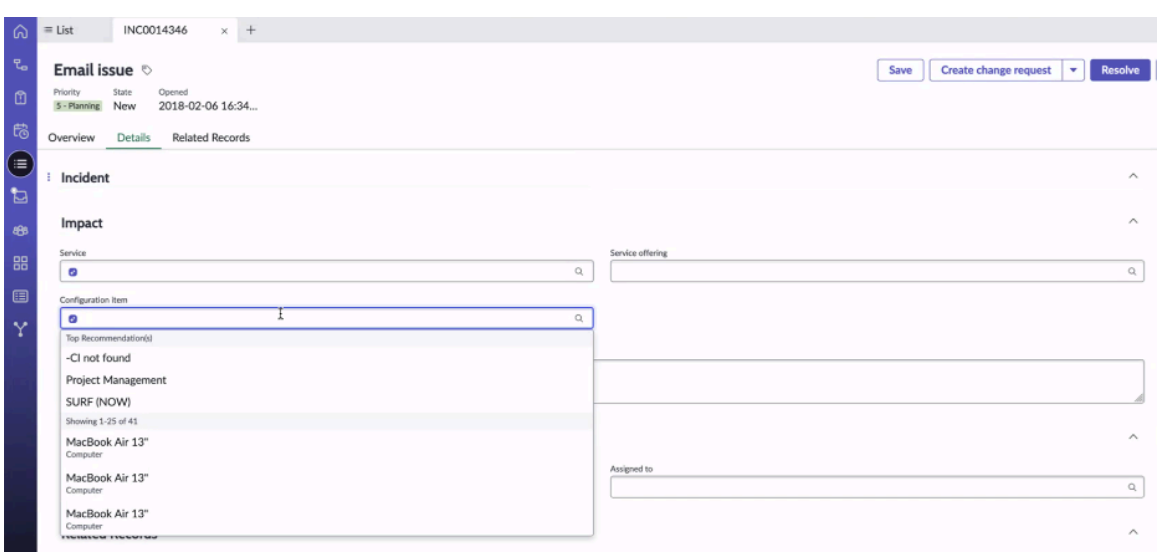
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la version 4.2, les recommandations au niveau des champs apparaissant sous forme de messages sous le champ ne seront plus prises en charge pour aider à prévenir les problèmes de performances.



À partir de la version 4.2, les recommandations de champs apparaissent dans une liste déroulante lorsque vous sélectionnez le champ. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations de champ.



Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, reportez-vous à la https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/sn-store-release-notes.html section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées pour ITSM Détails de l'application

Il existe deux versions de Actions recommandées: Standard et Avancé. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la section Configurer Actions recommandées pour ITSM.

Workflow Actions recommandées pour ITSM

Le workflow pour Actions recommandées pour ITSM comprend les éléments suivants :

1. Contexte d'utilisation : utilisez l'un des contextes suivants pour trouver et utiliser les recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
   - Incident
   - Tâche d'incident
   - Problème
   - Tâche de problème
   - Demande de changement
   - Tâche de changement
   - Interaction
   - Demande

   Remarque :
   - Pour les incidents, vous pouvez utiliser des recommandations basées sur des conseils dans le sous-onglet **Actions recommandées** ou rechercher manuellement des recommandations pilotées par l'IA dans le sous-onglet **Rechercher** .
   - Les résultats de la recherche optimisée par l'IA sont disponibles dans les huit types d'enregistrements suivants : Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.
2. Définir une règle : configurez les recommandations pour les rôles et conditions requis.
3. Créer des recommandations : créez des recommandations dans lesquelles vous sélectionnez un générateur de ressources et des types d'actions.
   - Créer un générateur de ressources : les générateurs de ressources fournissent des informations que vous pouvez utiliser en guise d'entrées dans des actions telles que des conseils de recommandations et des recommandations de champs. Les modèles de solutions d'apprentissage machine formés, configurés dans Intelligence prédictive ou Intelligence des tâches pour ITSM sont utilisés comme solutions dans le type de générateur afin d'obtenir les recommandations requises pour les formulaires d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La **prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** et les **incidents similaires (TI)** sont les seules recommandations d'où proviennent Intelligence des tâches pour ITSM les modèles formés. Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches pour ITSM.

- Toutes les recommandations restantes utilisent le modèle formé de Intelligence prédictive. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.

- Créer un type d'action : configurez les actions qu'un agent peut effectuer pour obtenir des conseils Actions recommandées. Mettez à jour les éléments suivants :
  - Entrée : sélectionnez les champs d'entrée.
  - Sortie : sélectionnez les options permettant de choisir l'apparence des recommandations dans les champs d'entrée.
  - Action : sélectionnez les actions présentées à l'agent en matière de conseils.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

4. Bénéficiez de recommandations au niveau des champs ou basés sur des conseils pour les enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Explorer la planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont toujours disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer des calendriers d'astreinte, des rotations de liste et des politiques d'escalade, escalader des notifications pour un groupe et déterminer le contact actuel pour une escalade.

Vous pouvez accéder à vos équipes et calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide des options **Calendriers**.

Les gestionnaires peuvent également utiliser le menu **Équipes** pour effectuer toutes les tâches administratives.

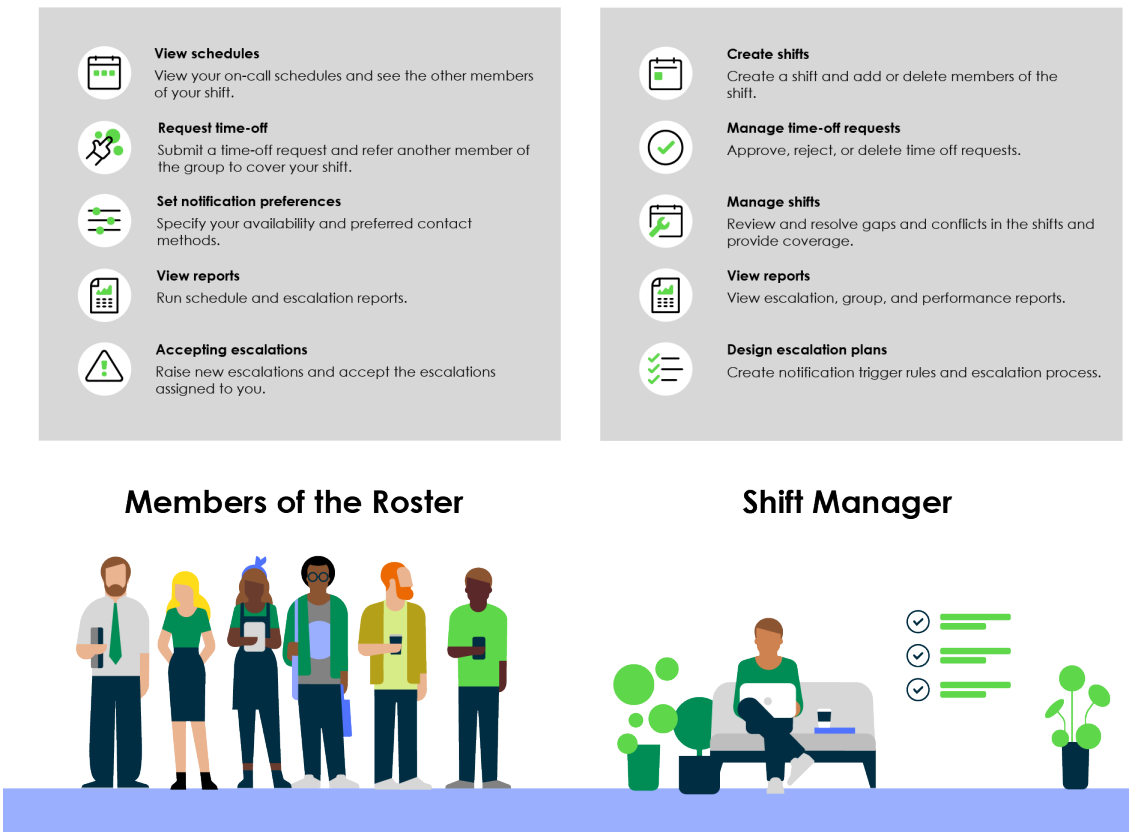
Reportez-vous à la rubrique Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les différents membres d'une organisation utilisent Planification d'astreinte pour collaborer. Exemple de workflow de bout en bout :



1. L'administrateur d'équipe crée des modèles d'équipe et de groupe.
2. L'administrateur d'équipe affecte un rôle et configure des règles de déclencheur d'escalade. Voir Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et Affectation de rôles Planification d'astreinte
3. Le chef d'équipe crée une équipe et y ajoute ou en supprime des membres.
4. Le chef d'équipe conçoit l'ensemble du processus d'escalade de la nouvelle équipe.
5. Un membre de la liste affiche ses calendriers d'astreinte et découvre les autres membres de son équipe.
6. Un membre de la liste peut spécifier sa disponibilité et ses méthodes de contact préférées parmi celles qui sont configurées par l'administrateur d'équipe.
7. Un membre de la liste peut soumettre une demande de congé et recommander un autre membre du groupe pour un poste.
8. Un membre de la liste affiche les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
9. Un membre de la liste consulte les rapports d'astreinte et reçoit des rappels.
10. Le chef d'équipe approuve ou rejette les demandes de congé.
11. Le chef d'équipe examine les calendriers d'astreinte de ses groupes pour détecter les écarts et les demandes de congé.
12. Le chef d'équipe fournit, remplace ou supprime les demandes de couverture et de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Un membre de la liste reçoit des notifications d'escalade d'astreinte pour confirmer les tâches ou les demandes de conférence.
14. Le chef d'équipe affiche les rapports d'escalade, de groupe et de performance de ses équipes d'astreinte.

Remarque :
Pour afficher la matrice de compatibilité des versions, consultez les dernières notes de version.

Planification d'astreinte avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez une équipe, affectez des membres à l'équipe, définissez les préférences d'équipe telles que les rotations et les niveaux de répondeur.	Créer et modifier une équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services	itil, rota_manager (Chef d'équipe)
Gérez votre équipe en acceptant ou en rejetant des demandes de congé. Résolvez les écarts et les conflits en fournissant une couverture. Affectez des heures supplémentaires aux membres de l'équipe.	Gérer les équipes dans l'Espace de travail de l'exploitation des services	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin
Créez vos propres politiques d'escalade et votre propre chemin d'accès. Planification d'astreinte vous permet de créer une règle de déclencheur d'escalade à l'aide des modèles disponibles, selon vos besoins.	Déclencheurs et politiques d'escalade	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin, administrateur
Créez et modifiez les préférences de notification pour toute une équipe.	Modifier les préférences de l'équipe d'astreinte à l'aide du menu Équipes	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin
Utilisez l'un des multiples canaux tels que Slack, Microsoft Teams, les messages push mobiles, les SMS et les messages vocaux à définir en tant que méthode de contact préférée pour la réception des notifications.	Modifier le canal de livraison Pour configurer les canaux de livraison, voir : • Pour Slack: Configuration de Slack en tant que méthode de contact • Pour les SMS et les messages vocaux : Configuration des SMS et de la messagerie vocale en tant que méthodes de contact	rota_admin, administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	• Pour les équipes : Microsoft Teams • Pour les notifications push mobiles : Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte	

Remarque :
Pour plus de détails sur les rôles d'utilisateur, voir Affectation de rôles Planification d'astreinte.

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez configurer Espace de travail pour l'exploitation des services de manière à ce que les agents puissent gérer efficacement le volume de traitement informatique.

Migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez facilement migrer les personnalisations et configurations courantes pour diverses fonctionnalités de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM à l'aide de l'utilitaire de migration à l'écran. Avec cette migration, vous n'aurez pas à reconstruire ces fonctionnalités dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour ces fonctionnalités, vous pouvez migrer un type d'enregistrements et éléments spécifique, ou tous les migrer.

Processus de migration

Important :
Vous devez exécuter la migration dans votre instance de non-production. Si la migration vers SOW pour ITSM fonctionne comme prévu dans l'instance de non-production, vous pouvez déplacer les changements de migration vers une instance de production à l'aide d'un ensemble de mises à jour.

Effectuez les étapes suivantes dans votre instance de non-production.

1. Installez l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Consultez Installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Si une table personnalisée ITSM doit être migrée, spécifiez la table dans la propriété système *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* pour migrer la catégorie et les modules de liste associés, les actions de liste, les actions de liste connexes et les éléments de menu Nouvel enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Consultez Configurer la migration d'une table ITSM personnalisée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
3. Créez une configuration d'authentification de base (sys_auth_profile_basic) pour authentifier l'API de table que l'utilitaire de migration utilise pour créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements. Consultez Créer une configuration d'authentification de base à migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Créez un ensemble de mises à jour pour enregistrer toutes les modifications apportées à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pendant la migration. Consultez Create and select an update set as the current set.
5. Migrez de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM à l'aide de l'utilitaire de migration. Consultez Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
6. Si la migration vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM fonctionne comme prévu dans votre instance de non-production, déplacez vos changements de migration vers une instance de production à l'aide de l'ensemble de mises à jour.

Remarque :
les informations d'identification de l'utilisateur administrateur connecté doivent correspondre aux informations d'identification utilisées pour configurer l'authentification de base afin d'effectuer correctement la migration d'Espace de travail d'agent pour ITSM vers l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Information associée

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration) installe l'utilitaire de migration à l'écran qui facilite le processus de migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

La table Demande de migration de l'espace de travail d'agent (sn_sow_migration_aw_migration_request) est installée avec l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Cette table stocke les détails de demande de migration suivants :

- Personnalisations et configurations sélectionnées pour diverses fonctionnalités
- État de la migration (qu'elle soit terminée ou en cours)
- Résultat de la migration (personnalisations ou configurations correctement migrées ou ayant échoué)
- Tout message postérieur à la migration pour les personnalisations ou configurations sélectionnées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer la migration d'une table ITSM personnalisée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Si vous disposez d'une table ITSM personnalisée devant être migrée, vous devez activer la migration des catégories et modules de liste associés, des actions de liste, des actions de liste connexes et des éléments de menu Nouvel enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, saisissez **sys_properties.list** dans le filtre de navigation.
2. Recherchez la propriété système *`sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`*.
3. Dans le champ **Valeur**, ajoutez l'ID de la table ITSM personnalisée à la liste séparée par des virgules.
   Par défaut, le champ **Valeur** contient toutes les tables ITSM dont les catégories et modules de liste, actions de liste, actions de liste connexes et éléments de menu Nouvel enregistrement doivent être migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une configuration d'authentification de base à migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Authentifiez l'API de table que l'utilitaire de migration utilise pour créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette configuration doit contenir les informations d'identification de l'utilisateur connecté et disposant du rôle administrateur.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, saisissez **sys_auth_profile_basic.list** dans le filtre de navigation.
2. Sur la page Configuration de l'authentification de base, sélectionnez **Créer**.
3. Dans le formulaire Configuration de l'authentification de base, spécifiez le nom, le nom d'utilisateur et le mot de passe.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Suivez une série d'étapes simples pour migrer rapidement vos fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM, y compris les configurations et personnalisations, vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est défini sur Espace de travail pour l'exploitation des services Core.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble** > **Configuration initiale** > **Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW** si vous effectuez une mise à niveau à partir d'AW 2.0 ou d'une version ultérieure.

   Si vous installez le dernier utilitaire de migration, accédez à **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW**.

2. Sur la page Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW, procédez comme suit.

   a. **Facultatif :** Si nécessaire, créez une configuration d'authentification de base en utilisant les informations d'identification d'utilisateur existantes ou en en créant de nouvelles. Pour cela, sélectionnez **Créer des configurations d'authentification de base**.

   Important :

   - Cette configuration doit contenir les informations d'identification de l'utilisateur connecté et disposant du rôle administrateur.
   - Après avoir créé la configuration d'authentification de base, vous pouvez créer un ensemble de mises à jour pour enregistrer toutes les modifications apportées à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM dans votre instance de non-production pendant la migration. Consultez Create and select an update set as the current set .

   b. Dans la liste déroulante **Sélectionner une configuration d'authentification de base**, sélectionnez la configuration requise.

   c. Sélectionnez **Tester la configuration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Passez en revue les directives mentionnées.

e. Sélectionnez **Démarrer la migration**.

> **Remarque :**
> Si votre tâche de migration précédente est inachevée, vous pouvez sélectionner **Continuer la migration** sur cette page pour reprendre le processus de migration.

3. Sur la page Fonctionnalités à migrer depuis l'espace de travail d'agent, pour chaque fonctionnalité, sélectionnez les configurations et personnalisations à migrer.
   Pour plus d'informations sur les configurations et personnalisations pouvant être migrées, consultez Configurations et personnalisations pouvant être migrées de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW pour ITSM.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sur la page de confirmation de la migration, examinez les fonctionnalités sélectionnées et sélectionnez **Confirmer la migration**.
   La migration peut être totalement ou partiellement réussie.
   - Migration complète réussie : toutes les configurations et personnalisations des fonctionnalités sélectionnées sont correctement migrées vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et capturées dans les ensembles de mises à jour spécifiés dans l'instance de non-production.
   - Migration partielle : toutes les configurations et personnalisations correctement migrées des fonctionnalités sélectionnées sont capturées dans les ensembles de mises à jour spécifiés dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM dans l'instance de non-production.
6. Sélectionnez **Afficher les détails** de la migration pour examiner les informations relatives à la migration.

Que faire ensuite

Effectuez les tâches postérieures à la migration pour chaque configuration ou personnalisation que vous avez migrée. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes.

- Effectuer les tâches post-migration pour les mises en page et actions d'interface utilisateur
- Effectuer les tâches post-migration pour les rubans
- Effectuer les tâches post-migration pour les règles de vue
- Effectuer les tâches post-migration pour les nouveaux enregistrements
- Effectuer les tâches post-migration pour les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de liste
- Effectuer les tâches post-migration pour les catégories et modules de liste
- Effectuer les tâches post-migration pour les en-têtes de formulaire
- Effectuer les tâches post-migration pour les configurations de recherche
- Effectuer les tâches post-migration pour la configuration Assistant d'agent
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire déclaratives de liste connexe
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire des décorateurs de champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations et personnalisations pouvant être migrées de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW pour ITSM

Plusieurs configurations et personnalisations liées à diverses fonctionnalités de l'Espace de travail d'agent ITSM qui peuvent être migrées vers SOW pour ITSM.

Migration des actions d'interface utilisateur et des mises en page de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des actions d'interface utilisateur et des enregistrements de mise en page éligibles pour les migrations, ainsi que le processus de migration.

Actions d'interface utilisateur

Les actions d'interface utilisateur s'affichent sous la forme de boutons de formulaire ou d'éléments de liste dans le menu Action d'interface utilisateur.

L'en-tête du formulaire affiche un groupe d'actions d'interface utilisateur sous un bouton de menu unique ou un bouton de division.

Pour regrouper les actions d'interface utilisateur, une mise en page est requise, qui agit comme un conteneur pour le groupe.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Action d'interface utilisateur [sys_ui_action]	Contient les configurations des mises en page et des actions d'interface utilisateur à migrer.
Mise en page de l'action d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout]	Contient un ensemble d'enregistrements (système de base ou personnalisé) associés à l'espace de travail d'agent. L'utilitaire de migration considère ces enregistrements comme éligibles à la migration. Toutes les actions d'interface utilisateur de groupe spécifiées dans l'enregistrement Mise en page de l'action d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout] sont migrées.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les actions d'interface utilisateur et les mises en page pour la migration ?

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services identifie l'ensemble éligible d'actions d'interface utilisateur à migrer en fonction des éléments suivants :

- Enregistrements de la table Action d'interface utilisateur [sys_ui_action] mappés sur les enregistrements de la table Actions de formulaire UX [sys_ux_form_action].
- Enregistrements de la table Élément de mise en page d'actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item] mappés sur les enregistrements de la table Actions de formulaire UX [sys_ux_form_action].
- Enregistrements de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] mappés sur la table d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les actions d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il recherche les enregistrements de table Mise en page des actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout] mappés sur les enregistrements du groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_group].
2. Il recherche les enregistrements de la table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_group] mappés sur les enregistrements de la table Mise en page des actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout]. L'ensemble des actions d'interface utilisateur et le type de regroupement doivent être identiques pour ces enregistrements.
3. Si aucun enregistrement n'est trouvé, il crée un enregistrement de table pour le groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_group].

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les mises en page de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par le système.

1. Il recherche les enregistrements de table Groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_ux_form_action_layout_group] mappés sur les enregistrements de la table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item].
2. Si aucun enregistrement n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item] et les mappe sur l'enregistrement de la table Groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_ux_form_action_layout_group].

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les tables d'entrée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par le système.

1. Il recherche un enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout].
2. Si aucun enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] n'est trouvé, il effectue la migration et affiche les actions d'interface utilisateur groupées dans la page d'enregistrement en tant qu'actions d'interface utilisateur non groupées.

   Remarque :
   Les actions d'interface utilisateur ne sont regroupées que si un enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] est trouvé.

3. Si un enregistrement est trouvé, il procède à la migration en suivant la séquence suivante :
   a. Il vérifie si l'enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] est unifié.

      Pour les enregistrements unifiés, le champ **use_layout_items_only** est sélectionné.

   b. Il procède à la migration si l'enregistrement n'est pas unifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Il recherche les enregistrements de la table Élément de mise en page d'actions Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item] mappés sur l'enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout].

d. Si aucun enregistrement mappé n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Élément de mise en page d'actions Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item].

Effectuer les tâches post-migration pour les mises en page et actions d'interface utilisateur

Vérifiez que les mises en page et actions d'interface utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des mises en page et actions d'interface utilisateur migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Mises en page et actions d'interface utilisateur** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Mises en page et actions d'interface utilisateur** de Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Dans SOW, ouvrez un enregistrement correspondant à une table dont les mises en page et actions d'interface utilisateur sont migrées.
   Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de migration des mises en page et actions d'interface utilisateur pour un incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous** puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Passez en revue les mises en page et actions d'interface utilisateur migrées de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

   d. Si vous souhaitez réorganiser l'ordre de la mise en page des actions d'interface utilisateur, accédez à **Tous** > **sys_ux_form_action_layout.liste**

   e. Recherchez et sélectionnez la table dont les mises en page et actions d'interface utilisateur doivent être modifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, Incident.

f. Modifiez l'enregistrement.

g. Vérifiez si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout est unifié pour la table spécifiée.
Si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout est unifié, le bouton **Unifier l'action** n'est pas visible. Si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout n'est pas unifié, sélectionnez l'option **Unifier l'action** pour unifier l'enregistrement. Une fois les actions d'interface utilisateur unifiées, toutes les actions d'interface utilisateur s'affichent dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX.

h. Dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX, modifiez l'ordre des actions d'interface utilisateur selon les besoins pour réorganiser la mise en page sur l'enregistrement de la table ciblée.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône Accéder aux journaux système (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des enregistrements de rubans pour la migration et le processus de migration.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Paramètre de ruban [sys_aw_ribbon_setting]	Contient tous les paramètres de ruban.
Configuration du ruban UX [sys_ux_ribbon_config]	Contient la configuration du ruban mappée sur un espace de travail configurable. L'utilitaire de migration utilise la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services.
Paramètre de configuration du ruban [sys_ux_ribbon_config_setting]	Contient des informations de mappage entre les enregistrements de la table Paramètre de ruban [sys_aw_ribbon_setting] et de la table Configuration du ruban UX [sys_ux_ribbon_config]. Ces informations permettent de définir et d'identifier les paramètres de ruban qui s'appliquent à l'espace de travail spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitation

- La largeur combinée des widgets de ruban doit être égale ou inférieure à 12 pour la table et la configuration du ruban spécifiées.
- Il n'est pas possible de créer un enregistrement dans les cas suivants :
  - Les widgets de ruban sont déjà configurés pour la configuration de table et de ruban spécifiée.
  - La largeur du paramètre de ruban mappé sur la configuration du ruban ainsi que les largeurs des paramètres de ruban existants mappés sur la même configuration de ruban sont supérieures à 12.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les rubans pour la migration ?

L'utilitaire de migration recherche tous les paramètres de ruban dont l'**espace de travail** est défini sur Espace de travail d'agent pour ITSM dans la table Paramètres de ruban [sys_aw_ribbon_setting]. Ces paramètres de ruban sont candidats à la migration.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Calcule la largeur totale des rubans existants mappés sur la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services, plus les rubans Espace de travail d'agent pour ITSM devant être migrés.
2. Si la somme des largeurs est supérieure à 12, désactivez tous les rubans existants mappés sur la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services.

   Remarque :
   Tous les rubans Espace de travail d'agent pour ITSM sont migrés. L'objectif de l'utilitaire de migration Espace de travail d'agent pour ITSM étant de hiérarchiser la migration des éléments de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ce compromis est acceptable.

3. Crée un mappage entre les paramètres de ruban filtrés et la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services dans la table Paramètre de configuration du ruban [sys_ux_ribbon_config_setting].

Effectuer les tâches post-migration pour les rubans

Vérifiez que les rubans dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des rubans migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Rubans dans le formulaire d'enregistrement** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Rubans dans le formulaire d'enregistrement** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Sélectionnez **Listes** dans le volet de navigation pour ouvrir la fenêtre **Listes** dans SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   c. Ouvrez un enregistrement à partir des listes disponibles pour le comparer dans les deux espaces de travail. Par exemple, sélectionnez un incident en accédant à la liste **Incidents** dans les deux espaces de travail.

   d. Comparez les rubans de cet enregistrement dans les enregistrements SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   e. Pour modifier les paramètres du ruban dans SOW afin qu'ils correspondent aux paramètres de **Tous** > **sys_ux_ribbon_config_setting.liste**.

   Remarque :
   Vous pouvez désactiver les paramètres de ruban préconfigurés pour SOW après la migration.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des règles de vue de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des règles de vue de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des règles de vue pour les migrations et le processus de migration.

Règles des vues

Pour plus d'informations sur les règles de vue, consultez la page https://www.servicenow.com/fr/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de vue, consultez Create a view rule .

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Règle de vue [sysrule_view_workspace]	Contient toutes les règles de vue.
Configuration des règles de vue UX [sys_ux_view_rules_configuration]	Contient la configuration de la règle de vue mappée sur l'espace de travail configurable spécifié. L'utilitaire de migration utilise la configuration des règles de vue de Espace de travail pour l'exploitation des services.
Configuration de la règle de vue UX de l'espace de travail Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config]	Contient des informations de mappage entre les règles de vue et la configuration des règles de vue. Ces informations permettent de définir et d'identifier les règles applicables pour un espace de travail.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les règles de vue pour la migration ?

L'utilitaire de migration de Espace de travail pour l'exploitation des services identifie l'ensemble de règles de vue à migrer à l'aide des informations suivantes :

- Enregistrements de la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] pour laquelle l'attribut *workspace* correspond à Espace de travail d'agent pour ITSM.
- Toutes les règles de vue spécifiées par la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration utilise la séquence suivante pour migrer les actions d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il filtre les enregistrements de la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] pour laquelle l'attribut *workspace* correspond à Espace de travail d'agent pour ITSM.
2. Il importe toutes les règles de vue spécifiées par la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Il filtre les règles de vue qui ne sont mappées sur aucune configuration de règles de vue.
4. Il crée un mappage m2m entre les configurations de règles de vue filtrées et les configurations de règles de vue Espace de travail pour l'exploitation des services afin que les règles de vue soient appliquées dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
5. Il crée une règle de vue de secours avec les valeurs de champ suivantes lors de la migration des règles de vue pour la table spécifiée.
   - *view* correspond à *workspace*.
   - *order* correspond à *99999999*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La règle de vue de secours est créée, car dans l'Espace de travail d'agent pour ITSM, la vue par défaut pour toutes les tables est l'espace de travail.

Si une règle de vue n'est pas configurée pour une table, la règle de vue Espace de travail pour l'exploitation des services compatible avec l'Espace de travail d'agent pour ITSM est migrée.

Effectuer les tâches post-migration pour les règles de vue

Vérifiez que les règles de vue dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des règles de vue dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Vues d'espaces de travail (formulaire et liste connexe) et règles des vues** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Vues d'espaces de travail (formulaire et liste connexe)** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

a. Ouvrez SOW pour les instances Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Sélectionnez **Listes** dans le volet de navigation pour ouvrir la fenêtre **Listes** dans SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

c. Ouvrez un enregistrement à partir des listes disponibles pour le comparer dans les deux espaces de travail. Par exemple, sélectionnez un incident en accédant à la liste **Incidents** dans les deux espaces de travail.

d. Comparez la vue de l'enregistrement, la mise en page du formulaire, des listes connexes et de la mise en page des listes connexes, SOW et enregistrements Espace de travail d'agent pour ITSM.

e. Vérifiez que les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients de l'enregistrement Espace de travail d'agent pour ITSM fonctionnent dans l'enregistrement SOW.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients qui s'appliquent à l'enregistrement Espace de travail d'agent pour ITSM fonctionnent également dans l'enregistrement SOW après la migration des vues et des règles de vues.
- Les enregistrements SOW s'ouvrent dans la même vue que les enregistrements Espace de travail d'agent pour ITSM.

f. Pour modifier une règle de vue dans SOW afin qu'elle corresponde aux paramètres de **Tous** > **sysrule_view_workspace.liste**.
Pour plus d'informations sur la configuration des règles de vue, voir Create a view rule .

Remarque :
Vous pouvez désactiver les règles de vue préconfigurées pour SOW après la migration.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, l'identification des nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour les migrations et le processus de migration.

Propriété système

`sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`

Les enregistrements correspondant uniquement à ces tables sont migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Table utilisée pour la migration

Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item] : contient les enregistrements actifs devant être migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour la migration ?

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services identifie les nouveaux éléments de menu d'enregistrement à migrer en fonction des informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrements actifs de la table Espace de travail d'agent pour ITSM spécifiée par la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item].
- Les enregistrements d'une table déjà mentionnés dans la nouvelle configuration des éléments de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services ne sont pas migrés afin d'éviter les doublons.

L'utilitaire migre uniquement une copie d'un enregistrement actif si des enregistrements actifs en double sont spécifiés dans la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item].

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il recherche la configuration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

   Il interroge la table Propriété de la page UX [sys_ux_page_property] concernant les éléments suivants :

   - Page Espace de travail pour l'exploitation des services (*aa881cad73c4301045216238edf6a716* est l'enregistrement de page de *sysId* pour Espace de travail pour l'exploitation des services).
   - *chrome_tab* (nom de l'enregistrement de propriété de la page UX qui stocke un nouvel élément de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services)
2. Il utilise l'enregistrement obtenu à l'étape 1 pour rechercher les tables qui font déjà partie du nouvel élément de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Il ignore les tables existantes pendant la migration pour éviter les doublons.
4. Il recherche les enregistrements de la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item] dont les valeurs de champ sont définies comme suit :
   - *active* est *true*
   - *workspace* est *Agent Workspace*
   - *table* est l'un des *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*.

   Pour chaque enregistrement, si le nom de table ne fait pas partie de tables existantes et si le même nom de table n'est pas traité précédemment, l'utilitaire de migration crée un objet JSON.
5. Il crée un objet JSON contenant les données correspondant à chaque enregistrement, comme suit :

```
{
            "label": {
               "translatable": true,
               "message": "New " + tableLabel
            },
            "routeInfo": {
               "route": "record",
               "fields": {
                  "table": table,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    "sysId": "-1"
                },
                "multiInstField": "sysId"
            },
            "condition": {
                "tableDescription": {
                    "table": table,
                    "canCreate": true
                }
            }
};
```

6. Il ajoute le code à la valeur JSON *chrome_tab* existante pour le nouveau menu d'enregistrement.

Effectuer les tâches post-migration pour les nouveaux enregistrements

Vérifiez que les nouveaux menus d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont compatibles avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des nouveaux menus d'enregistrement migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Nouveaux enregistrements** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Nouveaux enregistrements** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Vérifiez que les éléments de menu sont disponibles dans SOW.

      Par défaut, l'ordre est le même que celui disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM, à l'exception de certains éléments de menu qui sont disponibles dans l'instance SOW prête à l'emploi.

   c. Pour modifier l'ordre d'affichage des éléments de menu sur l'interface utilisateur, accédez à **Tous** > **sys_ux_page_property.liste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Filtrez le **nom** avec la propriété *chrome_tab*.

e. Sélectionnez la propriété *chrome_tab* pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

f. Dans le champ **Valeur**, sous *newTabMenu*, organisez l'objet JSON pour les tables selon vos besoins.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Tous** > **sys_ux_page_property.liste**
   b. Filtrez le **nom** avec la propriété *chrome_tab*.
   c. Sélectionnez la propriété *chrome_tab* pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
   d. Dans le champ **Valeur**, sous *newTabMenu*, ajoutez l'objet JSON pour les tables requises dans l'élément de menu Nouvel enregistrement SOW au format spécifié.
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migration des champs en surbrillance dans des listes et des formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des champs en surbrillance dans des listes et des formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, l'identification des enregistrements de champs en surbrillance éligibles pour les migrations et le processus de migration.

Champs en surbrillance dans les listes et formulaires

Utilisez des couleurs pour mettre en surbrillance les champs de liste et de formulaire afin d'attirer l'attention d'un agent ou d'un utilisateur.

Table utilisée pour la migration

L'utilitaire de migration utilise la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] pour la migration.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les champs en surbrillance pour la migration ?

Si la table contient un ensemble d'enregistrements (système de base ou personnalisé) pour le Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration prend en compte la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] pour la migration.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Il recherche les enregistrements de la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] mappés sur les enregistrements de la table Configuration des valeurs en surbrillance Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].
2. Si aucun enregistrement de la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value].
3. Il mappe l'enregistrement de la table Configuration des valeurs en surbrillance Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].

Effectuer les tâches post-migration pour les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires

Vérifiez que les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires de Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les champs en surbrillance migrés dans les paramètres des listes et des formulaires de SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Champs en surbrillance dans les listes et formulaires** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Champs en surbrillance dans les listes et formulaires** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.
      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Dans SOW, ouvrez un enregistrement correspondant à la table dont les configurations des champs des listes et des formulaires en surbrillance sont migrées.
   Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la liste en surbrillance et de la migration des champs de formulaire pour un incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous** puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Passez en revue les champs de listes et de formulaires en surbrillance d'une liste d'enregistrements d'incidents pour vous assurer que les valeurs en surbrillance s'affichent comme dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Si les valeurs en surbrillance ne fonctionnent pas comme prévu, accédez à **Tous** > **sys_highlighted_value.liste**.

e. Recherchez les enregistrements **Table** et **Champ** qui posent problème.
Par exemple, la table est définie sur Incident et le champ sur Priorité.

f. S'il existe plusieurs enregistrements avec la même combinaison de **Table** et de **Champ**, ouvrez les enregistrements pour identifier les enregistrements mappés sur la configuration des valeurs en surbrillance SOW à l'aide de l'enregistrement sys_ux_m2m_highlighted_value_config dans la liste connexe Configurations des valeurs en surbrillance UX.

g. S'il existe plusieurs valeurs sys_highlighted_value liées à la configuration des valeurs en surbrillance SOW pour cette combinaison de table et de champ, passez en revue l'ordre des conditions dans l'enregistrement de liste connexe Condition des valeurs en surbrillance (sys_highlighted_value_condition) pour chaque valeur sys_highlighted_value.
L'enregistrement sys_highlighted_value_condition avec l'ordre le plus bas est prioritaire lors du rendu de la couleur en surbrillance d'un champ dans l'interface utilisateur.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables et le processus de migration.

Actions déclaratives de liste

Le cadre de travail Action déclarative intègre les comportements d'interface utilisateur principaux tels que les actions client ou les scripts serveur dans les formulaires, champs et listes de l'espace de travail sans modifier le code.

Pour plus d'informations sur les types d'actions déclaratives et la façon de créer ces actions, consultez les pages https://www.servicenow.com/fr/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 et https://www.servicenow.com/fr/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607 .

Table utilisée pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres d'actions de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd}
 and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't customized in
 ITSM Agent Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

Les actions de liste disponibles dans Espace de travail d'agent pour ITSM sont les suivantes :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le script client pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de la liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste **Actions de liste**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le script serveur pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de la liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste Collection vers la liste Configurations de l'action.
9. Enregistrez la liste **Configurations de l'action** en sélectionnant **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez les actions du client pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de la liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste Collection vers la liste Configurations de l'action.
10. Enregistrez la liste Configurations de l'action en sélectionnant **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d'action du client est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez une clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile du bloc de code pour la table Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition].

    Cette étape n'est effectuée qu'une seule fois.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. Modifiez l'action du client créée pour les enregistrements de liste **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous modifiez l'action du client, la carte de charge utile dans les attributs d'action doit changer en fonction de la charge utile.

Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

- Configuration de l'action UX d'affectation de l'action M2m [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
- Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition]

Remarque :
Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une charge utile d'action nommée CREATE_NEW_RECORD a été introduite dans SOW. Bien que d'autres charges utiles d'action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le composant de l'interface utilisateur pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de la liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers la liste Configurations de l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Enregistrez la liste **Configurations de l'action** en sélectionnant **Enregistrer**.

> **Remarque :**
>
> Il n'est pas possible dans ce cas d'ajouter un composant Multiple Record Associator (MRA) ou Intercepteur à la liste. Si vous migrez une personnalisation avec le composant MRA ou Intercepteur, vous devez vérifier le mappage d'événements de complément pour les enregistrements du système de base. Dans le système de base, les mappages d'événements de complément pour les actions déclaratives de la liste ne sont pas spécifiés.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

L'utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives MRA et Intercepteur du type de composant d'interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d'action conformément au bloc de code, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d'action avec les attributs de composant de l'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

Si aucune valeur n'est spécifiée dans l'enregistrement d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs de composant est vide, la valeur doit être {{table}} dans la charge utile.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. Pour Intercepteur, créez une charge utile d'action conformément au bloc de code de la table Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition].

```
{
 "table": "target",
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
 "useDomain": false
}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherchez l’action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d’événements de complément à l’action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l’action déclarative équivalente dans SOW.

a. Accédez à la **Tous** > **sys_ux_addon_event_mapping.liste**

b. Filtrez la table puis, à l’aide du `nom de table` migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez `contains mra ou interceptor route`.

c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément pour les actions déclaratives filtrées et ajoutez-les aux actions déclaratives migrées.

d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez `targetPayload contains route=mra ou interceptor`.
Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d’événements du complément MRA et Interceptor. Pour plus d'informations, consultez Create a UX add-on event mapping .

Remarque :

L'enregistrement de l'intercepteur de demande de changement [change_request] dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

Migration des sélecteurs de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

- Table Espace de travail d'agent pour ITSM : Sélecteur de types d'enregistrements d'espace de travail [aw_record_type_selector]
- Table SOW : Sélecteur de type d'enregistrement [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

Pour une table de demande de changement [change_request] ayant une valeur standard, l'option Actif est définie sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de liste

Vérifiez que les actions de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de liste migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l’option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

      Les actions de liste migrées s'affichent dans les formulaires.

      Des actions de liste en double peuvent s'afficher dans le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

      Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Migration des catégories et des modules de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, les enregistrements de champ en surbrillance pour les migrations et le processus de migration.

Propriété système associée

Si Espace de travail d'agent pour ITSM contient des modules de liste qui utilisent des applicabilités de liste basées sur des groupes, activez uniquement la propriété *glide.ux.user_criteria_enabled* mentionnée dans la table Propriétés système [sys_properties].

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les catégories et les modules de liste pour la migration ?

L'utilitaire de migration pour SOW identifie les catégories de liste et les modules à migrer en fonction du type de migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des catégories et modules de liste

L'utilitaire de migration gère un mappage entre les catégories de liste et les modules de liste du système de base Espace de travail d'agent pour ITSM et leurs enregistrements correspondants dans le Espace de travail pour l'exploitation des services. Il identifie le mappage en vérifiant la similitude des tables, des conditions et de l'intuitivité des noms.

Critères de migration

L'utilitaire de migration utilise différents champs et valeurs en fonction du type de migration (catégories de listes, modules de listes, mise en page de listes, applicabilités de listes et attributs de liste).

- Les catégories de liste qui utilisent des enregistrements de la table Catégorie de liste de l'espace de travail [sys_aw_list_category] et Catégorie de liste UX [sys_ux_list_category].
- Éléments et modules de liste au sein de chaque catégorie qui utilisent des enregistrements de la table Liste d'espace de travail [sys_aw_list] et Liste UX [sys_ux_list].
- Disposition en colonnes des modules de liste
- Applicabilités de liste
- Attributs de liste

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration utilise différents champs, valeurs et étapes de migration en fonction du type de migration. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

Mappage et vérification

1. Il crée et vérifie un mappage complet entre les catégories ou modules de liste Espace de travail d'agent pour ITSM et les catégories ou modules de liste Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Il vérifie le mappage en fonction de la table, des conditions et de l'intuitivité dans le nom des catégories et modules de liste du système de base dans Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services.

Migration des catégories de liste

1. Il itère sur la table Catégorie de liste de l'espace de travail [sys_aw_list_category] avec la condition de filtre `espace de travail = Espace de travail d'agent`.
2. Vérifiez le mappage entre Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour chaque élément de liste.
3. Si un mappage est trouvé, mettez à jour les catégories de liste en copiant les champs suivants de l'enregistrement de table actuel Catégorie de liste d'espace de travail Espace de travail d'agent pour ITSM [sys_aw_list_category] sur l'enregistrement de table Catégorie de liste UX Espace de travail pour l'exploitation des services [sys_ux_list_category] mappé :
   - Actif
   - description
   - order
   - Actif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si aucun mappage n'est trouvé, il crée un enregistrement dans la table Catégorie de liste UX [sys_ux_list_category].

   Si le mappage est introuvable, cela signifie que la catégorie spécifiée existe dans Espace de travail d'agent pour ITSM , mais qu'elle est manquante dans Espace de travail pour l'exploitation des services (nouvelle catégorie créée par l'utilisateur).

Migration d'éléments ou de modules de liste pour chaque catégorie

1. Itère sur la table Liste de l'espace de travail [sys_aw_list] avec la condition de filtre de l'élément ou du module de liste actuel et `espace de travail = Espace de travail d'agent`.
2. Vérifie le mappage entre Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour chaque élément de liste.
3. Si un mappage est trouvé, met à jour les éléments de liste en copiant les champs suivants de l'enregistrement Liste de l'espace de travail Espace de travail d'agent pour ITSM [sys_aw_list] actuel sur l'enregistrement Liste UX Espace de travail pour l'exploitation des services [sys_ux_list] mappé :
   - Titre
   - order
   - Actif
   - condition
4. Si aucun mappage n'est trouvé, il crée un enregistrement dans la table Liste UX [sys_ux_list].

   Si le mappage est introuvable, cela signifie que l'élément de liste existe dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais que l'élément de liste est manquant dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Dans de tels cas, l'utilitaire de migration crée un enregistrement dans la table Liste UX [sys_ux_list] en définissant les champs suivants à partir de l'enregistrement de liste Espace de travail d'agent pour ITSM actuel et (`catégorie = catégorie d'itération actuelle, configuration = Par défaut – SOW et vue = SOW`) :

   - Titre
   - order
   - Actif
   - condition
5. Effectue la migration suivante après la migration de l'élément de liste (si le mappage est trouvé) ou après sa création (si le mappage est introuvable) :
   a. Migre l'applicabilité de la liste pour l'élément de liste migré ou créé :
      i. Crée une applicabilité de liste à l'aide de la table Applicabilité de liste [sys_ux_applicability_m2m_list] et des critères d'utilisateur (si des groupes sont spécifiés dans l'élément de liste) avec le module de liste, les rôles et les groupes Espace de travail d'agent pour ITSM correspondants.
      ii. Joint cette applicabilité de liste nouvellement créée à l'élément de liste Espace de travail pour l'exploitation des services migré ou créé.

      L'utilitaire de migration ne supprime aucune applicabilité de liste existante associée à la liste migrée.

   b. Migre la disposition en colonnes de l'élément de liste migré ou créé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Unifie la disposition en colonnes dans Espace de travail pour l'exploitation des services en fonction de la disposition du module de liste avec un élément de liste d'ordre inférieur dans la table Espace de travail d'agent pour ITSM spécifiée.

ii. Recherchez les enregistrements avec les conditions suivantes dans la table Liste [sys_ui_list] pour définir la disposition en colonnes dans Espace de travail pour l'exploitation des services :

- `conditions = table` (à laquelle cet élément de liste est associé)
- `liste parente = null`

Pour cet enregistrement, l'utilitaire de migration met à jour la table Élément de liste [sys_ui_list_element] pour insérer ou mettre à jour l'ordre et les colonnes appropriés.

c. Migre les attributs de liste pour les éléments de liste migrés ou créés :

Espace de travail d'agent pour ITSM utilise les attributs de liste *`Omit Count`* et *`Disable Highlighted Values`*. Ces attributs sont associés à la table Attribut de liste d'espace de travail [sys_aw_list_attribute]. Pour l'enregistrement d'élément de liste actuel, l'utilitaire de migration :

i. itère sur la table Attribut de liste d'espace de travail [sys_aw_list_attribute_list] pour identifier les attributs de liste associés à l'enregistrement spécifié ;

ii. définit les attributs correspondants dans la table Liste UX [sys_ux_list].

Effectuer les tâches post-migration pour les catégories et modules de liste

Vérifiez que les catégories et les modules de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des catégories et modules de liste migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Catégories et modules de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Catégories et modules de liste** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les catégories et modules de liste sont similaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Comparez les catégories et modules de liste dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

   Assurez-vous que la disposition en colonnes et les applicabilités des listes sont correctement appliquées.

   Les catégories de liste SOW existantes doivent être mises à jour et de nouvelles catégories doivent être créées si Espace de travail d'agent pour ITSM contient des catégories supplémentaires. L'utilitaire de migration ne supprime aucune catégorie existante ou prête à l'emploi de Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Migration des catégories et des modules de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Migration des en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

La migration des en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) comprend l'identification des tables requises, des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles pour les migrations et du processus de migration. Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
sys_aw_form_header	Table contenant tous les en-têtes de formulaire.
sys_ux_header_config	Table contenant toutes les configurations d'en-tête de formulaire mappées à un espace de travail configurable particulier, notamment la configuration d'en-tête SOW.
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	Table contenant les informations de mappage qui existent entre les tables sys_aw_form_header et sys_ux_header_config. Cela vous permet de définir et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
	d'identifier les en-têtes de formulaire applicables à un espace de travail particulier.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les en-têtes de formulaire pour la migration ?

L'utilitaire de migration SOW identifie l'ensemble éligible d'en-têtes de formulaire à migrer en fonction de la séquence suivante :

1. Il filtre tous les enregistrements d'en-tête de formulaire dont **l'espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent** à partir de la table sys_aw_form_header.
2. Il filtre tous les enregistrements d'en-tête de formulaire mappés à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW de la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.
3. En fonction des enregistrements filtrés ci-dessus, tous les enregistrements d'en-tête de formulaire dont l'**espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent** et qui ne sont pas mappés à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW sont identifiés comme éligibles à la migration.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer les en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

1. Il crée un mappage entre les enregistrements d'en-tête de formulaire filtrés et l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW dans la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.
2. Il recherche l'en-tête du formulaire dont l'**espace de travail** est défini comme **Espace de travail d'agent** et qui possède la valeur d'ordre la moins élevée. L'en-tête du formulaire ayant la valeur d'ordre la moins élevée est appliqué lors de l'exécution de Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Il recherche l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW et possédant la valeur d'ordre la moins élevée.
4. Si la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW est inférieure à la valeur d'ordre de l'en-tête du formulaire dont l'**espace de travail** est défini comme **Espace de travail d'agent**, mettez à jour la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW avec une valeur d'ordre inférieure (par exemple, réduisez la valeur d'ordre de 10).

   Cela permet de s'assurer que l'en-tête de formulaire qui est déjà applicable à Espace de travail d'agent pour ITSM pendant l'exécution est également appliqué à SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les en-têtes de formulaire

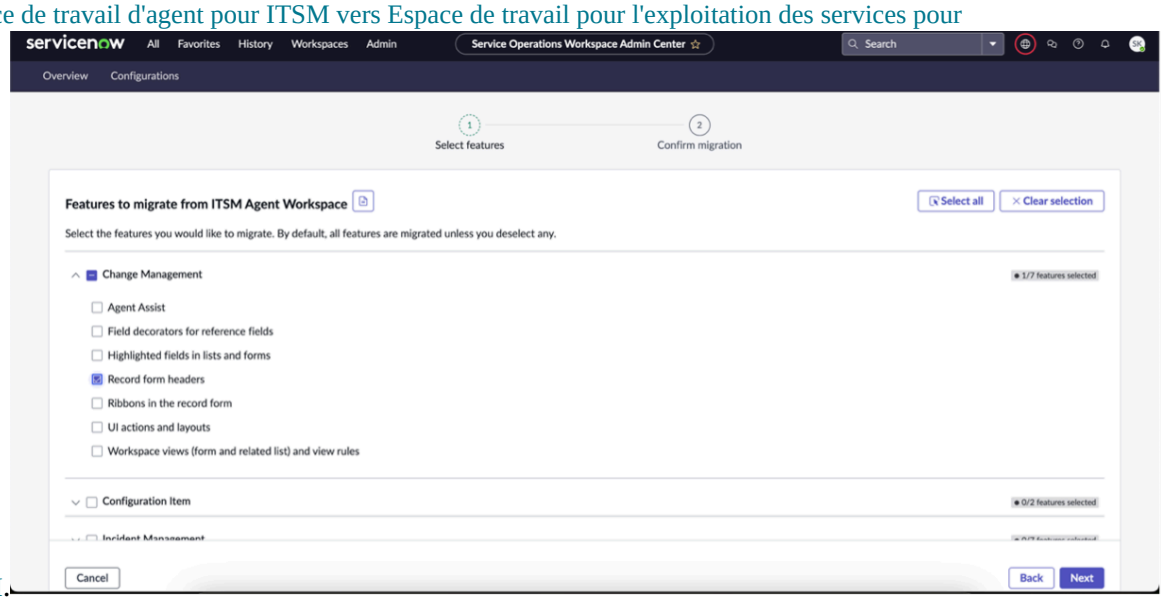
Vérifiez que les en-têtes de formulaire dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres d'en-tête de formulaire migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **En-têtes du formulaire d'enregistrement** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **En-têtes du formulaire d'enregistrement** pour Gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.



Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Ouvrez un enregistrement dans SOW correspondant à une table dont les en-têtes de formulaire sont migrés. Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la migration d'un en-tête de formulaire d'incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous** puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

c. Examinez l'en-tête du formulaire dans l'enregistrement.

Vous pouvez également afficher l'enregistrement de l'en-tête de formulaire dans sys_aw_form_header et les données de mappage dans la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config pour vérifier les données migrées.

d. Si la migration réussit et que l'en-tête de formulaire présent dans Espace de travail d'agent pour ITSM ne s'affiche pas dans l'enregistrement SOW, vérifiez la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire dans la table sys_aw_form_header pour vous assurer que la valeur d'ordre la moins élevée est spécifiée.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des configurations de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de la configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) inclut l'identification des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles et le processus de migration.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il la configuration de recherche pour la migration ?

L'utilitaire de migration de SOW identifie l'ensemble éligible d'enregistrements de configuration de recherche à migrer en fonction de la séquence suivante :

1. Filtre les enregistrements sources de recherche d'application (sys_search_source) mappés sur l'enregistrement de configuration principal Espace de travail d'agent pour ITSM à l'aide de la table m2m_search_context_config_search_source.
2. Vérifie les sources de recherche d'application mappées sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW.
3. Recherche chaque enregistrement filtré mappé sur l'enregistrement de configuration principal Espace de travail d'agent pour ITSM et vérifie si cet enregistrement n'est pas mappé sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW afin d'identifier les sources de recherche propres à Espace de travail d'agent pour ITSM et non mappées sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW.
4. Pour tous les enregistrements de recherche uniques mappés sur Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW crée un mappage similaire à l'enregistrement de configuration de contexte SOW dans la table m2m_search_context_config_search_source.
5. Si des sources de recherche communes mappées entre Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW sont détectées et que l'ordre du mappage dans SOW diffère de celui de Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW met à jour l'ordre du mappage Espace de travail d'agent pour ITSM en fonction du mappage SOW.
6. Migre les valeurs de l'enregistrement de configuration de vue de recherche Espace de travail d'agent pour ITSM vers l'enregistrement de configuration de vue de recherche SOW.
7. Lorsque la configuration de vue de recherche et les sources de recherche sont mappées sur SOW à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW met à jour la propriété de page `globalSearchDataConfigIdSOW` pour refléter l'enregistrement de configuration de contexte SOW disponible dans le système de base.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer les enregistrements de configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Il recherche dans l'enregistrement de référence la configuration des données de recherche globale et la configuration de la vue de recherche globale à l'aide de la table sys_aw_master_config dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
2. Il détermine le type de moteur de recherche dans l'enregistrement de configuration des données de recherche globale. Si le moteur de recherche est zing, la migration se poursuit. Sinon, le processus de migration s'arrête.
3. À l'aide de l'enregistrement de configuration des données de recherche globale, une requête est exécutée sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) pour récupérer toutes les sources de recherche.
4. À l'aide de la configuration du contexte de recherche SOW disponible dans le système de base, une requête est exécutée sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) pour récupérer toutes les sources de recherche.

   La configuration du contexte de recherche SOW existe sous la forme d'un enregistrement dans la table sys_search_context_config et le sys_id se trouve dans la propriété de la page SOW appelée `globalSearchDataConfigId`.
5. Il compare les sources de recherche en exécutant une requête sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) à l'aide de l'enregistrement de configuration des données de recherche globale (sources de recherche de l'espace de travail d'agent ITSM) et de l'enregistrement de configuration du contexte de recherche SOW (sources de recherche SOW), afin de trouver des sources de recherche uniques mappées sur l'espace de travail d'agent ITSM, mais pas sur SOW.
6. Si la valeur d'ordre d'une source de recherche SOW est différente de la valeur d'ordre de la source de recherche Espace de travail d'agent pour ITSM dans la table Sources de recherche d'application, l'utilitaire de migration SOW met à jour la source de recherche SOW avec la même valeur d'ordre que celle mappée dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
7. Il crée un enregistrement dans la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) avec l'enregistrement de configuration de contexte SOW disponible dans le système de base et il recherche les sources uniques trouvées en comparant les sources de recherche de l'espace de travail d'agent ITSM et les sources de recherche de SOW.
8. Il ouvre l'enregistrement de référence de la configuration de vue de la recherche globale récupéré à l'aide de la table sys_aw_master_config dans Espace de travail d'agent pour ITSM et il copie toutes les valeurs dans l'enregistrement de configuration de vue de SOW (propriété de la page SOW avec le nom global_search_configurations). L'enregistrement de configuration de vue SOW est disponible dans le système de base.
9. Il met à jour la propriété de page SOW `globalSearchDataConfigId` pour disposer d'un enregistrement de configuration de contexte OOB de SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les configurations de recherche

Vérifiez que les configurations de recherche dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des configurations de recherche migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

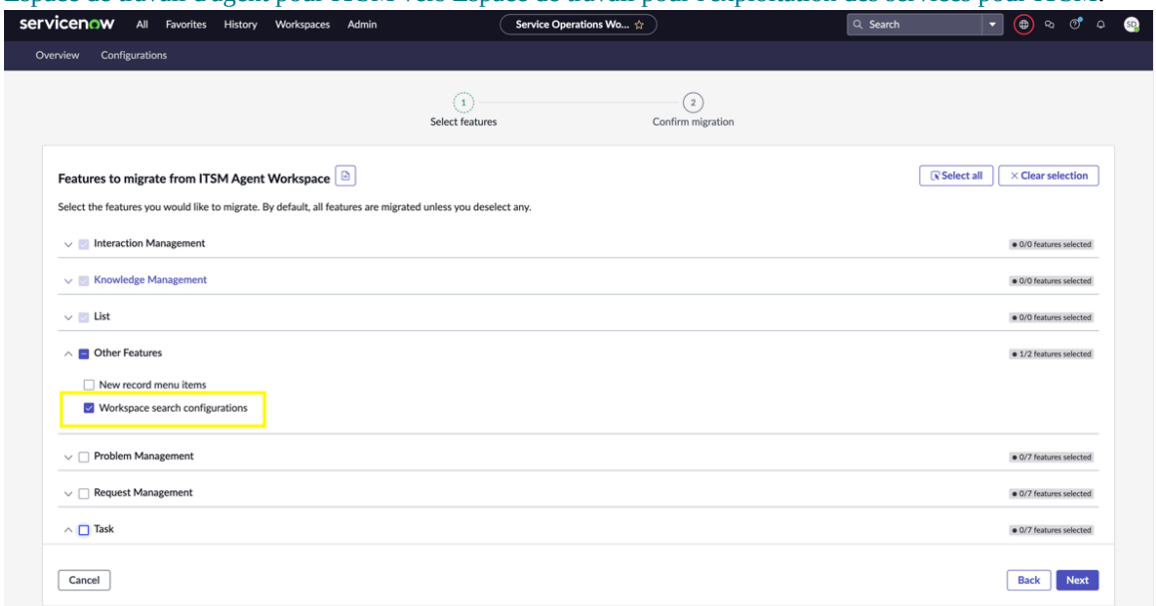
Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Configurations de recherche de l'espace de travail** pour d'autres fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.



Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Lors de la migration de la configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers *globalSearchDataConfigId*, la propriété de page SOW est mise à jour avec l'enregistrement de configuration de contexte SOW sys_id disponible dans le système de base.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier les données de migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

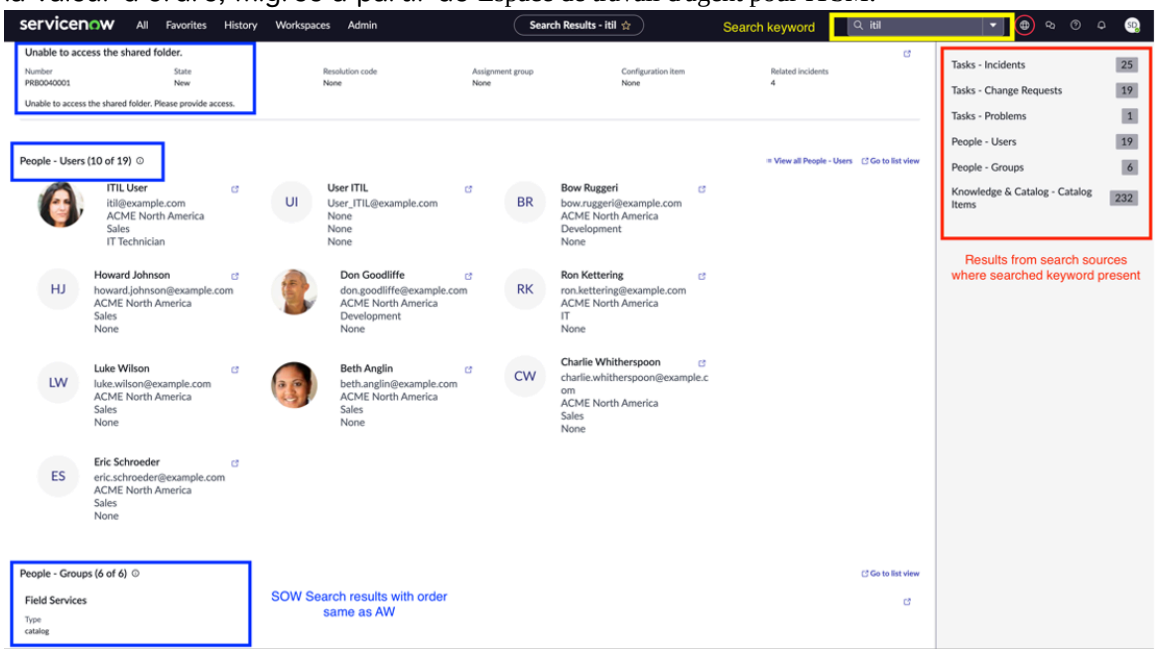
   b. Utilisez la recherche globale sur la page de destination (accueil) SOW pour rechercher tous les types d'enregistrements, notamment Incident, Utilisateur ou Connaissances.

   Les résultats de la recherche affichent les enregistrements dans l'ordre spécifié dans la table de configuration de recherche SOW qui contient toutes les sources de recherche d'applications ainsi que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la valeur d'ordre, migrée à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM.

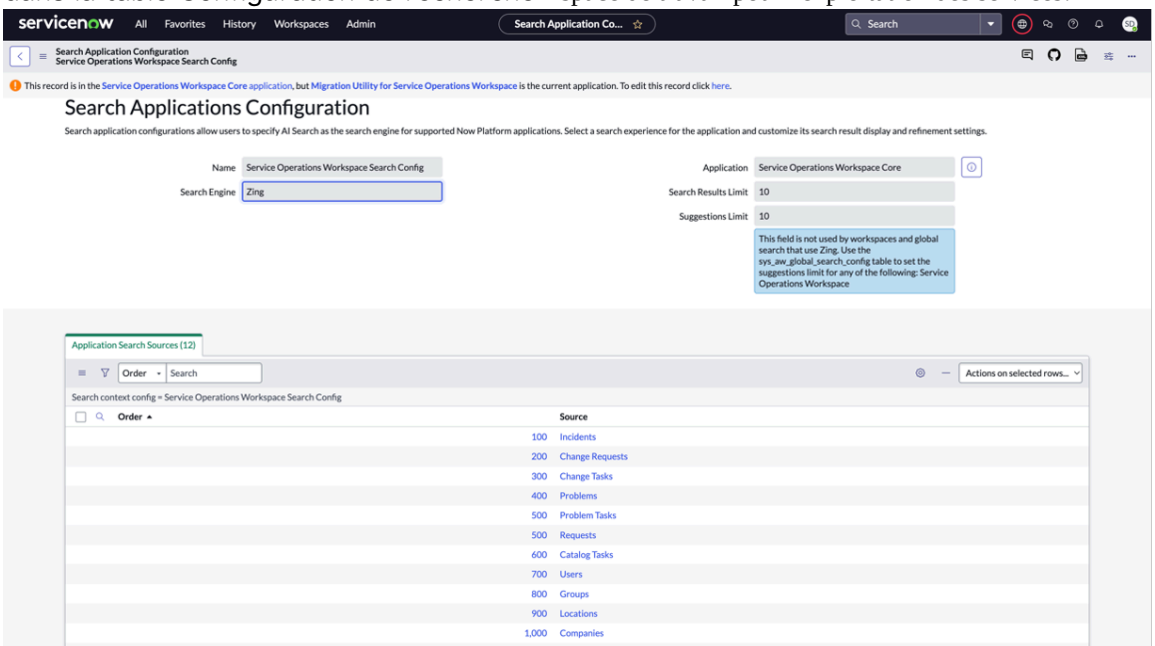


Vous pouvez également accéder à **Tous** > **sow_search_config.liste** pour comparer les sources de recherche d'applications et la valeur d'ordre dans la table Configuration de recherche de l'espace de travail pour l'exploitation des services avec la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent pour déterminer si la migration réussit. Les captures d'écran suivantes présentent les deux sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche Espace de travail pour l'exploitation des services et la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent.

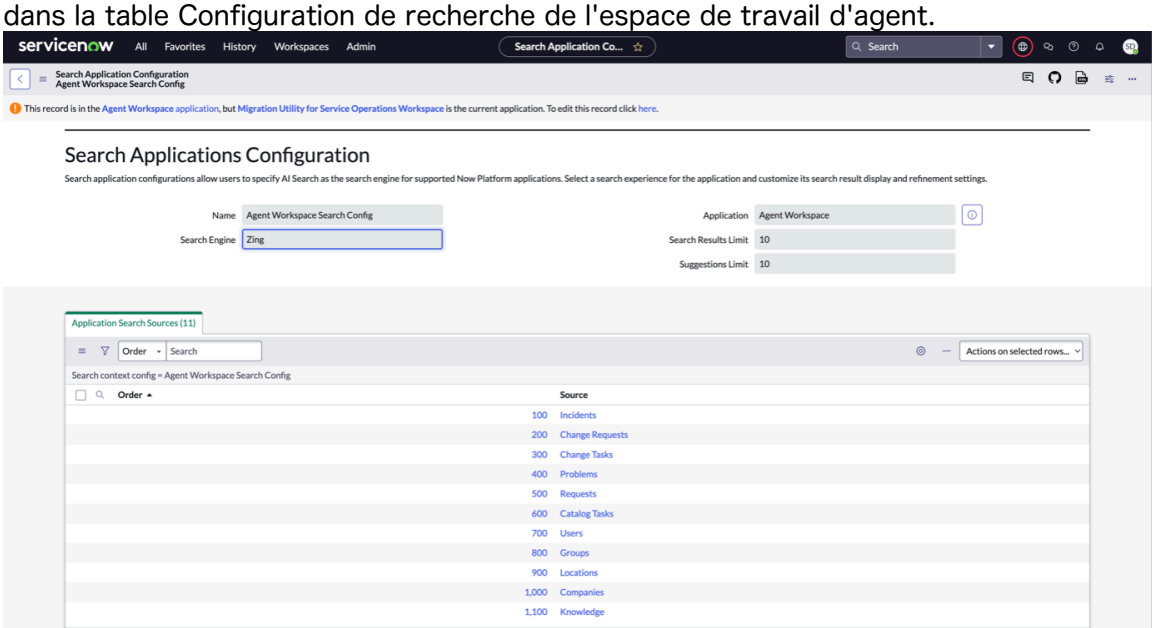
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La capture d'écran suivante présente les sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche Espace de travail pour l'exploitation des services.



La capture d'écran suivante présente les sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent.



2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration de Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) comprend l'identification des tables requises, des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles pour les migrations et du processus de migration.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
cxs_table_config	Table contenant toutes les configurations Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.
declarative_action_assignment	Table contenant le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans les attributs du composant avec le nom de la clé cxsTableConfig dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
sys_ux_screen	Tables contenant le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans le champ **Configuration de macroponent** de l'enregistrement SNC d'assistant d'agent (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296). Cet enregistrement est disponible dans le système de base.

Limitations

Lors de la migration des configurations de l'assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW, l'un des problèmes suivants peut se produire :

- Si le client a configuré plusieurs configurations Assistant d'agent sur la même table, la configuration la plus récente est migrée.
- La migration de Assistant d'agent à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM remplace tous les changements préexistants dans SOW.

Configuration de Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW

Vous pouvez configurer Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW à l'aide des tables suivantes :

- Pour Espace de travail d'agent pour ITSM, les données de configuration de l'assistant d'agent existent dans les tables suivantes où les données de configuration sont stockées :
  - Assistant d'agent est configuré sur une table particulière à l'aide d'une action déclarative avec le composant d'interface utilisateur now-agent-assist.
  - La configuration est stockée dans la table cxs_table_config.
  - L'action déclarative sur la table stocke le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans les attributs du composant avec le nom de la clé cxsTableConfig.
- Pour SOW, les données de configuration de Assistant d'agent se trouvent dans les tables suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'enregistrement de configuration de cxs_table_config est stocké dans l'enregistrement SNC de l'assistant d'agent de sys_ux_screen.
- Dans SOW, un champ nommé Configuration de macroponent contient le mappage de chaque table individuelle avec son sys_id de l'enregistrement cxs_table_config configuré.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il Assistant d'agent pour la migration ?

L'utilitaire de migration SOW identifie les enregistrements de configuration de l'assistant d'agent éligibles pour la migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW uniquement si les enregistrements de configuration répondent aux conditions suivantes :

- Le champ **Espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent**.
- Le champ **ui_component** a la valeur **now-agent-assist**.
- Le champ **Table** est défini sur une valeur (table) pour laquelle la migration doit être effectuée.
- La case à cocher **Actif** est sélectionnée.

Mode de fonctionnement de la migration

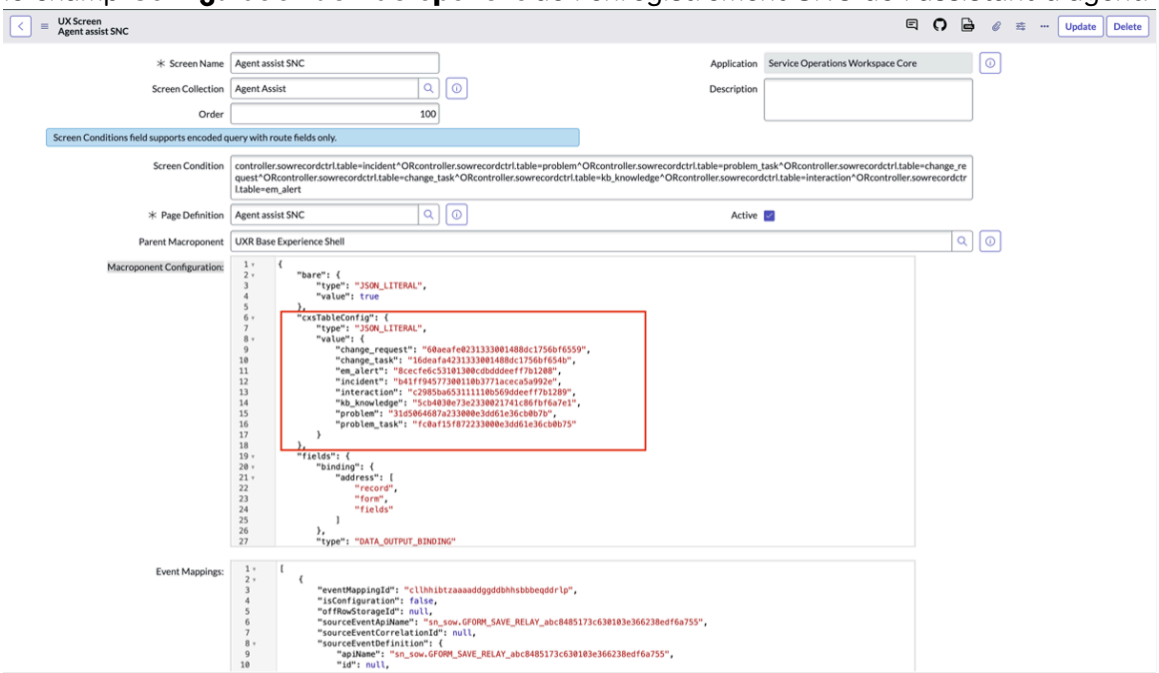
L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

1. Il recherche la table sys_declarative_action_assignment avec les conditions suivantes et récupère uniquement l'enregistrement récemment mis à jour.
   - Le champ **Espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent**.
   - Le champ **ui_component** a la valeur **now-agent-assist**.
   - Le champ **Table** est défini sur une valeur (table) pour laquelle la migration doit être effectuée.
   - La case à cocher **Actif** est sélectionnée.
2. S'il trouve l'enregistrement sys_declarative_action_assignment avec les conditions, la valeur dans cxsTableConfig est copiée dans l'enregistrement SNC Assistant d'agent à partir de sys_ux_screen par rapport à sa clé de table correspondante.

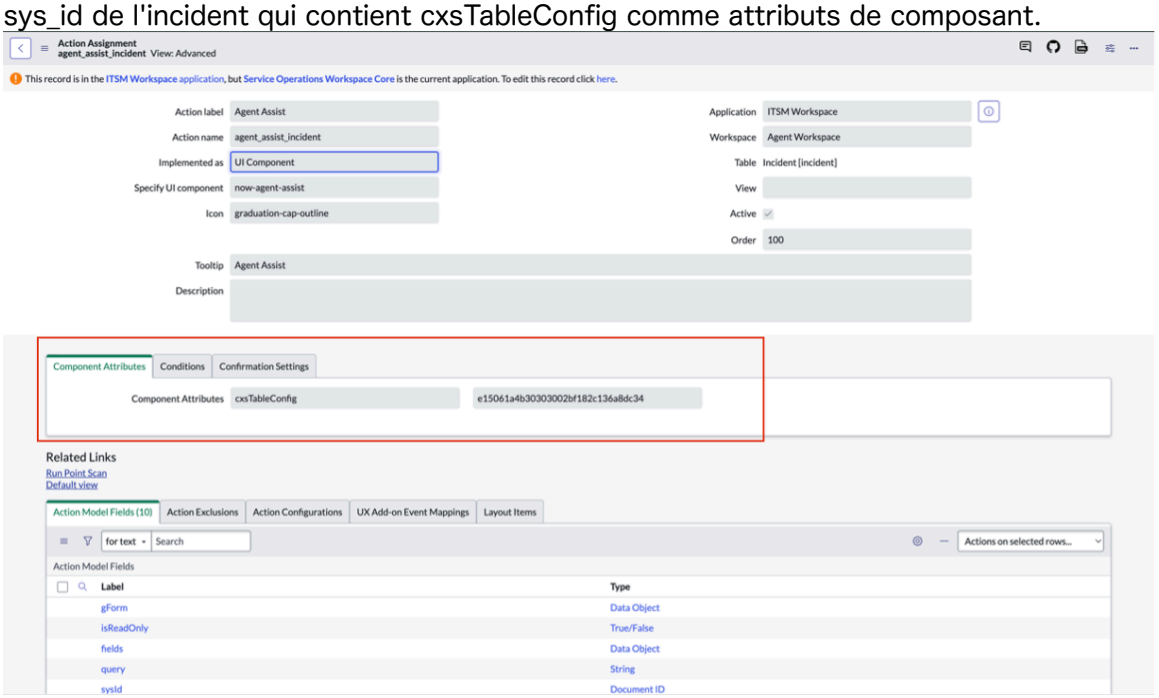
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La capture d'écran suivante présente le sys_id de tous les types d'enregistrements dans le champ **Configuration de macroponent** de l'enregistrement SNC de l'assistant d'agent.



La capture d'écran suivante montre l'assistant d'agent pour l'enregistrement du sys_id de l'incident qui contient cxsTableConfig comme attributs de composant.



3. S'il existe plusieurs configurations pour la même table, l'utilitaire de migration SOW migre celle qui a été mise à jour le plus récemment.
4. Si aucune configuration active n'est trouvée dans la table, la configuration SOW reste la même et n'est pas mise à jour.

Effectuer les tâches post-migration pour la configuration Assistant d'agent

Vérifiez que les configurations Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(ITSM AW) et qu'elles sont prêtes à être utilisées dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres de configuration Assistant d'agent migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Configuration d'Assistant d'agent** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Configuration d'Assistant d'agent** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la configuration Assistant d'agent.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez un enregistrement dans SOW correspondant à une table pour laquelle la configuration Assistant d'agent est migrée.
   Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de migration de la Assistant d'agent configuration pour un incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous** puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Sélectionnez l'icône **Assistant d'agent** ( ) dans le panneau latéral contextuel.

   d. Passez en revue le panneau latéral Assistant d'agent pour vérifier que les configurations d'assistant d'agent pour toutes les tables sélectionnées sont disponibles dans SOW comme dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

   e. Accédez à la **Tous** > **sys_ux_screen.liste** et assurez-vous que le champ Configuration du macroponent et les mappages sont appliqués à l'enregistrement Assistant d'agent SNC.

   f. Effectuez des tests approfondis pour confirmer que toutes les configurations migrées fonctionnent comme prévu dans SOW.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Migration des actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services, qui inclut l'identification des tables et le processus de migration.

Le cadre de travail Action déclarative est utilisé pour intégrer des comportements de l'interface utilisateur de base tels que des actions client ou des scripts serveur dans des formulaires, des champs, des listes et des listes connexes de l'espace de travail sans avoir besoin de modifier le code.

Tables utilisées pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres déclaratifs.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = Related List
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise les éléments suivants pour migrer les actions déclaratives de la liste connexe ainsi que le type disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM pour SOW :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le script client pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le script serveur pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les actions client pour migrer les actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d’action du client spécifiée est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez la clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile mentionnée ci-dessous dans le bloc de code de la table sys_declarative_action_payload_definition.

    Cette étape n’est effectuée qu’une seule fois.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"query": "{{query}}"

}

}
```

13. Modifiez l’action du client créée pour les enregistrements d’actions déclaratives **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

    Lorsque vous modifiez l'action de client spécifique, la carte de charge utile dans les attributs d'action doit changer en fonction de la charge utile.

    Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    Remarque :
    Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une nouvelle charge utile d’action nommée « CREATE_NEW_RECORD » a été introduite dans SOW. Bien que d’autres charges utiles d’action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le composant de l'interface utilisateur pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives de MRA et d'intercepteur du type Composant de l’interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d’action en suivant les instructions ci-dessous, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d’action avec des attributs de composant d’action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

Si aucune valeur n’est spécifiée dans l’enregistrement d’action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs du composant est vide, la valeur de charge utile doit être {{table}}.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. Pour l’intercepteur, créez une charge utile d’action en suivant les instructions ci-dessous dans la table sys_declarative_action_payload_definition.

```
{
 "table": "target",
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",

"useDomain": false

}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

    Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

    a. Accédez à la **Tous** > **sys_ux_addon_event_mapping.liste**

    b. Filtrez la table puis, à l'aide du nom de table migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez contains mra ou interceptor route.

    c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

    Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément du DA trouvé et ajoutez-les au DA migré.

    d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez targetPayload contains route=mra ou interceptor.
    Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément MRA et Interceptor. Pour plus d'informations, consultez Create a UX add-on event mapping .

    Remarque :

    L'enregistrement de l'intercepteur Change_request dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

    Migration du sélecteur de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

    - Table Espace de travail d'agent pour ITSM : aw_record_type_selector
    - Table SOW : sn_sow_interceptor_record_type_selector

    Pour une table change_request qui a une valeur standard, Actif est défini sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire déclaratives de liste connexe

Vérifiez que les actions de formulaire déclaratives de liste connexe dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de formulaire déclaratives de liste connexe migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de formulaire déclaratives de liste connexe** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de formulaire déclaratives de liste connexe** pour Gestion des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les actions de liste connexe sont visibles sur les formulaires.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

   Les actions de liste connexe migrées s'affichent dans les formulaires.

   Des actions de liste connexe en double peuvent s'afficher dans le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

   Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. En fonction de chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans les rubriques ci-dessous.

   - Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services
   - Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Migrer l'action client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services
- Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Migration des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Migration des actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services, qui inclut l'identification des tables et le processus de migration.

Le cadre de travail Action déclarative est utilisé pour intégrer des comportements de l'interface utilisateur de base tels que des actions client ou des scripts serveur dans des formulaires, des champs, des listes et des listes connexes de l'espace de travail sans avoir besoin de modifier le code.

Tables utilisées pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres déclaratifs.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise les éléments suivants pour migrer les actions du décorateur de champ ainsi que le type disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM pour SOW :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le script client pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le script serveur pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l’enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l’enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l’enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l’action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez les actions du client pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d'action du client spécifiée est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez la clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile mentionnée ci-dessous dans le bloc de code de la table sys_declarative_action_payload_definition.

    Cette étape n'est effectuée qu'une seule fois.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"query": "{{query}}"

}

}
```

13. Modifiez l'action du client créée pour les enregistrements d'actions déclaratives **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

    Lorsque vous modifiez l'action du client, les attributs de la carte de la charge utile dans l'action doivent changer en fonction de la charge utile.

    Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    Remarque :
    Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une nouvelle charge utile d'action nommée « CREATE_NEW_RECORD » a été introduite dans SOW. Bien que d'autres charges utiles d'action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le composant d'interface utilisateur pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur Action du client UXF.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'ajout de MRA ou e l'intercepteur au champ n'est pas un scénario valide. S'il existe encore une personnalisation, vous devez vérifier le mappage d'événements de complément dans le système de base. Dans le système de base, les mappages d'événements de complément pour l'action déclarative de champ ne sont pas disponibles.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

    L'utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives de MRA et d'intercepteur du type Composant de l'interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d'action avec des attributs de composant d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

    Si aucune valeur n'est spécifiée dans l'enregistrement d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs du composant est vide, la valeur de charge utile doit être {{table}}.

```
{
"label": "label",
"extensionPoint": "extensionPoint",
"userGivenTable": "userGivenTable",
"hideSelectAll": "hideSelectAll",
"parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
"table": "table",
"referencedFieldName": "referencedFieldName",
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. Pour l'intercepteur, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous dans la table sys_declarative_action_payload_definition.

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

a. Accédez à la **Tous** > **sys_ux_addon_event_mapping.liste**

b. Filtrez la table puis, à l'aide du `nom de table` migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez contains `mra` ou `interceptor route`.

c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément du DA trouvé et ajoutez-les au DA migré.

d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez targetPayload contains route=mra ou interceptor.
Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément mra et interceptor. Pour plus d'informations, consultez Create a UX add-on event mapping .

Remarque :

L'enregistrement de l'intercepteur Change_request dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

Migration du sélecteur de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

- Table Espace de travail d'agent pour ITSM : aw_record_type_selector
- Table SOW : sn_sow_interceptor_record_type_selector

Pour une table change_request qui a une valeur standard, Actif est défini sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire des décorateurs de champ

Vérifiez que les actions de formulaire des décorateurs de champ dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec les actions de formulaire déclaratives de champ dans Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) et qu'elles sont prêtes à être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisées dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de formulaire déclaratives du champ migré dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions du formulaire Décorateurs de champ** pour les entités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions du formulaire Décorateurs de champ** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les décorateurs de champ sont visibles sur les formulaires.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

      Les actions du décorateur de champ migrées s'affichent sur les formulaires.

      Les actions du décorateur de champ en double peuvent s'afficher sur le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

      Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. En fonction de chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans les rubriques ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
- Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
- Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
- Migrer le composant d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Découvrez rapidement comment implémenter la configuration essentielle pour commencer à utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services.

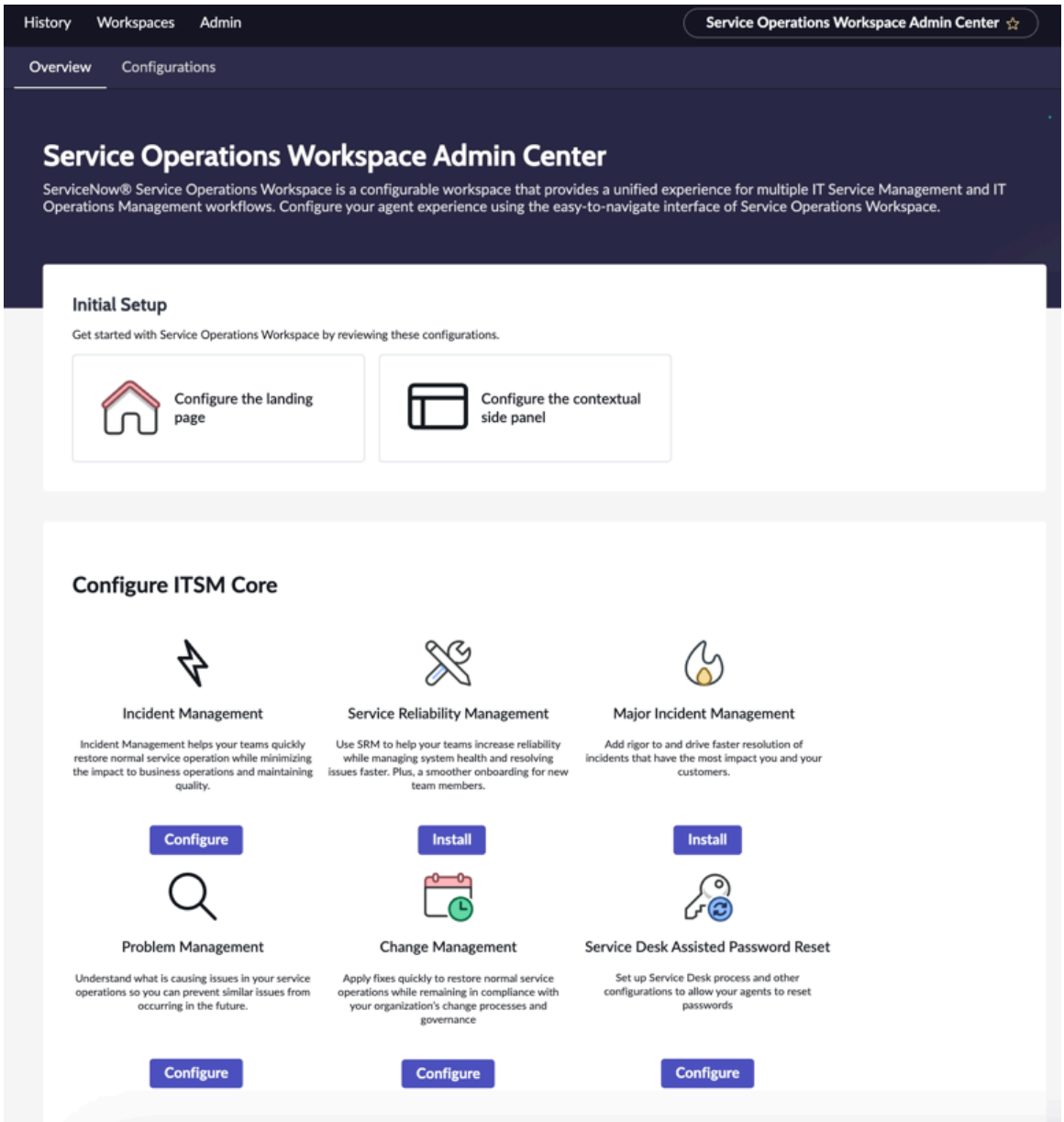
Procurez-vous la licence ITSM Standard ou une licence supérieure pour les applications ServiceNow Gestion des services IT.

Centre d'administration Espace de travail pour l'exploitation des services

Il fournit un accès simple et rapide pour gérer la plupart des configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services IT (ITSM). Il fournit également aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

- Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Contrôles des accès dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Redirection de la page de destination pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer l'accès utilisateur pour les pages Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) à l'aide de différents rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Rôle	Description	Rôles hérités
itil	Permet d'accéder à toutes les pages SOW.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_user	Permet d'accéder à SOW. Par défaut, le rôle itil contient le rôle sn_sow.sow_user. Si un utilisateur possède des rôles autres qu'itil, assurez-vous que le rôle sn_sow.sow_user est affecté à l'utilisateur pour accéder à SOW.	Aucun
sn_sow.sow_home	Permet d'accéder à la page de destination de SOW.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	Permet d'accéder aux pages de liste SOW.	sn_sow.sow_user
administrateur	Permet d'accéder à toutes les pages de SOW, y compris à SOW Admin Center. Un administrateur disposant de ce rôle peut effectuer des configurations pour tous les modules dans SOW Admin Center.	Aucun
sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user	Permet d'accéder aux pages de SOW Admin Center pour configurer SOW. Un utilisateur disposant de ce rôle peut effectuer des configurations liées à la gestion	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
	des incidents uniquement.	
sn_sow_admin.sow_admin_center_user	Permet aux gestionnaires de changement d'accéder à la page Admin Center SOW. Les gestionnaires de changement peuvent utiliser des configurations pour les fonctionnalités de changement telles que l'adoption du changement moderne, les modèles de changement, l'automatisation des changements DevOps, etc.	sn_ace.ace_user
awa_agent	Permet d'accéder à la boîte de réception de SOW.	Aucun
sn_sow.it_agent_dashboard_user	Permet d'accéder au tableau de bord de l'agent IT.	Aucun
Agent Service Desk [sn_service_desk_agent]	Permet la collecte et la vérification d'informations, ainsi que la fourniture de résolutions rapides pour les agents du centre de services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également affectés : • knowledge_user • now_assist_panel_user
Gestion des incidents		
sn_incident_read	Permet d'accéder en lecture aux pages	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_incident_read peuvent accéder aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
	d'enregistrement d'incident.	pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_incident_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement d'incident.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_incident_write peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Gestion des problèmes		
problem_task_analyst	Travaille sur une tâche de problème et la gère tout au long de son cycle de vie.	Aucun
problem_coordinator	Travaille sur un problème ou une tâche de problème et le gère tout au long de son cycle de vie.	itil et problem_task_analyst
problem_manager	Responsable du processus global de Gestion des problèmes et peut configurer les paramètres de Gestion des problèmes et agir en tant que coordinateur de problème.	problem_coordinator
problem_admin	Gestionnaire des problèmes qui peut également supprimer des problèmes et des tâches de problèmes.	problem_manager
sn_problem_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement de problème.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list permettent aux utilisateurs disposant du rôle sn_problem_read d'accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_problem_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement de problème.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list permettent aux utilisateurs disposant du rôle sn_problem_write d'accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Gestion des changements		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_change_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement d'un changement.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_change_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_change_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement d'un changement.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_change_write peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
change_manager	Permet d'accéder aux configurations associées à la gestion des changements dans SOW Admin Center.	• sn_sttrm_attribute_read • sn_sttrm_condition_read • sn_chg_soc.change_soc_admin • personalize_decision_table_input • sn_sow_admin.sow_admin_center_user • itil
sn_devops.viewer	Permet d'afficher ou d'ajouter des données DevOps à une demande de changement.	Aucun
Gestion des requêtes		
sn_request_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement de demande.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_request_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_request_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement de demande.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_request_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Planification d'astreinte		
oc_read	Permet d'accéder en lecture à la page Calendriers.	Les utilisateurs disposant du rôle oc_read peuvent accéder aux planifications d'astreinte, aux experts d'astreinte, au suivi d'escalade et à d'autres fonctionnalités d'astreinte de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
		l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les utilisateurs peuvent accéder à différentes pages de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM en fonction des rôles affectés et des groupes et audiences du centre de services associés.

Utilisateurs dans SOW

Utilisateur	Description
Agent de niveau 1	Utilisateur disposant du rôle itil ou sn_sow.sow_home et appartenant à un groupe du centre de services. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Interaction • Incident • Demande
Agent de niveau 2	Utilisateur disposant du rôle itil. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Incident • Demande • Changement • Problème • Incident majeur

Configurer le thème dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez l'expérience visuelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pour vos utilisateurs, en mettant à jour l'apparence en fonction de l'image de marque de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Installez l'application Générateur de thèmes.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   b. Recherchez l'application Générateur de thèmes (sn_theme_builder) et installez-la.
2. Créez un thème à l'aide du générateur de thèmes en vous reportant à la section Create a theme with Theme Builder .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Polaris est le thème par défaut pour Next Experience ; vous ne pouvez pas copier ce thème. Vous devez donc créer un thème et le publier pour l'utiliser.

3. Utilisez l'aperçu de l'expérience pour prévisualiser le thème dans l'espace de travail.
4. Sélectionnez **Appliquer le thème** dans la liste déroulante située dans le coin supérieur droit.
   Le thème est déployé au niveau de l'instance.
5. Sélectionnez **Afficher les problèmes** pour examiner les problèmes d'accessibilité si le thème ne répond pas aux exigences d'accessibilité.
   Par exemple, les problèmes de contraste entre les couleurs et le texte pour les arrière-plans et les boutons.
6. Sélectionnez **Appliquer**.

Contrôles des accès dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez déterminer les utilisateurs qui peuvent accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM après s'être connectés à l'instance ServiceNow ou avoir accédé à la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

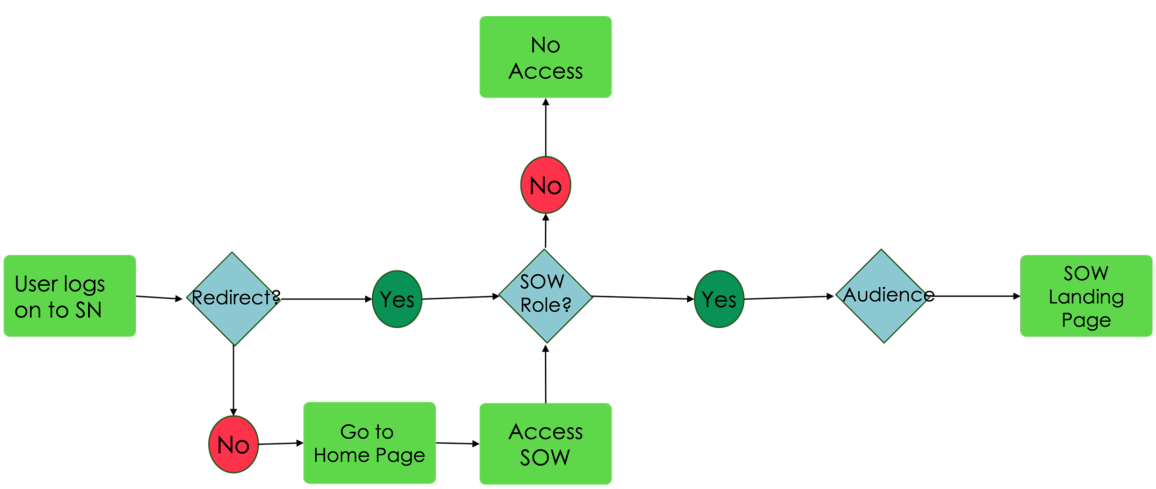
Pour un utilisateur, l'accès à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM est basé sur les critères suivants :

- La redirection lors de la connexion est activée vers la page de destination d'Espace de travail pour l'exploitation des services.
- L'utilisateur dispose du rôle sn_sow.sow_user pour accéder à SOW manuellement ou lorsqu'il est redirigé lors de la connexion.

  Remarque :

  - Le rôle itil contient le rôle sn_sow.sow_user. Toutefois, si l'utilisateur dispose de rôles personnalisés ou granulaires autres qu'itil, le rôle sn_sow.sow_user doit lui être attribué et les audiences doivent être mises à jour avec les rôles personnalisés.
  - Les rôles personnalisés nécessitent des mises à jour des ACL (listes de contrôle d'accès) qui restreignent l'accès à certaines fonctionnalités.

- Première audience à laquelle l'utilisateur appartient.



Types de pages de destination dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les pages de destination fournissent à un agent une visibilité rapide sur le travail affecté, les annonces, les tâches à venir, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les pages de destination suivantes sont disponibles par défaut pour l'application de l'espace de travail pour l'exploitation des services des applications (sn_sow_itsm_cont).

- Page de destination de niveau 1
- Page de destination de niveau 2

D'autres pages de destination sont disponibles si les modules d'extension correspondants sont installés, par exemple, Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM Apps (sn_sow_itom_cont).

Important :

- L'accès d'un utilisateur à la page de destination dépend de l'audience associée à cette page. Configurez les audiences avec les groupes du Centre de services requis afin de permettre aux utilisateurs qui font partie de ces groupes d'accéder à la page de destination. Pour plus d'informations sur les audiences, consultez Learn about audiences .
- Lorsque plusieurs audiences sont disponibles pour la page de destination, l'audience avec l'ordre le plus faible est prise en compte.

Critères d'accès à la page de destination de niveau 1

Tout utilisateur qui répond à l'un des critères d'audience suivants est redirigé par défaut vers la page de destination de niveau 1.

Critère d'audience pour la page de destination de niveau 1

Audience	Rôle	Inclusion des critères d'utilisateur
Audience commune SOW	administrateur	Aucun
Audience granulaire du centre de services SOW	sn_incident_write	L'utilisateur doit appartenir à un groupe d'utilisateurs inclus dans l'inclusion `Service Desk Group Inclusion` des critères d'utilisateur de l'audience.
Audience du centre de services SOW	itil	L'utilisateur doit appartenir à un groupe d'utilisateurs inclus dans l'inclusion `Service Desk Group Inclusion` des critères d'utilisateur de l'audience.

Critères d'accès à la page de destination de niveau 2

Tout utilisateur qui répond aux critères d'audience suivants est redirigé par défaut vers la page de destination de niveau 2.

Critères d'audience pour la page de destination de niveau 2

Audience	Rôle	Inclusion des critères d'utilisateur
Audience de la page de destination SOW de niveau 2/3	itil	Aucun

Configurer l'audience de la page de destination SOW

Déterminez qui peut accéder à vos pages de destination SOW. Vous pouvez cibler des expériences pour diverses audiences telles que les agents et les gestionnaires.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les audiences qui déterminent qui peut accéder aux pages de destination SOW. Pour plus d'informations sur les audiences, voir Learn about audiences .

Par défaut, la page de destination SOW est associée aux audiences suivantes. Pour accéder à SOW, un utilisateur doit respecter les critères suivants.

- L'utilisateur dispose du rôle d'administrateur
- L'utilisateur dispose du rôle sn_incident_write et appartient au groupe d'utilisateurs Centre de services.
- L'utilisateur dispose du rôle itil et appartient au groupe d'utilisateurs Centre de services.

Procédure

1. **Facultatif :** Créez une audience si nécessaire.
   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Blocs de construction** > **Audiences**.
   b. Sur la page Audiences, sélectionnez **Nouveau**.
   c. Spécifiez les données requises.
   Par exemple, spécifiez les éléments suivants :
      - Nom : Centre de services SOW T1
      - Rôles : itil
      - Inclusions des critères d'utilisateur. Pour cela, ajoutez un critère d'utilisateur, puis ajoutez-y des groupes d'utilisateurs.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
2. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
3. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
4. Dans la section **Pages et variantes**, sélectionnez **Paramètres** dans le champ **Page de destination**.
5. Sur la page Variante : page SNC de destination du Centre de services, accédez à la section **Pages et variantes**, puis sélectionnez **Page SNC de destination du Centre de services**.
6. Modifiez le périmètre de l'application sur Gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.
7. Dans la section **Audiences**, sélectionnez **Modifier toutes les audiences**.
8. Dans la fenêtre Modifier les audiences, sélectionnez **Ajouter**.
9. Recherchez votre audience et sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les groupes du centre de services de manière à qu'ils aient accès à la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Assurez-vous que les utilisateurs appropriés ont accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'accès à la page de destination dépend de l'audience associée à cette page. Configurez les audiences avec les groupes du centre de services requis pour permettre aux utilisateurs qui font partie de ces groupes du centre de services d'accéder à la page de destination. Si vous souhaitez que les utilisateurs de plusieurs groupes du centre de services accèdent à la page de destination, vous devez configurer l'audience de la page de destination avec tous ces groupes du centre de services.

Cette tâche ne s'applique qu'à une instance dotée de la version 1.1 de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, mise à niveau vers Yokohama.

Procédure

1. Configurez la propriété système pour l'accès à la page de destination en procédant comme suit.
   a. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
   b. Pour vous assurer que les enregistrements de critères d'utilisateur sont utilisés au lieu de rôles pour accéder à la page de destination, définissez la propriété `glide.ux.user_criteria_enabled` sur true.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Ajoutez les groupes du centre de services de l'utilisateur aux critères d'utilisateur de l'audience en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Blocs de construction** > **Audiences**.
   b. Sélectionnez une audience, par exemple **Audience du centre de services SOW**, puis procédez comme suit.
      i. Dans la liste connexe **Inclusions de critères d'utilisateur**, ouvrez l'audience, par exemple **Inclusion du groupe du Centre de services**.
      ii. Pour le champ **Groupes**, ajoutez le groupe Centre de services requis dont l'utilisateur fait partie.
      iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Redirection de la page de destination pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

La redirection vous permet d'acheminer automatiquement les utilisateurs vers la page de destination SOW lors de la connexion.

La redirection de la page de destination peut être configurée de l'une des façons suivantes :

- Conditionnelle, basée sur les critères d'utilisateur, par exemple, les groupes du Centre de services.
- Couverture. Tous les utilisateurs sont d'abord redirigés vers la page d'accueil Espace de travail pour l'exploitation des services et la configuration de l'audience détermine la page de destination à utiliser.
- Facultatif. Dans ce cas, les utilisateurs peuvent désactiver la redirection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rediriger les utilisateurs non-administrateurs vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un utilisateur non-administrateur de commencer à classer rapidement les tâches par ordre de priorité en le redirigeant vers Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connecté à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous que Next Experience est activé sur votre instance. Pour en savoir plus sur son activation, consultez Considérations relatives à l'activation de Next Experience .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Sélectionner **Configuration initiale** > **Redirection de la page de destination**.
4. Configurez la propriété de redirection SOW.
   a. Dans la section **Règle de destination de la page d'accueil**, sélectionnez **Configurer** en regard de la page de destination SOW.
   b. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Si nécessaire, configurez les autres propriétés de redirection de la page de destination SOW.
   a. Dans la section **Propriétés système**, sélectionnez **Configurer** en regard de la propriété requise.
      - glide.login.home : si cette valeur est définie sur true, la page d'accueil par défaut s'affiche lors de la connexion. Si vous laissez ce champ vide, la dernière page consultée est utilisée. Cette propriété est remplacée par la règle de destination de la page d'accueil pour la page de destination SOW.
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled : définit la préférence de la page de destination sélectionnée par l'utilisateur sur true.
      - glide.ux.user_criteria_enabled : active l'utilisation des enregistrements de critères d'utilisateur à la place des champs **Rôles** pour les variantes Cadre de travail UX.
   b. Modifiez la propriété et sélectionnez **Mettre à jour**.

Rediriger les agents d'un groupe spécifique vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez uniquement aux agents de groupes d'utilisateurs spécifiques d'être automatiquement redirigés vers Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connectés à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les agents qui font partie des groupes d'utilisateurs spécifiés sont redirigés vers Espace de travail pour l'exploitation des services. Tous les autres agents sont redirigés vers la page de destination configurée par un agent ou la page de destination ServiceNow AI Platform.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **user_criteria.list**.
2. Sélectionnez l'enregistrement des critères d'utilisateur **non-administrateur ITIL**.
3. Pour le champ **Groupes**, sélectionnez les groupes d'utilisateurs requis dont les agents doivent accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Assurez-vous que le rôle itil est affecté à chaque agent.

   a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez l’enregistrement utilisateur de l’agent.

   b. Dans la liste **Rôles**, assurez-vous que le rôle **itil** est ajouté et actif.

   c. Si le rôle itil n'est pas déjà ajouté à l'enregistrement utilisateur, procédez comme suit pour l'ajouter.

      i. Dans la liste **Rôles**, sélectionnez **Modifier**.

      ii. Dans le formulaire **Modifier les membres**, ajoutez le rôle itil de la liste **Collection** à la liste **Liste des rôles**.

      iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver la redirection automatique de tous les agents vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Vérifiez que les agents ne sont pas automatiquement redirigés vers vous après Espace de travail pour l'exploitation des services vous être connectés à l’instance ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Depuis le menu **Tout**, accédez à sys_homepage_destination_rule.list.
2. Sélectionnez l'enregistrement **Page de destination SOW**.
3. Décochez la case **Actif**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Videz le cache du navigateur en procédant comme suit :

   a. Saisissez `<nom-instance>.service-now.com/cache.do` dans le navigateur Web.

   b. Sélectionnez **Effacer le cache**.

      La page du navigateur est actualisée.

   c. Sélectionnez **Effacer tous les caches du navigateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page du navigateur affiche le message Cache unifié effacé.

Remarque :

Si la table Règles de destination de la page d'accueil [sys_homepage_destination_rule] contient d'autres enregistrements qui redirigent vers SOW, procédez comme suit pour décocher la case **Actif** de chaque enregistrement.

Configurations de la page de destination dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer les données de la page de destination à partir de l'Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

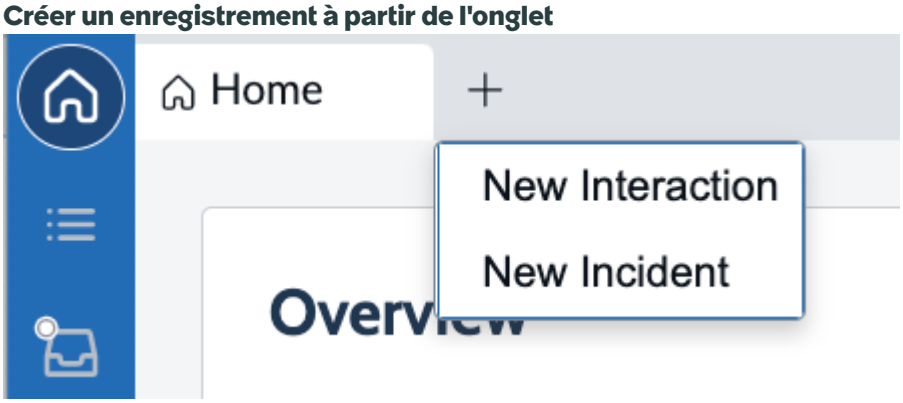
Configurer la création d'enregistrement à partir du nouveau menu d'onglet dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les enregistrements qui peuvent être créés à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, un enregistrement d'interaction ou d'incident peut être créé à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un enregistrement à partir de l'onglet



Vous pouvez personnaliser la valeur JSON pour fournir différentes options. Par exemple, utilisez cette méthode pour créer un article de la base de connaissances à partir du menu du nouvel onglet. Pour en savoir plus sur la création d'articles de la base de connaissances, consultez Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX du formulaire Application UX, sélectionnez la propriété *chrome_tab*.
4. Sur la page Propriété de page UX, lorsque le champ **Type** est défini sur **JSON**, modifiez le champ **Valeur**, par exemple pour ajouter ou supprimer un routage ou des tables.
   Pour ajouter une nouvelle option, par exemple, pour créer un article de la base de connaissances, ajoutez un nouvel objet JSON à l'intérieur de l'objet *newTabMenu*. Fournissez le nom et l'action exécutée lorsque vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnez l'option sous forme de paire clé-valeur à l'intérieur de l'objet *newTabMenu*. Voici un exemple de création d'un problème.

```
"label": {
"translatable": true,
"message": "New Problem"
},
"routeInfo": {
"route": "record",
"fields": {
"table": "problem",
"sysId": "-1"
},
"multiInstField": "sysId"
},
"condition": {
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Restaurer la bannière d'accueil sur la page de destination

Si la bannière d'accueil est fermée, restaurez-la pour afficher les informations sur l'équipe de l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Dans la liste des préférences utilisateur, ouvrez **sow.incident.landing_page_header_collapsed**.
3. Assurez-vous que le champ **Utilisateur** spécifie l'utilisateur pour lequel vous souhaitez restaurer la bannière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Valeur**, saisissez **false**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le message d'en-tête de la page de destination

Configurez le message d'en-tête faisant partie du texte du message d'accueil sur la page de destination. Par exemple, Vous êtes d'astreinte jusqu'au lundi 21 mars.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le script de serveur de courtier en données Obtenir l'équipe de l'agent du Centre de services appelle l'Includes de script SOWServiceDeskAgentShift pour afficher les informations de l'équipe dans le texte du message d'accueil.

Bien que vous puissiez personnaliser le texte d'affichage de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel du texte.

Section d'en-tête

Remarque :

La notification d'alerte sur la bannière se SOW développe automatiquement pour afficher le message complet. Cette fonctionnalité est activée par défaut dans le système de base. Vous pouvez mettre à jour la propriété de la page UX du système **auto_expand_now_alert_message** sur false si vous ne souhaitez pas développer et afficher automatiquement l'intégralité du message.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sélectionnez **Configurer** en regard de **Messages d'accueil**.
   Le formulaire Includes de script s'affiche pour SOWServiceDeskAgentShift, qui appelle en interne SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
4. Copiez la valeur **Script** de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Dans la liste Includes de script, ouvrez SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   c. Copiez la valeur du champ **Script**.
5. Modifiez le script SOWServiceDeskAgentShift.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Dans la liste Includes de script, ouvrez SOWServiceDeskAgentShift.

c. Collez la valeur du champ **Script** que vous avez copiée à partir de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.

```
initialize: function() {
  this.PLUGINS = {
    ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",
    SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"
  };
  this.DAYS_AHEAD = gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);
  this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();
  this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();
  this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';
  this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';
  this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';
  this.FORMAT = {
    SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'
  };
  this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";
 },


 getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {
  var upcomingShifts, gd = new GlideDate();
  var from = gd.getDisplayValueInternal();
  gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);
  var to = gd.getDisplayValueInternal();
  var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;
  if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) && mayBeWFOUser
&& wfoShift)
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);
  var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length > 0;
  if (!isWFOResponseValid && GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))
    upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);
  return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);
 },


 getWFOShifts: function(from, to, userId) {
  var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();
  var defaultEventCategories = [
    smUtil.WORK_CATEGORY_SYS_ID,
    smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID
  ];
  var params = {
    "assignmentGroups": "",
    "individualAgents": userId,
    "startDate": from,
    "endDate": to,
    "published": true,
    "eventCategories": defaultEventCategories,
    "filter": {
      "sn_shift_planning_agent_schedule": {
        "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a", "936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]
      }
    }
  };
  var upcomingShifts = [];
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  try {

    var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();

    var spans = agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);

    if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user && spans.shiftData.user.data &&
spans.shiftData.user.data.length > 0 && spans.shiftData.user.data[0].schedules) {

      var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,

        arrayUtil = new global.ArrayUtil();

      for (var schedule in schedules)

        upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts, schedules[schedule]);

    }

  } catch (e) {

    gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO shifts");

  }



  return upcomingShifts;

 },



 getOnCallShifts: function(from, to, userId) {

  var onCallCommon = new global.OnCallCommon();

  var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();

  var spans = new global.OCRotationV2(null,
global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndDate(to).set
UserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();

  var upcomingShifts = [];

  for (var i = 0; i < spans.length; i++)

    if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override") && spans[i].user_id ==
userId)

      upcomingShifts.push(spans[i]);

  return upcomingShifts;

 },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {
  if (gs.nil(upcomingShifts))
    return;
  switch (outputFormat) {
    case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:
      return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);
    default:
      return upcomingShifts;
  }
},

getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {
  var response = {
    shiftText: "",
    nearestShift: {}
  };
  var startAttr = "start",
    endAttr = "end",
    isOnCall = true;
  var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',
    timeFormat = 'hh:mm a';
  var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length > 0 &&
this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in upcomingShifts[0];
  if (isWFOSchema)
    startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";
  response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts, startAttr, endAttr);
  if (response.nearestShift) {
    if (isWFOSchema) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    if (response.nearestShift.schedule && !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))

      isOnCall = false;

   }

   if (isOnCall) {

    if (response.nearestShift.isCurrent) {

      if (response.nearestShift.roster_name)

        response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

      else

        response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

    } else {

      if (response.nearestShift.roster_name)

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

      else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }

   } else {

    if (response.nearestShift.isCurrent) {

      response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

    } else

      response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

   }

  }



  return response;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
},


getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {
  if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) || gs.nil(endAttr))
    return;
  var nearestShift;
  upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {
    var gdt1 = new GlideDateTime();
    gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);
    var gdt2 = new GlideDateTime();
    gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);
    return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();
  });
  var currentDateTime = new GlideDateTime(),
    startDateTime = new GlideDateTime(),
    endDateTime = new GlideDateTime();
  for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {
    startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] + "");
    endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] + "");
    if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
      nearestShift = upcomingShifts[i];
      if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
        nearestShift.isCurrent = true;
      else
        nearestShift.isCurrent = false;
      break;
    }
  }
  return nearestShift;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
},

getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
  var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
  var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
  return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
},

getFormattedDate: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;
  var gd = date.getLocalDate();
  return gd.getByFormat(format);
},

getFormattedTime: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;
  var gt = date.getLocalTime();
  return gt.getByFormat(format);
},

getFormattedDateTime: function(date) {
  var dateTime = new GlideDateTime();
  dateTime.setDisplayValueInternal(date);
  return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 },



 endsToday: function(inputDate) {

   var inputGdt = new GlideDateTime();

   inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

   return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },



 endingTomorrow: function(inputDate) {

   var inputGdt = new GlideDateTime();

   inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

   var tomorrowDateTime = new GlideDateTime();

   tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);

   return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },
```

d. Modifiez la partie suivante du script, comme indiqué.

```
    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'image de l'astronaute sur la page de destination

Remplacez image de l'astronaute par une image de votre choix.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'image sur la bannière de la section d'en-tête de la SOW page de destination prend en charge les thèmes personnalisés pour une expérience plus personnalisée.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **db_image.list**.
2. Recherchez sow_banner.svg.
3. Remplacez l'image par une image de votre choix.
   Assurez-vous que les dimensions de l'image sont de 700 x 160 pixels.

> **Remarque :**
> L'image prend en charge des thèmes personnalisés pour une expérience plus personnalisée.

Configurer la couleur de l'anneau dans la section Vue d'ensemble

Créez une meilleure expérience visuelle pour les anneaux de la section **Vue d'ensemble**.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les couleurs des zones de l'anneau dépendent de l'élément par lequel l'anneau est regroupé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Page de destination de niveau 1
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Incidents non affectés**, l'anneau est regroupé par la priorité des incidents.
  - Dans la carte **Tâches du catalogue qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.
  - Dans la carte **SLA d'incidents**, l'anneau est regroupé par le temps restant, après lequel les incidents violeront le SLA.
- Page de destination de niveau 2
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Problèmes qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des problèmes.
  - Dans la carte **Changements qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des demandes de changement.
  - Dans la carte **Tâches qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.

Procédure

1. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour les cartes suivantes sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.

- Incidents qui me sont affectés
- Incidents non affectés
- Tâches du catalogue qui me sont affectées

a. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**

b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.

i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.

ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents non affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **priorité**.

iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Tâches du catalogue qui me sont affectées**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **état**.

c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour changer la couleur de la zone d'anneau pour la carte SLA d'incidents sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.
   b. Dans la liste Plages, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **task_sla** et le champ **Élément** défini sur **time_left**.
   c. Sélectionnez l'enregistrement requis.
   d. Dans le formulaire Plage, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour la page de destination de niveau 2, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**
   b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.
      i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.
      ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Problèmes qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **problème** et le champ **Élément** défini sur **état**.
      iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Changements qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **change_request** et le champ **Élément** défini sur **état**.
      iv. Pour personnaliser la couleur de la carte **Tâches qui me sont affectées**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **état**.
   c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 1

Configurez les données affichées dans les anneaux dans la section **Vue d'ensemble** de la page de destination de niveau 1.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'étiquette d'en-tête, la source de données, la mesure, le champ Grouper par et viewAllQuery pour tous les anneaux. Par exemple, anneau Problèmes qui me sont affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , dans la section **Configuration initiale** , sélectionnez l'option **Configurer la page de destination** .
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 1**, sélectionnez **Configurer** en regard de **Configurations en anneau**.
4. **Facultatif :** Si le tableau de bord PAR est actif sur la page de destination, procédez comme suit :
   a. Configurez la configuration du tableau de bord de niveau 1 .

      Remarque :
      Si vous créez un tableau de bord, vous pouvez utiliser les visualisations enregistrées pour créer une carte pour le tableau de bord. La visualisation des données n'est visible que par les utilisateurs en fonction de leurs rôles respectifs.

      Assurez-vous d'avoir ajouté la valeur comme Espace de travail pour l'exploitation des services dans la **visibilité du tableau de bord**.

   b. Sélectionnez le tableau de bord par défaut de la page de destination SOW à partir du **tableau de bord chargé dans l'option** déroulante Page de destination. Sélectionnez **Enregistrer**.

   c. Après avoir modifié les éléments du tableau de bord, sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Si le tableau de bord PAR n'est pas actif sur la page de destination, modifiez le champ **Script** et ajoutez le code à l'intérieur de la classe `ServiceDeskLandingPageUtils`.

   Remarque :
   Cette méthode est copiée à partir de `SowIncidentLandingPageUtilsSNC`. Pour ajouter un nouvel anneau ou pour supprimer un anneau existant, vous devez copier `getVisualizationConfig` la méthode `SowIncidentLandingPageUtils` et la modifier selon vos besoins.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode, conditionalRecordCount=0) {
        const evamDef = this.getEvamDef();
        const visualizationConfig = [{
              "id": "incident_assigned",
              "tableName": "incident",
              "tableDisplayValue": "Incident",
              "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^state!=6",
              "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad
2572f2b47744^state!=6",
              "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",
              "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),
              "groupByField": "state",
              "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],
              "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
              "roles":mode == "your_work" ? ["itil","sn_incident_write"] :
["itil","sn_incident_read"],
            },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            {
                "id": "incident_sla",
                "tableName": "task_sla",
                "tableDisplayValue": "Task SLA",
                "myWorkQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b4
77fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-01-08
 00:00:00",
                "myTeamQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-0
1-08 00:00:00",
                "listView": 'sow_landing_page',
                "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),
                "groupByField": "time_left",
                "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],
                "updated_on": "^ORDERBYtime_left",
                "roles":mode == "your_work" ? ["itil","sn_incident_write"] :
["itil","sn_incident_read"],
            },
            {
                "id": "unassigned_incidents",
                "tableName": "incident",
                "tableDisplayValue": "Incident",
                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",
                "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",
                "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
 "sow_landing_page",
                "header": await helpers.translate("Unassigned incidents"),
                "groupByField": "priority",
                "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],
                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
                "roles":mode == "your_work" ? ["itil","sn_incident_read"] :
["itil","sn_incident_read"],
            },
            {
                "id": "catalog_tasks",
                "tableName": "sc_task",
                "tableDisplayValue": "Catalog Task",
                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
                "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
 "sow_landing_page",
                "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks assigned
 to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),
                "groupByField": "state",
                "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],
                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
                "roles":mode == "your_work" ? ["itil","sn_request_write"] :
["itil","sn_request_read"],
            }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        ];

        if(mode=='your_work' && conditionalRecordCount>0){
            const conditionalConfig = await this.getConditionalVisualizationConfig(helpers);
            visualizationConfig.push(conditionalConfig);
        }

        return visualizationConfig;
    }
```

Pour ajouter l'anneau Problème à la page de destination de niveau 1, ajoutez des extraits supplémentaires selon vos besoins, similaires à l'extrait de code mentionné ci-dessous.

```
{
"id": "problemsAssigned",
            "tableName": "problem",
            "tableDisplayValue": "Problem",
            "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
 you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
            "roles":mode == "your_work" ? ["itil","problem_coordinator"] :
 ["itil","sn_problem_read","problem_task_analyst"]
}
```

Copier la méthode depuis *`SowIncidentLandingPageUtilsSNC`* laquelle ajouter des étiquettes pour la *`fetchTitle`* liste qui s'affiche lorsque vous cliquez sur l'anneau.

```
  static async fetchTitle(table, selectedField, groupByField, groupMode = false) {
        if(selectedField == undefined){
            selectedField = 'all';
           }
        const labelMap = {
           'incident': {
              'state': {
                 'all':'Incidents',
                 '1': 'New incidents',
                 '2': 'In Progress incidents',
                 '3': 'On Hold incidents',
                 '6': 'Resolved incidents'
              },
              'priority': {
                 'all':'Unassigned incidents',
                 '1': 'P1 unassigned incidents',
                 '2': 'P2 unassigned incidents',
                 '3': 'P3 unassigned incidents',
                 '4': 'P4 unassigned incidents',
                 '5': 'P5 unassigned incidents'
              }
           },
           'sc_task': {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            'state': {
               'all':'Catalog tasks',
               '-5': 'Pending catalog tasks',
               '1': 'Open catalog tasks',
               '2': 'Work in progress catalog tasks'
            }
         },
         'task': {
            'sys_class_name': {
               'sc_task': 'Catalog tasks delegated to you',
               'incident': 'Incidents delegated to you'
            }
         }
      };

      if((table == 'incident' && groupByField == 'priority') || table == 'task')
         return labelMap[table][groupByField][selectedField];

      if (groupMode)
         return labelMap[table][groupByField][selectedField] + ' assigned to your team';
      return labelMap[table][groupByField][selectedField] + ' assigned to you';
   }
```

Ajoutez les étiquettes comme mentionné dans l'exemple de bloc de code ci-dessous pour les afficher sous forme d'en-tête de liste lorsque vous cliquez sur l'anneau.

```
  'problem': {
'state' :{
    '101': 'New problems',
            '102': 'Assess problems',
            '106': 'Resolved problems',
            '104': 'Fix in Progress problems',
            '103': 'Root Cause Analysis problems',
            'all':'Problems'
    }
         },
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 2

Configurez les données qui s'affichent dans les anneaux de la section **Vue d'ensemble** de la page de destination de niveau 2.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'étiquette d'en-tête, la source de données, la mesure, le champ Grouper par et viewAllQuery pour tous les anneaux. Par exemple, anneau Tâches du catalogue qui me sont affectées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Page de destination, sous Section **de niveau 2** , sélectionnez **Configurer** en regard de **Configurations en anneau**.
4. **Facultatif :** Si le tableau de bord PAR est actif sur la page de destination, procédez comme suit :
   a. Configurez la configuration du tableau de bord de niveau 2 .

      Remarque :
      Si vous créez un tableau de bord, vous pouvez utiliser les visualisations enregistrées pour créer une carte pour le tableau de bord. La visualisation des données n'est visible que par les utilisateurs en fonction de leurs rôles respectifs.

      Assurez-vous d'avoir ajouté la valeur comme Espace de travail pour l'exploitation des services dans la **visibilité du tableau de bord**.

   b. Sélectionnez le tableau de bord par défaut de la SOW page de destination à partir du **tableau de bord chargé dans l'option** déroulante Page de destination. Sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Après avoir modifié les éléments du tableau de bord, sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Si le tableau de bord PAR n'est pas actif sur la page de destination, modifiez le champ **Script** et ajoutez le code à l'intérieur de la classe *`SOWLandingPageTier2Utils`*.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode, conditionalRecordCount) {
        const visualizationConfig = [{
           "id": "incidentAssigned",
           "tableName": "incident",
           "tableDisplayValue": "Incident",
           "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^state!=6",
           "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^state!=6",
           "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),
           "groupByField": "state",
           "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",
           "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
           "roles":mode == "your_work" ? ["itil","sn_incident_write"] :
["itil","sn_incident_read"],
        },
        {
           "id": "problemsAssigned",
           "tableName": "problem",
           "tableDisplayValue": "Problem",
           "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
           "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
           "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),
           "groupByField": "state",
           "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",
           "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
           "roles":mode == "your_work" ? ["itil","problem_coordinator"] :
["itil","sn_problem_read","problem_task_analyst"],
        },
        {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "id": "changesAssigned",
            "tableName": "change_request",
            "tableDisplayValue": "Change Request",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Changes assigned to
you") : await helpers.translate("Changes assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
            "roles":mode == "your_work" ? ["itil","sn_change_write"] : ["itil","sn_change_read"],
        },
        {
            "id": "taskAssigned",
            "tableName": "task",
            "tableDisplayValue": "Task",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=i
ncident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^ORsys_cla
ss_name=sc_task",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^sys_class_n
ame=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^OR
sys_class_name=sc_task",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Tasks assigned to you") :
await helpers.translate("Tasks assigned to your team"),
            "groupByField": "sys_class_name",
            "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
            "roles":mode == "your_work" ?
["itil","sn_incident_write","sn_incident_task_assigned_user","problem_task_analyst","sn_cha
nge_write","sn_change_task_assigned_user","sn_request_write"] :
["itil","sn_incident_read","sn_incident_task_assigned_user","sn_problem_read","problem_tas
k_analyst","sn_change_read","sn_change_task_assigned_user","sn_request_read","catalog"],
        }];

        if(mode=='your_work' && conditionalRecordCount>0){
            const conditionalConfig = await this.getConditionalVisualizationConfig(helpers);
            visualizationConfig.push(conditionalConfig);
        }

        return visualizationConfig;
    }
```

Ajoutez l'objet d'extrait ci-dessous pour ajouter l'anneau Tâches du catalogue à la page de destination de niveau 2.

```
{
            "id": "catalog_tasks",
            "tableName": "sc_task",
            "tableDisplayValue": "Catalog Task",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
                "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",
                "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),
                "groupByField": "state",
                "evamId": “4a59c876c7323010d7e818b1c7c26083”,
                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
                "roles":mode == "your_work" ? ["itil","sn_request_write"] :
["itil","sn_request_read"],
            }
```

Copier *`getLabelMaps`* et/ou récupérer la méthode Title à partir de *`SOWLandingPageTier2UtilsSNC`* laquelle ajouter des étiquettes pour la liste qui s’affiche lorsque vous cliquez sur l’anneau.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {
        if(table === "task") {
            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
elementId);
        }
        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);
    }

    static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {
        if(selectedField == undefined){
            selectedField = 'all';
         }
        const labelMap = {
            'incident': {
                '1': 'New incidents',
                '2': 'In Progress incidents',
                '3': 'On Hold incidents',
                '6': 'Resolved incidents',
                'all':'Incidents'
            },
            'change_request': {
                '0': 'In Review changes',
                '-1': 'Implement changes',
                '-2': 'Scheduled changes',
                '-3': 'Authorize changes',
                '-4': 'Assess changes',
                '-5': 'New changes',
                'all':'Changes'
            },
            'problem': {
                '101': 'New problems',
                '102': 'Assess problems',
                '106': 'Resolved problems',
                '104': 'Fix in Progress problems',
                '103': 'Root Cause Analysis problems',
                'all':'Problems'
            },
            'task': {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            'incident_task': 'Incident tasks',
            'problem_task': 'Problem tasks',
            'change_task': 'Change tasks',
            'sc_task': 'Catalog tasks',
            'incident': 'Incidents',
            'problem': 'Problems',
            'change_request': 'Change requests',
            'all':'Tasks'
        }
    };
    if(elementId === 'delegated_task')
        return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
    if (groupMode)
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';
    return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
}
```

Des étiquettes de tâches du catalogue peuvent être ajoutées à l'extrait de code ci-dessous pour les afficher sur l'anneau.

```
        'sc_task': {
            'all':'Catalog tasks',
            '-5': 'Pending catalog tasks',
            '1': 'Open catalog tasks',
            '2': 'Work in progress catalog tasks'
        },
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la visibilité des sections de page de destination

Indiquez si vous souhaitez afficher ou masquer certaines sections de la page de destination. Par exemple, les sections **Liens rapides** et **À venir**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Sur le formulaire Page de destination, utilisez le bouton bascule pour afficher ou masquer la section de page de destination requise.
   Un bouton bascule s'affiche en regard de chaque section que vous pouvez afficher ou masquer. Par exemple, **Liens rapides**, **À venir**, **Annonces**, etc.

Configurer la section Annonces sur la page de destination

Personnalisez une annonce existante ou ajoutez une annonce pour des tables supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser la configuration du composant EVAM (Entity View Action Mapper) pour la section **Annonces**. Bien que vous puissiez personnaliser les données de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel. Dans le système de base, les annonces et les sources de données correspondantes sont définies pour les tables suivantes :

- Panne [cmdb_ci_outage]
- Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement]
- Incident [incident]

Vous pouvez ajouter des annonces pour des tables supplémentaires en définissant des sources de données supplémentaires dans la définition EVAM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 1** ou **Niveau 2**, sélectionnez **Configurer** en regard de l'option **Annonces**.
   La définition SOW - Annonces EVAM s'affiche. Pour en savoir plus sur la définition EVAM, consultez Créer une définition EVAM .
4. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Définitions EVAM**.
5. Pour modifier la source de données d'une annonce, accédez à la liste connexe Sources de données EVAM M2Ms et modifiez la source de données requise.
   Pour en savoir plus sur la source de données, consultez Définir une source de données .
6. Pour créer une annonce pour une table supplémentaire, ajoutez une source de données pour cette table.
   Pour en savoir plus sur la source de données, reportez-vous à la rubrique Définir une source de données. Pour en savoir plus sur la définition d'une source de données, consultez Définir une source de données .
7. **Facultatif :** Pour insérer des annonces personnalisées dans la section **Annonces**, créez une configuration d'annonce de bannière supplémentaire pour la table Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement] en procédant comme suit.

   a. Créez une configuration d'annonce de bannière et les annonces de bannières correspondantes.
      Pour en savoir plus sur la création d'une configuration d'annonce de bannière, consultez Annonces de bannières Next Experience .

   b. Associez la configuration de l'annonce de bannière à la propriété *`sn_sow.banner_announcements_config_id`*.

      i. Accédez à sys_properties.list.

      ii. Sélectionnez la propriété *`sn_sow.banner_announcements_config_id`*.

      iii. Sur le formulaire Propriété système, spécifiez le sys_id de la configuration de la bannière comme valeur de propriété.

8. Pour configurer l'affichage d'une annonce pour une source de données, modifiez la configuration et le modèle d'une vue EVAM en effectuant les étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la liste connexe Ensemble de configuration de vue EVAM M2M et sélectionnez l'ensemble de configuration requis.

b. Dans le formulaire Ensemble de configuration de vue EVAM, accédez à la liste connexe Configurations de vue EVAM et sélectionnez une configuration pour la source de données requise.

c. Dans le formulaire Configuration de vue EVAM, ouvrez le modèle à partir du champ **Modèle de vue**.

d. Dans le formulaire Afficher le modèle, modifiez le champ **Modèle**.
Pour en savoir plus sur la modification d'un modèle, consultez Définir un modèle de vue EVAM .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la section À venir sur la page de destination

Configurez les données qui s'affichent dans la section **À venir**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide d'un point d'extension, vous pouvez appeler les scripts personnalisés pour étendre les fonctionnalités de la section **À venir** et intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Pour en savoir plus sur les points d'extension, consultez Créer et ajouter un point d'extension scripté .

Points d'extension scriptés pour la section À venir dans le système de base

Point d'extension	Description
sn_sow.UpcomingLinkProvider	Permet d'obtenir la liste des enregistrements de tâches à venir (changements, incident, demandes et tâches en retard) pour le jour même et le jour suivant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez **sn_sow.UpcomingLinkProvider**.
3. Créez une implémentation à l'aide du lien connexe **Créer une implémentation** ou modifiez une implémentation à partir de la liste connexe Implémentations.

   Voici un exemple de la façon d'ajouter un nouveau type d'annonce pour les tâches de changement.

   - Nom : MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask
   - Script :

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

  var TODAY_QUERY =
'^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfTod
ay()';

  var TOMORROW_QUERY =
'^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@javascript:gs.e
ndOfTomorrow()';
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var encodedQuery = null;
var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");
if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' == request.to) {
  encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;
} else if ('beginningOfTomorrow' == request.from && 'endOfTomorrow' == request.to) {
  encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;
} else {
  throw gs.getMessage("Unsupported date range");
}
var LIMIT = 10;
var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');
changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);
changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);
changeTaskGr.query();
var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;
var items = [];
if (count > 0) {
  var msg = null;
  if (1 == count) {
    msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";
  } else {
    if (count > LIMIT) {
      msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)", [LIMIT.toString()]) + "";
    } else {
      msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
    }
  }
  var route = {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    route: 'simplelist',
    fields: {
      table: changeTaskGr.getTableName()
    },
    params: {
      listTitle: listTitle,
      query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
    }
  };
  if (1 == count) {
    route = {
      route: 'record',
      fields: {
        table: changeTaskGr.getTableName(),
        sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
      }
    };
  }
  var item = {
    label: msg,
    type: 'route',
    value: route,
    "startsWith": {
      "icon": "change-outline",
      "align": "center"
    },
    "opensWindow": false,
    "configAria": {},
    "download": false
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    };
    items.push(item);
  }
  return items;
```

4. Sélectionnez **Mettre à jour** et sauvegardez l'enregistrement d'include de script.
5. Créez une tâche pour vérifier si elle s'affiche comme tâche à venir.
   Par exemple, créez une tâche de changement.
   a. Dans le menu **Tout**, accédez à **change_task.list**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs requis.
      - Description brève
      - Description
      - Date de début prévue. Vous pouvez spécifier la date du jour.
      - Affecté à. Spécifiez l'utilisateur pour lequel la tâche à venir doit s'afficher.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
   e. Vérifiez que la tâche figure dans la section **À venir** de la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour l'utilisateur sélectionné.

Configurations de la page d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer les données disponibles dans les pages d'enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer la page d'enregistrement d'incident dans SOW pour ITSM

Configurez les données affichées dans différents onglets d'incident tels que les onglets **Vue d'ensemble** et **Détails**.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des incidents**.
3. Sélectionnez **Enregistrement d'incident**, puis **Configurer** pour configurer l'un des onglets suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue d'ensemble : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Vue d'ensemble**.
  - Visibilité de l'onglet pour les agents de niveau 1 : configurez les paramètres de visibilité pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1. Vous pouvez également configurer les critères d'utilisateur pour inclure ou exclure des utilisateurs disposant d'autres rôles et groupes d'utilisateurs.

    Remarque :
    - Par défaut, l'onglet **Vue d'ensemble** s'affiche pour les agents de niveau 1.
    - Lorsque vous choisissez de masquer l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1, l'onglet **Détails** s'ouvre par défaut.
    - Cette option n'est disponible que si la propriété *glide.ux.user_criteria_enabled* est définie sur **true**. Pour plus d'informations, consultez Enable the user criteria property .

  - Résumé : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résumé de l'onglet **Vue d'ensemble**.
  - Impact : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Impact de l'onglet **Vue d'ensemble**.
  - Cause : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Cause de l'onglet **Vue d'ensemble**.
  - Résolution : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résolution de l'onglet **Vue d'ensemble**.
- Détails : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Détails**.
  - Enregistrement : fournit des détails supplémentaires sur l'enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires.
  - Nouvel enregistrement : cette disposition est disponible lorsqu'un agent crée un enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires.
- Modèles de réponses : créez et configurez des modèles de réponses pour les incidents. Les modèles de réponses sont utilisés sous forme de messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les zones requises telles que les e-mails ou la messagerie instantanée pour obtenir une réponse rapide. Pour utiliser la fonctionnalité de modèle de réponse, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_templated_snip.template_snippet_reader. Le nombre de modèles de réponses créés pour la table d'incidents est affiché dans cette section. Pour plus d'informations sur la définition et la configuration des modèles de réponse pour les tables d'incidents dans , reportez-vous à la Espace de travail pour l'exploitation des services section Response templates .
- Propriétés de gestion des incidents : configurez les fonctionnalités d'incident à l'aide des propriétés de gestion des incidents. Pour plus d'informations sur la configuration des propriétés de gestion des incidents, reportez-vous à la section Propriétés Gestion des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration de la disposition des champs, des éléments d'interface utilisateur et du contenu des données visibles à l'aide du générateur de formulaires, voir Customize forms within a form component .

Pour en savoir plus sur les personnalisations de la page d'enregistrement d'incident, consultez Personnaliser la page d'enregistrement d'incident.

Configurer la page Enregistrement d'un changement dans SOW pour ITSM

Configurez les données affichées dans différents onglets de la page Enregistrement d'un changement, notamment les onglets **Vue d'ensemble** et **Détails**.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des changements**.
3. Sélectionnez **Enregistrement d'un changement**, puis **Configurer** pour configurer l'un des onglets suivants.
   - Vue d'ensemble : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Conteneurs : définit le mode de rendu de la page de vue d'ensemble dynamique tout au long du cycle de vie du changement. Cela inclut la visibilité et l'ordre des sections dans la page de vue d'ensemble et indique s'il faut inclure la barre de flux d'activité.
     - Champs de section : définissez les champs qui s'affichent pour chaque section dans la vue d'ensemble du changement.
   - Détails : définit la vue de formulaire qui permet aux utilisateurs d'afficher tous les détails liés au changement.

   Pour en savoir plus sur la configuration de la mise en page des champs, des éléments d'interface utilisateur et du contenu des données visibles à l'aide du concepteur de formulaires, consultez Customize forms within a form component .

Configurations du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer les onglets disponibles du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez ou supprimez des onglets du panneau latéral contextuel disponible dans toutes les pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

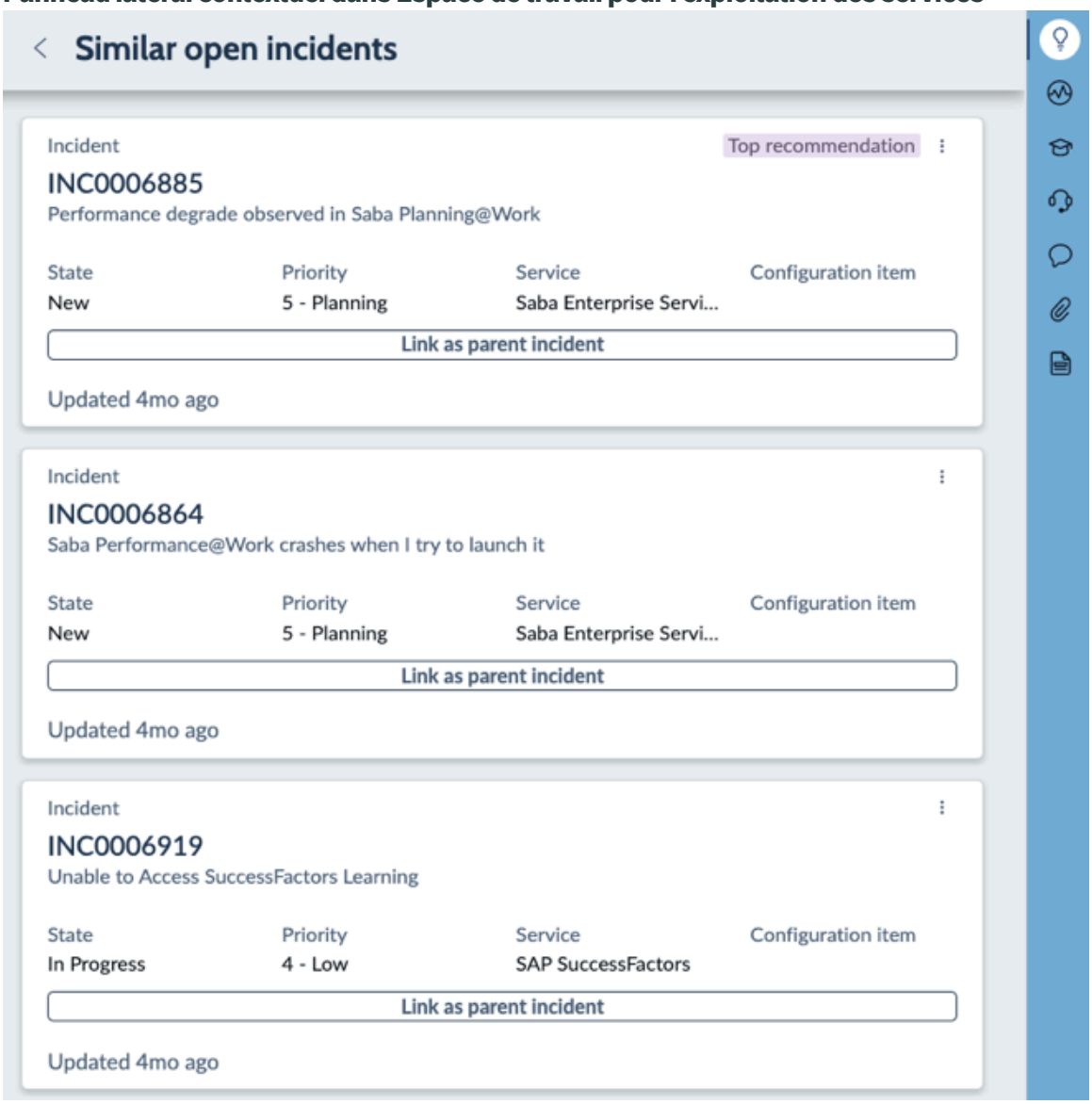
Par défaut, toutes les pages d'enregistrement, notamment les pages d'enregistrement d'incident et d'interaction, disposent d'un panneau latéral contextuel avec plusieurs onglets dans Espace de travail pour l'exploitation des services. À partir de ces onglets, vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

effectuer plusieurs tâches, par exemple afficher les informations de l'enregistrement, collaborer via Microsoft Teams, afficher des recommandations, etc.

Panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la liste Pages et variantes, sélectionnez **Enregistrement SRP**.
4. À gauche de la Générateur d'IU zone, accédez à **Détails** > **Volets redimensionnables** > **Droit**et sélectionnez **Tab sidebar**.
5. À droite du générateur d'IU, accédez au **Configuration** > **Onglets**et sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.
6. Sélectionnez l'icône pour ouvrir la configuration de l'onglet.
   Les pages et variantes associées à la barre latérale contextuelle apparaissent. Par exemple, sélectionnez Assistant d'agent SNC pour ajouter l'option Assistant d'agent sur la barre latérale.
7. Modifiez la condition d'écran relative à l'écran UX.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** pour ajouter ou supprimer des enregistrements afin de placer l'onglet à la position requise.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Vous êtes redirigé vers la page Tableaux de bord.

8. Modifiez le script de condition d'écran pour l'écran UX en procédant comme suit.

a. Sélectionnez l'onglet précédemment ouvert de la page Générateur d'IU, par exemple, la page de l'onglet Assistant d'agent SNC.

b. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

c. Dans la liste connexe Conditions de l'écran UX du formulaire Écran UX, ouvrez l'enregistrement associé.

d. Modifiez le champ **Script** pour ajouter des conditions pour les enregistrements dans lesquels vous souhaitez que l'onglet soit disponible ou pour les supprimer.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gestion des services IT (ITSM) comprend les composants système de base suivants utilisés pour configurer Actions recommandées pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Contextes dans Actions recommandées pour ITSM

Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour un type d'enregistrement spécifique lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Contexts in Recommended Actions .

Le système de base d'ITSM inclut les contextes suivants :

- Incident
- Tâche d'incident
- Problème
- Tâche de problème
- Demande de changement
- Tâche de changement
- Interaction
- Demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la description des champs de ce contexte, reportez-vous à Contextes dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque :
Les actions recommandées ont maintenant introduit un contexte pour la table Interaction.

Pour obtenir le contexte des actions recommandées correct, vous devez configurer la propriété ID système de contexte dans la page d'enregistrement Actions **recommandées** du générateur d'IU dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour configurer l'ID de contexte, reportez-vous à **la section Configuration d'un enregistrement de contexte pour la section du composant Actions recommandées** dans Create a context in Recommended Actions .

Règles dans Actions recommandées pour ITSM

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions. Pour plus d'informations, consultez Rules in Recommended Actions .

Le système de base ITSM inclut les règles suivantes :

- Incident actif
- Incident non-enfant non MI actif
- Recherche IA
- Incident majeur sans enregistrement de problème

Remarque :
Ces règles ne sont disponibles que pour le contexte d'incident.

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces règles, reportez-vous à Règles dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque :
pour créer une règle, reportez-vous à Create a rule in Recommended Actions .

Recommandations dans Actions recommandées pour ITSM

Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une recommandation inclut l'action et toutes les ressources et entrées pertinentes. Pour plus d'informations, consultez Recommendations in Recommended Actions .

Pour en savoir plus sur les types de recommandations, reportez-vous à Recommendations in Recommended Actions .

Remarque :
pour créer une recommandation, reportez-vous à Create a recommendation in Recommended Actions .

Le système de base ITSM comprend des recommandations basées sur des conseils et des types de recommandations au niveau des champs.

Recommandations basées sur des conseils

Le système de base ITSM inclut ces recommandations basées sur des conseils :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recommandation de Recherche IA
- Créer un enregistrement de problème pour un incident majeur
- Incidents ouverts (CI et service)
- PRB ouverts (CI et service)
- Incidents similaires (TI)
- Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
- Proposer un incident majeur (tendance)
- Incidents majeurs similaires (tendance)
- Incidents ouverts similaires (similarité)
- PRB ouverts similaires (similarité)
- Incidents résolus similaires (CI et service)
- Incidents résolus similaires (similarité)

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces recommandations basées sur des conseils, reportez-vous à Recommandations basées sur des conseils dans Actions recommandées pour ITSM.

Recommandations au niveau des champs

Le système de base ITSM inclut les recommandations suivantes au niveau des champs :

- Recommandations basées sur Intelligence prédictive :
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)
  - Service (classification)
- Recommandation basée sur Intelligence des tâches pour ITSM : prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)

> **Remarque :**
> toutes les recommandations basées sur Intelligence prédictive incluses dans le système de base ITSM sont inactives par défaut. Pour les activer, accédez à l'écran Recommandations, modifiez la colonne Active correspondant à la recommandation requise **vraie**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs des recommandations au niveau des champs, consultez Recommandations au niveau des champs dans Actions recommandées pour ITSM.

> **Remarque :**
> pour créer des recommandations basées sur des conseils et au niveau des champs, reportez-vous à Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM inclut les générateurs de ressources suivants :

- Générateur de ressources pour la recherche IA
- Groupe d'affectation utilisant une classification
- Élément de configuration utilisant une classification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prédictions des champs d'incident (TI)
- Incidents ouverts similaires avec le même CI et service
- PRB ouverts utilisant le CI et service
- Proposer un incident majeur utilisant une tendance
- Service utilisant une classification
- Bases de connaissances similaires utilisant une similarité
- Incident majeur similaire utilisant une tendance
- Incidents ouverts similaires utilisant une similarité
- Incidents ouverts similaires avec le même CI et service
- Incidents similaires utilisant une similarité TI
- PRB similaires utilisant une similarité
- Incidents résolus avec le même CI et service
- Incidents résolus similaires utilisant une similarité

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces générateurs de ressources, reportez-vous à Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM.

Pour en savoir plus sur les types de générateurs de ressources, consultez Resource generators in Recommended Actions .

Remarque :
pour créer un générateur de ressources, reportez-vous à Create a resource generator in Recommended Actions .

Conseils

Le système de base ITSM inclut les conseils suivants :

- Lier à l'incident majeur
- Proposer un incident majeur
- Examiner et joindre l'article pour l'incident
- Afficher la demande de changement [aucune action]
- Afficher le résultat Genius [aucune action]
- Afficher le problème [aucune action]
- [Incident] Joindre l'article de la base de connaissances
- [Incident] Copier la résolution
- [Incident] Lier l'incident ouvert
- [Incident] Lier le problème ouvert
- [Interaction] Examiner et joindre l'article
- [Non ML] Copier la résolution
- [Non ML] Créer un problème
- [Non ML] Lier l'incident ouvert

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- [Non ML] Lier le problème ouvert
- [Tâche] Lier la demande de changement
- [Tâche] Lier l'incident
- [Tâche] Lier la panne
- [Tâche] Lier le problème
- [Tâche] Commander l'élément

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces conseils, reportez-vous à Conseils dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque :
pour créer des conseils, reportez-vous à Create a guidance in Recommended Actions .

Mappages des résultats de la recherche

Les mappages des résultats de la recherche apparaissent dans les résultats de la recherche IA pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Le système de base Gestion des services IT inclut les mappages des résultats de recherche suivants en fonction du type de contexte :

- Incident : Panne [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Incident [incident] - Résultat Genius pour les utilisateurs Pro plus, Problème [problem]
- Tâche d'incident : Knowledge [kb_knowledge], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- Problème : Panne [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- Tâche de problème : Knowledge [kb_knowledge]
- Demande de changement : Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- Tâche de changement : Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- Interaction : Knowledge [kb_knowledge], Élément de catalogue [sc_cat_item]
- Demande : Knowledge [kb_knowledge], Élément de catalogue [sc_cat_item]

Configuration de l'application de recherche

Le système de base Gestion des services IT inclut l'application **[AIS] Actions recommandées pour la configuration de recherche ITSM**. Cette application prend en charge la recherche IA pour divers enregistrements dans Service Operations Workspace, y compris Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées avancées pour ITSM

La version standard de Actions recommandées pour ITSM est fournie dans le cadre de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services .

Le Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) plugin est inclus dans l'abonnement au ITSM package Pro.

Avec Actions recommandées avancées pour ITSM, vos agents peuvent utiliser les recommandations optimisées par Intelligence des tâches, notamment :

- Prédiction de la valeur des champs de l'incident
- Incidents similaires
- Demandes de changement ouvertes similaires
- Problèmes ouverts similaires
- Incidents majeurs similaires
- Proposer un incident majeur

Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches pour ITSM.

Remarque :
Les modules d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) et Console d'administration d'intelligence des tâches (com.sn_ti_admin) sont installés en tant que dépendances de l'abonnement ITSM au package Pro.

Intelligence prédictive

Pour utiliser les recommandations optimisées par Intelligence prédictive, installez les modules d'extension suivants :

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident (com.snc.incident.ml) pour installer la définition de la solution des problèmes pertinents - PRB ouverts similaires (Similarité). Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Incident.
- Installez le module d'extension Gestion des problèmes pour Espace de travail pour l'exploitation des services (**com.snc.uib.sow_problem**) pour installer la définition de solution - Créer un problème pour un incident majeur.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes.
  - Proposer un incident majeur (tendance)
  - Incident majeur similaire (tendance)

  Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes.
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Service (classification)
- Incidents ouverts similaires (similarité)
- Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
- Incidents résolus similaires (similarité)
- Incidents similaires (TI)

Remarque :
La recommandation d'incidents similaires (TI) n'est disponible qu'à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services 6.0.

Pour plus d'informations, consultez Demander Intelligence prédictive pour Incident Management.

Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions de formation, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations des tables de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement à partir de la condition d'écran et mettez à jour le sys_id de l'enregistrement pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent relatif à cette table.

Important :
Utilisez ce processus si vous utilisez une version de SOW antérieure à la version 4.0. Si vous utilisez une version ultérieure à la version 4.0, vous pouvez utiliser la collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans la zone de recherche, saisissez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez **[Name] [contains] [Agent Assist]** et **[Application] [is] [Service Operations Workspace]** et cliquez sur **Exécuter**.
4. Sélectionnez le lien **Assistant d'agent**.
5. Dans l'onglet **Écrans UX**, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
6. Pour mettre à jour la condition d'écran et le sys_id, procédez comme suit :

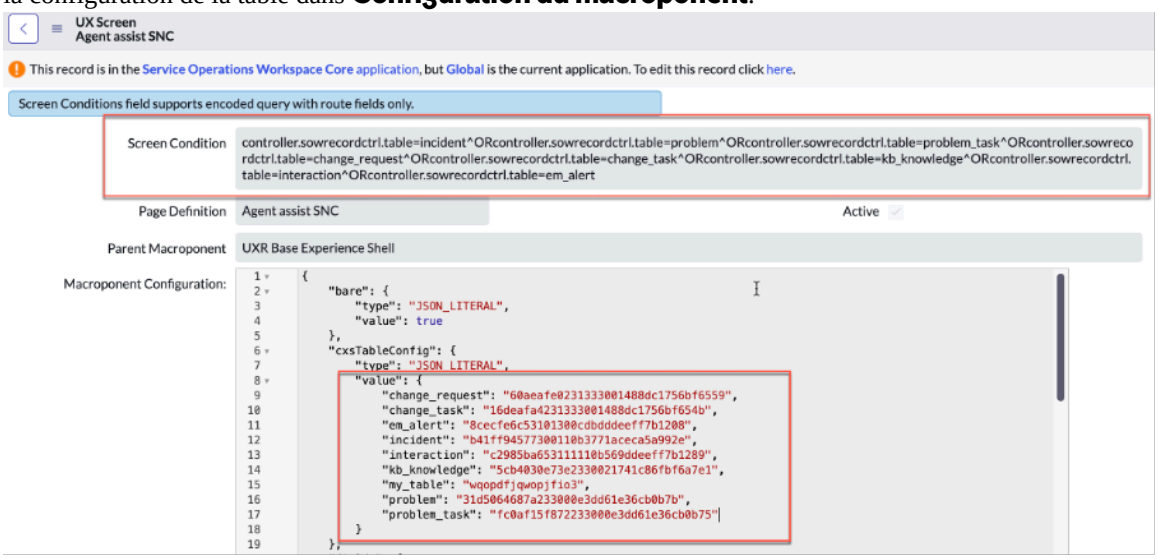
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

b. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.



Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

7. Pour désactiver l'onglet Assistant d'agent associé à une table d'enregistrement, supprimez la table d'enregistrement du champ **Condition d'écran** et le sys_id de la configuration de la table dans le champ **Configuration du macroponent**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez la configuration de table de l'Assistant d'agent pour afficher les résultats de recherche requis sous l'onglet Assistant d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour la configuration de table pour obtenir les résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, consultez Configure table for a contextual search .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Utilisez ce processus si vous utilisez une version de SOW antérieure à la version 4.0. Si vous utilisez une version ultérieure à la version 4.0, vous pouvez utiliser la collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans la zone de recherche, saisissez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez **[Name] [contains] [Agent Assist]** et **[Application] [is] [Service Operations Workspace]** et cliquez sur **Exécuter**.
4. Recherchez le nom contenant : **Assistant d'agent** et Application est le nom de l'espace de travail : **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
5. Sélectionnez le lien **Assistant d'agent**.
6. Dans l'onglet **Écrans UX**, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
7. Pour ajouter la propriété et l'ID système pertinent de la configuration de table dans la **Configuration du macroponent**, procédez comme suit :

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.

   Remarque :
   Pour copier le sys_id, accédez à **Configuration des tables** > **Copy_sysid**.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte

Configurez les recommandations du groupe de support qui doivent être affichées dans le panneau **Experts d'astreinte** d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **OnCallUtilsSow**.
3. Pour configurer les recommandations du groupe de support, modifiez le champ **Script**.
   Pour en savoir plus sur la disponibilité de ces groupes pour un incident, reportez-vous à la rubrique Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
 if(!table || !sysId) {
  return {};
 }

 var recommendedGroups = {};
 var gr = new GlideRecord(table);
 if (gr.get(sysId)) {
  var self = this;

  if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
   fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
    if (watchField.field == "assignment_group" && !recommendedGroups[watchField.value +
""] && self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] = gs.getMessage("Recommended based on
assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group && !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] = gs.getMessage("Recommended
based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les notifications dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

Personnalisez les notifications qui sont envoyées à un agent pour l'informer de différents changements.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, notification_provider_admin ou admin

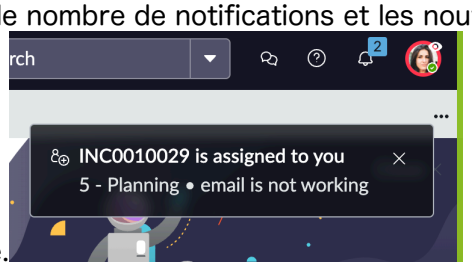
Pour les notifications de délégation, le module d'extension Notification Provider for Next Experience (com.glide.notification.provider.next.experience) doit être installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

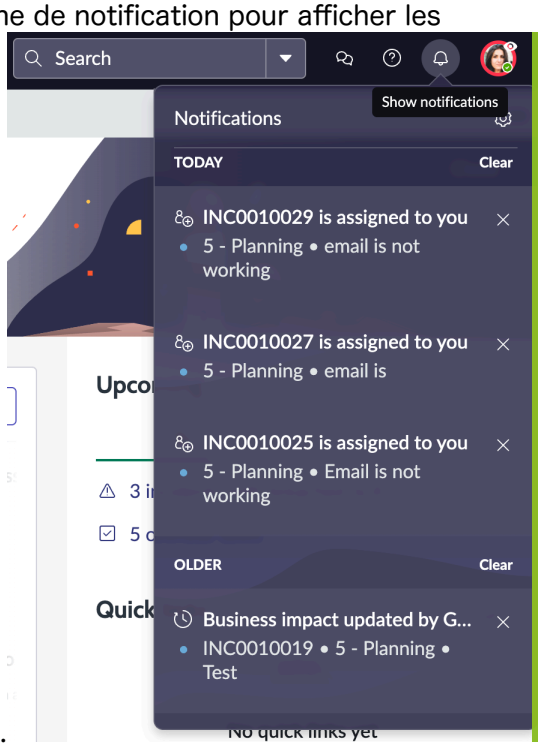
Un agent est notifié dans les cas suivants :

- Une demande de changement, un incident ou un problème affecté à un agent comporte des mises à jour.
- Une tâche est déléguée à l'agent.

L'icône de notification affiche les alertes de notification. L'icône affiche un badge avec le nombre de notifications et les nouvelles notifications pendant une courte durée.



Utilisez l'icône de notification pour afficher les notifications.



Dans les notifications par e-mail, vous pouvez décider où rediriger le lien vers un enregistrement. Plutôt que d'ouvrir un enregistrement automatiquement dans l'interface UI16 classique, vous pouvez l'ouvrir dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW). Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété système **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur true.
- L'utilisateur qui sélectionne le lien d'enregistrement d'incident dispose du rôle sn_sow_user.

Cette fonctionnalité s'applique aux types d'enregistrement suivants :

- Incident
- Problème
- Demande

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Déclencheurs de notification**.
2. Pour modifier les notifications de mises à jour d'incidents, de problèmes et de changements, procédez comme suit :

   a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez l'une des options suivantes :
      - Notification d'incident
      - Notification de problème
      - Notification de changement

   b. Modifiez les informations requises, telles que la catégorie de notification, le destinataire et la date de l'envoi.

      Les onglets **À qui envoyer** et **Quand recevoir** contiennent les paramètres de notification.

      Remarque :
      Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous modifiez ces notifications :
      - Vous ne pouvez pas modifier l'en-tête de la notification.
      - Le champ **Catégorie** de chaque type de notification doit correspondre à ce type de notification afin que les notifications soient correctement classées pour les agents. Par exemple, le champ **Catégorie** doit être **Incident** pour les notifications d'incident. Cette étape permet de vérifier que la notification est classée dans les préférences de notification et que les agents peuvent facilement activer et désactiver toutes les notifications classées dans une catégorie.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Pour modifier la notification de délégation, procédez comme suit :

   a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez **Notification de délégation**.

   b. Modifiez les informations de notification requises, telles que le destinataire, la date d'envoi, l'en-tête et le contenu de la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les onglets **À qui envoyer** et **Quand recevoir** contiennent les paramètres de notification.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer des ressources de recherche pour une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer des ressources de recherche supplémentaires pour une interaction afin d'aider les agents à proposer une résolution rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou interaction_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** > **Interaction (SOW)**.
2. Modifiez l'enregistrement d'interaction (SOW) correspondant au contexte de recherche.
   a. Recherchez une ressource ou une combinaison de ressources dans le champ **Module de recherche** et sélectionnez la ressource de recherche que vous souhaitez ajouter.
   b. Mettez à jour le champ de texte Module de recherche avec le nom que vous souhaitez donner à la ressource de recherche.
   c. Enregistrez ou mettez à jour l'enregistrement.
   La ressource de recherche nouvellement ajoutée peut être sélectionnée à partir du filtre Ressource de recherche de la fenêtre Assistant d'agent.

Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez Gestion des incidents majeurs (MIM) pour gérer les incidents majeurs à partir de la page des enregistrements d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Un incident majeur (IM) est un incident qui entraîne une interruption substantielle des activités et a un impact élevé sur l'entreprise.

Un incident majeur exige une intervention au-delà du processus de gestion des incidents de routine. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une priorité élevée afin d'accélérer le processus de résolution des incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services implique l'installation de Gestion des incidents majeurs avec Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance. Il offre un accès rapide à la gestion de toutes les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services IT (ITSM), ainsi que des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour plus d'informations sur les Admin Center, voir Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez le module d'extension Gestion des incidents majeurs (app-sow-mim) dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de Admin Center.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Dans l'onglet Admin Center **Vue d'ensemble**, accédez à la section Configurer ITSM Core, puis sélectionnez le bouton **Installer** sous Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la fenêtre contextuelle qui répertorie les modules d'extension à installer, sélectionnez **Démarrer l'installation**.

Que faire ensuite
Après avoir activé Gestion des incidents majeurs, vous pouvez configurer les fonctionnalités disponibles en sélectionnant l'option Configurer, qui vous redirige vers l'onglet **Configuration** de l'Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les fonctionnalités dans Gestion des incidents majeurs pour utiliser et gérer les incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Admin Center vous permet de configurer les fonctionnalités suivantes dans Gestion des incidents majeurs :

- Rôles de gestionnaire des incidents majeurs
- Règles de déclencheur d'incidents majeurs
- Modèles et plans de communication
- Playbooks
- Notifications par e-mail
- Configurations de chronologie pour un rapport post-incident

Affecter le rôle de gestionnaire d’incidents majeurs

Affectez le rôle de gestionnaire d’incidents majeurs (major_incident_manager) à des utilisateurs existants pour gérer, analyser et résoudre les incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que gestionnaire d’incidents majeurs (major_incident_manager), vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
- Créer un candidat aux incidents majeurs.
- Gérez le processus d’incident majeur et résolvez les incidents majeurs.

Avant de commencer
Vous devez activer le module d’extension Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez le bouton **Configurer** dans la section Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans cette Gestion des incidents majeurs section, vous pouvez afficher le nombre d'utilisateurs auxquels le rôle de major_incident_manager est actuellement affecté.
3. Dans la section Gestionnaires d'incidents majeurs, sélectionnez **Configurer**.
   La page Gestionnaire d'incidents majeurs contient les onglets suivants :
   - **Gestionnaires MI** : liste des utilisateurs disposant du rôle major_incident_manager.
   - **Utilisateurs disponibles** : liste des utilisateurs auxquels vous pouvez affecter le rôle major_incident_manager.
4. Sélectionnez l'onglet **Utilisateurs disponibles** .
5. Sélectionnez un utilisateur et affectez-lui le rôle en sélectionnant **Affecter le gestionnaire MI**.
   L'utilisateur est également ajouté à la liste des utilisateurs dans l'onglet **Gestionnaires MI** .

Configurer des règles de déclencheur d'incidents majeurs

Créez et configurez des règles de déclencheur pour un incident majeur en vue de définir les conditions dans lesquelles une action de déclencheur est exécutée. Vous pouvez créer des règles de déclencheur d'incident majeur pour définir des conditions dans lesquelles un incident est automatiquement considéré comme un candidat aux incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de déclencheur d'incident majeur sont évaluées de façon asynchrone chaque fois qu'un incident majeur est créé ou promu depuis un incident, à condition que les conditions suivantes soient respectées :

- L'incident parent n'est pas renseigné pour l'enregistrement d'incident, ce qui signifie que l'incident actuel n'est pas un incident enfant.
- L'incident majeur n'est ni proposé ni accepté.
- L'incident est actif.

Vous pouvez également configurer des règles de déclencheur d'incident majeur pour créer directement un incident majeur, en ignorant l'étape candidate.

Remarque :
Des règles de déclencheur du système de base sont disponibles.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez le bouton **Configurer** dans la section Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Règles de déclencheur, vous pouvez afficher le nombre de règles de déclencheur configurées et actuellement actives.
3. Dans la section Règle de déclencheur, sélectionnez **Configurer**.
   La page Règles de déclencheur contient une liste des règles de déclencheur disponibles. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle règle de déclencheur disponible et sélectionner les actions suivantes :
   - Activer : active la règle de déclencheur sélectionnée. Les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont inactives par défaut.
   - Supprimer : supprime la règle de déclencheur sélectionnée.
   - Désactiver : désactive la règle de déclencheur active sélectionnée.
   - Copier : copie la règle de déclencheur avec les informations. Cette option permet de créer une règle de déclencheur à l'aide des données d'une règle de déclencheur existante.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règles de déclencheur

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de déclencheur.
Nom de la table	Table dans laquelle la règle de déclencheur est exécutée.
Mesure à prendre	Mesure prise sur l'incident lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Valeurs possibles : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident est promu directement au rang d'incident majeur lorsque la règle de déclencheur est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La propriété système **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major*) crée différents comportements en fonction des options sélectionnées. Lorsque la propriété système est définie sur **Créer**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs du champ **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident existant est marqué comme son enfant. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : un nouvel incident est créé et promu au rang d'incident majeur. L'incident existant est marqué comme son enfant. Lorsque la propriété système est définie sur **Promouvoir**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ○ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ○ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident existant est promu au rang d'incident majeur.
Application	Champ d'application de la règle de déclencheur. La règle de déclencheur est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre d'exécution	Séquence dans laquelle les règles sont déclenchées. La règle présentant l'ordre d'exécution le plus bas est déclenchée en premier. Par exemple, une règle dont l'ordre est de 100 est exécutée en premier, suivie de la règle dont l'ordre est de 200, et ainsi de suite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : si l'une ou l'autre des conditions actuelles de règle de déclencheur est remplie, l'incident est considéré comme un candidat aux incidents majeurs. La vérification des règles restantes n'est alors pas requise. Dans le cas contraire, toutes les règles sont vérifiées en fonction de l'ordre d'exécution.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Conditions	Générateur de conditions permettant de définir les conditions devant être remplies pour exécuter la règle de déclencheur.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La règle de déclencheur est créée et ajoutée à la liste des règles de déclencheur disponibles.

Configurer des modèles et des plans de communication dans Gestion des incidents majeurs

Configurez les modèles et les plans de communication dans Gestion des incidents majeurs pour réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction de la communication aux différentes étapes d'un incident majeur. Une communication efficace avec les personnes concernées facilite la résolution des incidents majeurs.

Configurer un modèle de communication pour les e-mails dans Gestion des incidents majeurs

Configurez des modèles de communication pour les e-mails dans Gestion des incidents majeurs afin de réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction d'e-mails de communication.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la section **Modèle de communication**, sélectionnez **Configurer l'e-mail** pour afficher une liste des modèles d'e-mails de communication disponibles.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un formulaire d'e-mail

Champ	Description
Nom	Donnez un nom au modèle d'e-mail.
Table	Table à laquelle le modèle d'e-mail s'applique. **Remarque :** Par défaut, il s'agit de la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task].
Application	Périmètre de l'application du modèle d'e-mail. Le modèle d'e-mail est disponible pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Séquence dans laquelle les modèles sont appliqués. Le modèle avec l'ordre d'exécution le plus bas est appliqué en premier. Par exemple, un modèle dont l'ordre d'exécution est de 100 est appliqué en premier, suivi du modèle dont l'ordre d'exécution est de 200, et ainsi de suite.
Condition	Générateur de conditions qui définit les conditions à respecter pour appliquer le modèle d'e-mail lors de la rédaction de communications par e-mail.
Contenu	
Objet	Ligne d'objet de l'e-mail.
Type de contenu	Type de contenu de l'e-mail. Valeurs possibles : ○ **HTML** : vous permet d'ajouter des liens, du contenu multimédia et d'autres contenus HTML à l'e-mail. ○ **Texte brut** : vous permet d'ajouter uniquement du texte et d'autres fonctionnalités liées au texte, par exemple des caractères en gras ou en italique.
Corps	Contenu du corps de l'e-mail. **Remarque :** En fonction de l'option choisie dans le champ **Type de contenu**, le champ **Corps** vous permet d'ajouter du texte ou du contenu HTML.
Sélectionner des variables	Ajoutez des variables de champ au **corps**.
Destinataires	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
À	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **À** de l'e-mail.
Cc	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **Cc** de l'e-mail.
Cci	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **Cci** de l'e-mail.
Configuration de l'expéditeur	
Type de génération de l'adresse d'expédition	Type de génération de l'e-mail envoyé. Cette valeur fournit des informations sur l'expéditeur de l'e-mail, qui s'affichent dans la section **De** de l'e-mail. Valeurs possibles : ○ **Compte de messagerie SMTP** : l'e-mail est généré et envoyé à l'aide du compte de messagerie SMTP de l'expéditeur. La section **De** de l'e-mail envoyé affiche le compte de messagerie SMTP de l'expéditeur. ○ **Sélectionner dans la liste** : la section **De** de l'e-mail envoyé affiche la liste des adresses e-mail spécifiées dans le champ **Adresse d'expédition de Client de messagerie**. ○ **Script** : l'e-mail est généré et envoyé à l'aide du script spécifié dans le champ **Script de l'expéditeur**. La section De de l'e-mail envoyé affiche le nom de l'expéditeur en fonction du script. ○ **Texte** : la section De de l'e-mail affiche la valeur spécifiée dans le champ **De**. ○ **Aucune** : la section **De** de l'e-mail envoyé n'affiche aucune valeur.
Adresse d'expédition de Client de messagerie	Adresse e-mail qui s'affiche dans la section **De** de l'e-mail. vous pouvez ajouter plusieurs adresses e-mail **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.
Script de l'adresse d'expédition	Script chargé de la création et de l'envoi de l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.
De	Nom ou utilisateur affiché qui s'affiche dans la section **De** de l'e-mail. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer un modèle de communication pour les SMS dans Gestion des incidents majeurs

Configurez un modèle de communication pour SMS dans Gestion des incidents majeurs afin de réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction de SMS de communication.

Avant de commencer

Vous devez au préalable installer et activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la section **Modèle de communication**, sélectionnez **Configurer SMS**.

   La page Modèle de SMS de notification affiche une liste des modèles de SMS de communication disponibles. Pour plus d'informations sur les Notification, voir Notify.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du SMS

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de SMS.
Table	Table sur laquelle le modèle de SMS est utilisé. **Remarque :** Par défaut, il s'agit de la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task].
Modèle	Contenu ajouté dans le corps du SMS.
Sélectionner des variables	Variables de champ ajoutées au **modèle**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement du modèle de SMS est ajouté à la liste des modèles de SMS de communication disponibles.

Configurer un plan de communication dans Gestion des incidents majeurs

Configurez un plan et des tâches de communication pour assurer une communication efficace avec les personnes concernées au sujet de la progression, des jalons et des problèmes liés aux différentes étapes d'un enregistrement d'incident majeur.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la sous-section Plan de communication de la section Communications, vous pouvez afficher le nombre de plans de communication configurés et de plans de communication actifs.
3. Dans la section Plan de communication, sélectionnez **Configurer**.
   La page Plan de communication contient une liste des définitions de plan de communication disponibles. Vous pouvez sélectionner n'importe quel plan de communication disponible, puis sélectionner l'une des actions suivantes :
   - **Activer** : active les plans de communication sélectionnés.
   - **Supprimer** : supprime le plan de communication sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Désactiver** : désactive le plan de communication actif sélectionné.
- **Copier** : copie les plans de communication ainsi que les informations sur la tâche. Cette option est utile lors de la création d'un plan de communication à l'aide des données d'un plan de communication existant.

S'il n'existe aucun plan de communication, l'option **Créer un plan de communication** s'affiche.

4. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de plan de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'un plan de communication, consultez Define a communication plan .

   Après avoir créé une définition de plan de communication, les listes connexes suivantes s'affichent dans l'enregistrement de définition du plan de communication :

   - Définitions de tâches de communication
   - Définitions de contacts de communication

5. Sélectionnez la liste connexe Définitions de tâches de communication, puis sélectionnez **Créer** pour créer une tâche de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'une tâche de communication, consultez Define a communication task .

6. Sur l'enregistrement de définition de tâche de communication, sélectionnez le lien connexe du canal de communication requis pour définir le canal de communication.

   La liste connexe des canaux de communication contient les liens connexes des canaux de communication tels que Ajouter un canal : e-mail, Ajouter un canal : discussion de barre latérale et Ajouter un canal : DEX Desktop Assistant. Pour plus d'informations sur la création d'un canal de communication, consultezDefine a communication channel .

7. Dans l'enregistrement de définition du plan de communication, sélectionnez la liste connexe Définition du contact de communication.
8. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de contact de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'une définition de contact de communication, consultez Define a communication contact .

Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs

Configurez et affectez des playbooks pour gérer le processus d'incidents majeurs.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des incidents majeurs (MIM) dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Playbook, vous pouvez afficher le nombre de playbooks affectés.

3. Sélectionnez **Configurer**.
   La page Playbook affiche les onglets suivants :
   - **Playbooks affectés** : liste des playbooks affectés à Gestion des incidents majeurs.

     Si aucun playbook n'est affecté, l'option **Affecter un playbook** est disponible afin que vous puissiez affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.
   - **Playbooks disponibles** : liste des playbooks qui peuvent être affectés à Gestion des incidents majeurs.
4. Sur la page de configuration, vous pouvez utiliser les options suivantes pour affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Option	Description
Playbooks recommandés	La section Playbooks recommandés affiche les deux playbooks du système de base suivants fournis avec Gestion des incidents majeurs : ○ **Playbook MI** : fournit une interface simple et concise pour la communication et la collaboration, ainsi que pour les fonctionnalités de communication ou de collaboration non planifiées dans des sections distinctes d'une vue axée sur les tâches. Ce playbook est suggéré pour les clients de mise à niveau. ○ **Playbook MI avancé** : fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options avancées et configurables pour la communication et la collaboration, ainsi que pour la communication ou la collaboration non planifiées placées dans une seule section. Vous pouvez configurer la section de communication non planifiée ou de collaboration du playbook pour créer, ajouter et configurer les plans de communication, les tâches, les canaux de collaboration et des types de canaux selon vos besoins à l'aide de Playbooks. Pour plus d'informations, voir Concevoir un playbook pour les incidents majeurs. Playbooks vous permet de faciliter l'utilisation de l'option Playbook MI avancé. Ce playbook est suggéré pour les nouveaux clients ou les clients zBoot. Pour plus d'informations, consultez Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks. Vous pouvez affecter et utiliser l'un ou l'autre des playbooks (ou les deux) avec Gestion des incidents majeurs en fonction de vos

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	besoins et de votre utilisation. Utilisez la propriété *sn_sow.mim_playbook_ids* pour ajouter le sys_id du playbook que vous souhaitez afficher sous la section Playbook et utiliser pour Gestion des incidents majeurs. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les informations du playbook, puis sélectionnez **Affecter à MIM** pour affecter le playbook à Gestion des incidents majeurs.
Playbooks disponibles	Sélectionnez l'onglet **Playbooks disponibles**, puis sélectionnez **Playbook** et **Affecter**. Le playbook sélectionné est affecté à Gestion des incidents majeurs et ajouté à la liste des playbooks affectés.
Créer un nouveau playbook	Sélectionnez le lien **Concepteur d'automatisation de processus** dans la section Créer un nouveau playbook du panneau latéral pour créer un playbook ou configurer un playbook existant. Pour plus d'informations, consultez Concevoir un playbook pour les incidents majeurs.

Concevoir un playbook pour les incidents majeurs

Utilisez Playbooks pour créer votre propre playbook en créant des flux personnalisés, puis configurez des règles de déclenchement afin d'activer le playbook pour Gestion des incidents majeurs.

Sélectionnez le lien **Concepteur d'automatisation de processus** dans la section Créer un playbook de la page Affecter un playbook dans Admin Center pour ouvrir la page Playbooks. Pour en savoir plus sur la façon d'attribuer un playbook, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

La page d'accueil Playbooks affiche une liste des processus disponibles, y compris les playbooks suivants, disponibles dans le système de base :

- **Playbook MI** : ce playbook est disponible à l'état **Publié**.
- **Playbook MI avancé** : ce playbook est disponible à l'état **Brouillon**. Vous pouvez sélectionner le playbook, puis sélectionner **Activer** pour modifier l'état du playbook.

Vous pouvez sélectionner **Nouveau** pour créer un playbook ou sélectionner un playbook existant, tel que le playbook MI avancé, pour ajouter et configurer les flux, l'activité et les règles de déclenchement. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à l'aide de Playbooks :

- Règles de déclenchement : sélectionnez **Déclencher** pour définir les conditions de déclenchement dans le générateur de conditions en vertu desquelles un playbook est joint à un incident majeur.
- Flux et mise en page de l'interface utilisateur : utilisez les options du panneau latéral pour définir les propriétés, créer des tâches et des activités d'automatisation, ajouter des détails et des flux, et configurer la mise en page de l'interface utilisateur du playbook.
- Activité : ajoutez des activités au playbook, telles que des étapes de communication ou de collaboration non planifiées. Utilisez l'activité personnalisée livrée dans le cadre du système de base pour ajouter et configurer des activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activer : activez le playbook sur l'instance.
- Test : testez le playbook sur l'instance.

Configurer les notifications par e-mail dans Gestion des incidents majeurs

Configurez les alertes de notification par e-mail automatisées qui sont envoyées aux gestionnaires d'incidents majeurs au cours des différentes étapes du processus d'incident majeur. Ces étapes comprennent un changement d'état, d'affectation ou de groupe d'utilisateurs pour un incident majeur.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Tenez compte des aspects suivants lorsque vous créez ou mettez à jour une notification :

- Les destinataires des notifications doivent être des utilisateurs actifs et avoir une adresse e-mail valide définie.

  Les membres de groupes ou les utilisateurs ServiceNow® doivent être définis en tant qu'utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user]. Ils doivent également disposer d'une adresse e-mail valide définie pour leur appareil principal dans la table Récepteur de notification [cmn_notif_device]. Si les utilisateurs n'ont pas de profil actif ni d'adresse e-mail valide, ils ne reçoivent pas de notifications.

- Les destinataires des notifications doivent avoir les préférences de notification appropriées activées.

  Chaque utilisateur ou membre du groupe doit avoir la possibilité de s'abonner à la notification. Cette option doit être activée dans les préférences de notification de l'utilisateur ainsi que sur les appareils sur lesquels il souhaite recevoir la notification. Les administrateurs peuvent emprunter l'identité des utilisateurs pour examiner et configurer leurs préférences de notification. Pour plus d'informations, voir Setting notification preferences in Core UI

- Pour que votre notification par e-mail soit également envoyée sous forme de notification par SMS, les destinataires doivent s'abonner à la notification sur un canal SMS. Pour plus d'informations sur la création d'un canal SMS, consultez Create notification channels .
- Après avoir créé ou mis à jour la notification, utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour l'examiner. Par exemple, vous pouvez tester des liens que vous avez ajoutés et vérifier les destinataires des notifications. Pour plus de détails, voir Preview email notifications .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les onglets suivants du formulaire Notification pour configurer une notification par e-mail :

- Quand envoyer : conditions requises pour envoyer la notification.
- Qui recevra : destinataires de la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ce qu'il contiendra : contenu de la notification.
- Ce que le résumé contiendra : contenu des synthèses d'e-mail si la notification peut être transmise dans une synthèse. Pour plus d'informations, consultez Email digests .

Remarque :
Si tous les champs ne sont pas disponibles sur le formulaire, sélectionnez l'option d'affichage **avancée** dans la section de lien connexe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Notifications par e-mail, vous pouvez afficher le nombre de notifications par e-mail configurées et à l'état actif.
3. Dans la section Notification par e-mail, sélectionnez **Configurer** pour afficher la liste des notifications par e-mail disponibles.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire de notification.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Create an email notification .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour obtenir un aperçu de l'apparence des notifications avant d'activer l'instance pour les envoyer. Par exemple, vous pouvez voir :

- le mode d'affichage des champs **Objet** et **Message** ;
- les utilisateurs qui reçoivent ou non la notification, y compris les raisons pour lesquelles ils ne la reçoivent pas.

Pour plus d'informations, consultez Preview email notifications .

Configurer les événements de chronologie pour un rapport post-incident

Configurez les informations d'incident qui s'affichent en tant qu'événement dans le rapport post-incident généré après la résolution d'un incident majeur. Vous pouvez configurer les informations qu'un rapport post-incident doit contenir et la façon dont les informations sont organisées.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la section Configuration de la chronologie, sélectionnez **Configurer**.
4. Sur la page de configuration de la chronologie, configurez les options.

   Passez en revue les exemples d'événements de chronologie affichés dans la section Vue d'ensemble (exemple de chronologie). En fonction des données, vous pouvez utiliser les options suivantes pour modifier les paramètres par défaut de la chronologie.

Configuration de la chronologie

Option	Description
Jalons d'incident	Option permettant d'inclure les jalons d'incident critique suivants dans les événements de chronologie du rapport post-incident : ○ Incident accepté comme incident majeur par un gestionnaire MI ○ Incident marqué comme résolu
Ordre des événements	Option permettant d'organiser l'ordre des événements d'incident dans un rapport post-incident. Options disponibles : ○ Croissant : ordre des événements où le premier événement est placé en haut du rapport post-incident et le dernier s'affiche en bas du rapport post-incident. ○ Décroissant : ordre des événements où le dernier événement est placé en haut du rapport post-incident et le premier événement en bas du rapport post-incident. **Remarque :** Le premier et le dernier événement affichent la date ainsi que l'heure.
Regroupement d'événements	Option permettant de regrouper les événements qui se trouvent dans un intervalle de temps court. Cette option vous permet de générer un rapport post-incident plus concis.
Regrouper des événements au sein de	Durée pendant laquelle les événements existants doivent être regroupés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les fonctionnalités de Gestion des problèmes pour gérer les problèmes et les tâches de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Il est recommandé d'activer le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, reportez-vous à la section Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Remarque :

- Les états de bonnes pratiques introduits dans ce module d'extension ne sont pas compatibles avec les versions précédentes de et nécessitent une vérification avant que ce module d'extension Gestion des problèmes puisse être activé.
- Ce module d'extension est activé par défaut pour les nouvelles instances. Si le module d'extension n'est pas actif sur votre instance, utilisez l'utilitaire de migration pour vérifier et migrer vers ce module d'extension Gestion des problèmes . Pour plus d'informations sur l'utilitaire de migration, reportez-vous à la section Utilitaire de migration.

Vous pouvez configurer l'onglet de vue d'ensemble de l'enregistrement de problème et ses éléments d'interface utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Gérer les configurations dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM.

Configurer la mise en page du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le formulaire de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur ou personalize_form

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Pour personnaliser la mise en page des formulaires de problème existants, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour personnaliser la mise en page des nouveaux formulaires de problème, sélectionnez **Nouvel enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.
4. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la mise en page du formulaire de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le formulaire de tâche de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur ou personalize_form

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Problème, sélectionnez **Tâche de problème**.
4. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Pour personnaliser les mises en page des formulaires de tâches de problème existants, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour personnaliser la mise en page des nouveaux formulaires de tâches de problème, sélectionnez **Nouvel enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.
5. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les fenêtres modales de problème qui s'affichent pendant les transitions d'états

Ajoutez les champs facultatifs et obligatoires nécessaires pour faire avancer un enregistrement de problème tout au long de son cycle de vie à l'aide du Form Builder.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.

4. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les fenêtres modales de tâches de problème qui s'affichent pendant les transitions d'états

Ajoutez les champs facultatifs et obligatoires nécessaires pour faire avancer un enregistrement de tâche de problème tout au long de son cycle de vie à l'aide du Form Builder.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Problème, sélectionnez **Tâche de problème**.
4. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.

5. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les propriétés de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les propriétés utilisées pour contrôler des fonctionnalités de processus telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la nouvelle analyse d'un problème fermé ou annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur ou problem_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Administration** > **Propriétés du problème**.
2. Ajustez les propriétés selon vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les options disponibles, voir Propriétés de Gestion des problèmes.

Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un type de tâche qui peut être utilisé lors de la création d'un problème ou d'un changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous étendez la tâche de problème ou la tâche de changement pour ajouter votre propre type de tâche, vous pouvez définir l'enfant de la tâche de problème ou de changement comme table cible. Selon les valeurs par défaut que vous définissez dans l'enfant de la tâche de problème ou de la tâche de changement, vous n'avez pas besoin de transmettre de valeurs.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
S'applique à	Table à laquelle la tâche s'applique. Sélectionnez Tâche de problème [problem_task] ou Tâche de changement [change_task].
Ordre	Ordre du type de tâche dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Application	Périmètre de l'application.
Actifs	Option permettant d'activer le type de tâche.
Titre	Titre de la carte affichée dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Description	Description de la carte.
Table cible	Table dans laquelle l'enregistrement doit être créé lors de l'utilisation de ce type de tâche. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si la table sélectionnée dans le champ **S'applique à** n'a pas de tables enfants.
Valeurs	Valeurs par défaut renseignées lors de la création d'un enregistrement à l'aide de ce type de tâche.

Définir des règles de recherche de priorités pour Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Définissez l'impact et l'urgence du problème pour calculer sa priorité. Utilisez le calcul de priorité pour classer votre travail par ordre de priorité et gérer les accords de niveau de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche de priorités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs disponibles, consultez Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité.

Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez la propriété système Modèles Gestion des problèmes afin de pouvoir créer et utiliser des modèles personnalisés.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation et à la désactivation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez *modèles.
3. Sélectionnez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*.
4. Définissez le champ **Valeur** sur **True**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les modèles Gestion des problèmes sont activés.

Créer un modèle de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez prb_model.list.
   - Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de problèmes**.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Enable or disable an application menu or module .

2. Créez un modèle de problème.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de problème.

3. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

4. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône ▶).

a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

5. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition que vous ajoutez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Si vous avez sélectionné l'option **Modèle de problème par défaut** dans le formulaire Modèle de problème, votre modèle de problème personnalisé est utilisé lorsque de nouveaux problèmes sont créés.

Créer un modèle de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de tâches de problèmes de l'une des façons suivantes.

- Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_task_model.list`.
- Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de tâches de problèmes**.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Enable or disable an application menu or module .

2. Créez un modèle de tâche.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de tâche de problème.

Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de tâche de problème.

3. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

4. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône ▶).

a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de tâche de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

5. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition que vous ajoutez.

6. Créez un intercepteur pour votre modèle en saisissant `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list` dans le filtre de navigation.

a. Dans la colonne S'applique à, recherchez `=problem_task`.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
Concerne	Sélectionnez **Tâche de problème [problem-task]** pour créer des modèles de tâches de problème.
Ordre	Ordre dans lequel s'affiche le modèle associé.
Titre	Nom du modèle affiché sur le bouton lors de la création des tâches de problème.
Description	Description du modèle affichée sur le bouton lors de la création de la tâche de problème.
Actif	Option permettant d'activer le sélecteur de type d'enregistrement.

d. Dans la liste déroulante **Valeurs**, sélectionnez **Modèle**.

e. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) et sélectionnez votre modèle de tâche de problème personnalisé dans la liste.

f. Dans la liste Condition, sélectionnez **Afficher les champs connexes** en bas de la liste.

g. Dans la liste Condition des champs connexes, sélectionnez **Problème → champs de problème**.

h. Dans la liste Condition des champs **Problème → champs de problème**, sélectionnez **Modèle**.

i. Dans la liste des opérateurs Condition, sélectionnez **n'est pas vide**.

j. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Votre modèle de tâche de problème personnalisé est disponible dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour que les rôles spécifiés dans votre modèle puissent le sélectionner.

Afficher les détails du SLA pour les problèmes

Affichez les détails du SLA d'un problème dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail pour l'exploitation des services, afin que vous puissiez classer le problème par ordre de priorité et le résoudre dans la chronologie SLA définie.

Avant de commencer

Vous devez configurer l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour Gestion des problèmes. Sélectionnez l'une des configurations de **Résolution de problème** et **Réponse aux problèmes** existantes, ou créez la vôtre. Pour plus d'informations, consultez Configurer le minuteur SLA et Créer une définition de SLA.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Configuration de l'espace de travail** > **Barre latérale contextuelle**.
2. Sur la ligne **SLA et délais**, définissez la valeur de la colonne Actif sur **true**.

Résultats

La carte **SLA et délais** est visible dans **Informations d'enregistrement** dans la barre latérale contextuelle de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer le tableau de bord de l'agent du service informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le tableau de bord qui fournit des mesures de performances au fil du temps pour l'utilisateur connecté et ses groupes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services et sélectionnez **Tableau de bord de l'agent du service informatique**.
2. Dupliquez le tableau de bord.
3. Sélectionnez **Modifier** pour modifier le tableau de bord.
4. Sélectionnez **Ajouter un onglet**.
   Par exemple, onglet Démo.
5. Accédez à l'onglet **Vos tâches**.
6. Sélectionnez **Délai de résolution moyen**.
7. Dupliquez la visualisation des données.
8. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'au widget dupliqué et sélectionnez **Déplacer vers un autre onglet**.
9. Sélectionnez l'onglet que vous avez créé, par exemple, l'onglet Démo.
10. Dans le panneau latéral de configuration, sélectionnez les sources de données.
    L'écran Modifier la source de données s'affiche ; vous pouvez y modifier les données de ce widget.
11. Dans les sources de recherche, saisissez « problème », puis sélectionnez la table de problèmes.
12. Dans Filtres, sélectionnez le filtre prédéfini.
    Le filtre prédéfini est PA. Source.Problems.Open.Notupdated90d.
13. Sélectionnez **Appliquer**.
14. Mettez à jour la mesure à compter.
15. Mettez à jour l'en-tête et la description sur « Problèmes non mis à jour dans les 90 jours ».
16. Enregistrez le tableau de bord et partagez-le.

Activer les services de collaboration pour les espaces de travail configurables

Activez le module d'extension Composants d'interface utilisateur de Collaboration for Configurable Workspaces (com.snc.uib.collaboration) pour permettre la réutilisation du composant dans d'autres espaces de travail configurables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous effectuez une mise à niveau vers Zurich, vous devez installer le module d'extension Composants d'interface utilisateur de Collaboration pour les espaces de travail configurables (com.snc.uib.collaboration) pour l'utiliser dans d'autres espaces de travail. Les services de collaboration existants pour Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) (com.snc.uib.sow_collaboration) sont toujours pris en charge. Toutefois, pour utiliser le dernier composant des services de collaboration, vous devez mettre à jour les propriétés système pour implémenter la fonctionnalité. Le module d'extension Composants d'interface utilisateur de Collaboration pour les espaces de travail configurables (com.snc.uib.collaboration) est installé par défaut pour les utilisateurs zboot. Pour plus d'informations sur la mise à jour de la propriété système, reportez-vous à la section Migrer les écrans Collaborer et Microsoft Teams Importer vers de nouveaux Services de collaboration écrans.

En outre, si vous avez effectué des personnalisations, vous devez les appliquer à nouveau lorsque vous installez le module d'extension Composants d'interface utilisateur de collaboration pour les espaces de travail configurables (com.snc.uib.collaboration).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Entrez com.snc.uib.collaboration dans la barre de recherche.
3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Migrer les écrans Collaborer et Microsoft Teams Importer vers de nouveaux Services de collaboration écrans

Migrer les écrans Collaborer et Microsoft Teams Importer vers de nouveaux Services de collaboration écrans

Mappez les écrans d'importation Collaborer et MS Teams pour utiliser les nouveaux Services de collaboration écrans dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, recherchez et sélectionnez **sys_ux_screen_type.list**.
2. Mappez l'onglet **Collaborer** pour utiliser le module d'extension Composants d'interface utilisateur de Collaboration pour les espaces de travail configurables (com.snc.uib.collaboration).
   a. Appliquez le filtre et `4367156343b62110361dff53e9b8f2de` recherchez dans ID système. La collection d'écrans Collaborer UX s'affiche.
   b. Sélectionnez **Collaborer**.
   c. Dans l'onglet **Écrans UX** , sous **Actif**, définissez la valeur SNC de **l'onglet Collaborer** sur `false`.
3. Mappez l'écran Importation MS Teams par défaut - v2 pour utiliser le module d'extension Composants d'interface utilisateur de la collaboration pour les espaces de travail configurables (com.snc.uib.collaboration).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Appliquez le filtre et `eac6db0d3bb92290305efec5e4e45a8d` recherchez dans ID système. La collection d'écrans d'importation MS Teams s'affiche.

b. Sélectionnez **l'importation MS Teams**.

c. Dans l'onglet **Écrans UX** , sous **Actif**, définissez la valeur **d'importation MS Teams** sur `false`.

4. Démarrer la carte MS Teams Écran permettant d'utiliser le module d'extension Composants d'interface utilisateur de Collaboration pour les espaces de travail configurables (com.snc.uib.collaboration).

a. Appliquez le filtre et `c04230e9ff7da210549fffffffffff1d` recherchez dans ID système. La collection d'écrans Démarrer la messagerie instantanée MS Teams s'affiche.

b. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée MS Teams**.

c. Dans l'onglet **Écrans UX** , sous **Actif**, définissez la valeur Démarrer la **messagerie instantanée MS Teams** sur `false`.

Configurer des intégrations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer plusieurs intégrations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM tirer parti de toutes ses capacités.

Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Configurer Infrastructure d'enquête à l'aide d'Agent Client Collector pour enquête

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont) est terminée et configurée conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Installez l'application Agent Client Collector pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

> **Remarque :**
> pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Installer Agent Client Collector pour enquête

Installez l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) si vous disposez du rôle d'administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.
- Pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Agent Client Collector pour enquête vous permet de récupérer et d'afficher les informations de mesures de CI pour les CI affectés avec la classe ci_computer ou ci_server. Vous pouvez personnaliser et configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Investigate Framework, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Agent Client Collector pour enquête :

- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Infrastructure d'enquête à l'aide de Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont) est terminée et configurée conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Installez et configurez l'application Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager (sn_ms_epcfgmgr_spk). Pour en savoir plus, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM .
- Installez l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

  Pour plus d'informations, consultez Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation.

Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation

Pour installer l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter), vous devez disposer du rôle d'administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications ITSM de Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) vous permet de récupérer et d'afficher les informations relatives aux mesures de CI pour les CI affectés qui possèdent la classe ci_computer ou ci_server dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Infrastructure d'enquête, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) :

- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les mesures de CI pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Configurez l'affichage des mesures pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) doit être installée avec les applications d'infrastructure d'enquête. Pour plus d'informations, consultez Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation et Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
- Le spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager [sn_ms_epcfgmgr_spk] doit être installé et configuré. Pour en savoir plus, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM .
- Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la propriété **pour configurer le délai, en millisecondes, à respecter entre deux requêtes consécutives de Microsoft Endpoint Configuration Manager soumises au serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager pour extraire et afficher les mesures. Spécifiez le délai, en millisecondes, à respecter entre deux soumissions de requêtes MECM** (*sn_mecm_adapter.request_query_delay*). La valeur par défaut est 10000.

Configurer les mesures de vue d'ensemble du système à l'aide de la commande msinfo32

Utilisez la commande msinfo32 pour configurer les mesures de vue d'ensemble du système dans Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `createMSInfo32File`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. Créez un script MECM intitulé `checkMsInfo32FileExist`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
5. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Write-Host "True"
}else {
   Write-Host "False";
}
```

6. Créez un script MECM intitulé `fetchMsInfo32File`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
7. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

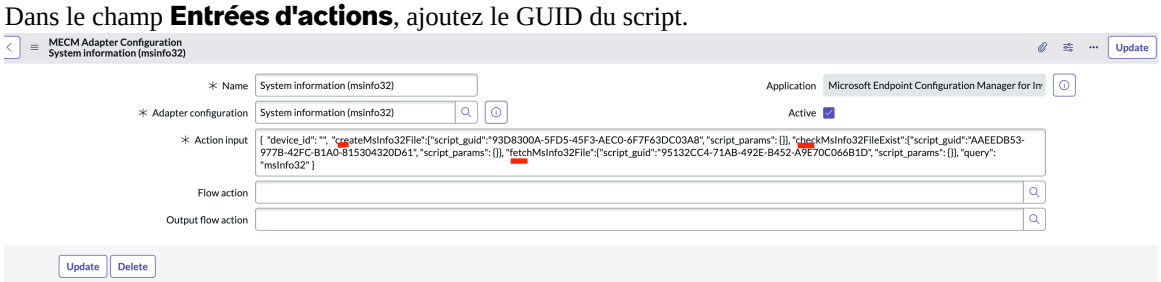
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
if($fileExist) {
   Get-Content $filePath;
   Remove-Item $filePath
}else {
   Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. Récupérez et copiez le GUID du script.
9. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
10. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Informations système (msinfo32)**.
11. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les mesures de vue d'ensemble du système à l'aide de la commande dsregcmd

Utilisez la commande dsregcmd pour configurer les mesures de vue d'ensemble du système dans Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé dsregcmd.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
dsregcmd /status
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Informations système**.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les mesures d'utilisation des actifs

Configurez l'affichage des mesures d'utilisation des actifs pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Configurez les mesures d'utilisation du disque en vérifiant que l'entité CMPivot **Disk** existe et qu'elle possède les attributs **Size** et **Free Space**.
4. Configurez les mesures d'utilisation de la mémoire.
   a. Vérifiez que l'entité CMPivot **Memory** existe et qu'elle possède l'attribut **TotalPhysicalMemory**.
   b. Vérifiez que l'entité CMPivot **OS** existe et qu'elle possède l'attribut **FreePhysicalMemory**.
5. Configurez les mesures d'utilisation du processeur en vérifiant que l'entité CMPivot **Processor** existe et qu'elle possède l'attribut **LoadPercentage**.
   Si l'entité CMPivot **Processor** n'existe pas, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.
6. Configurez les mesures de durée d'activité en vérifiant que l'entité CMPivot **OperatingSystem** existe et qu'elle possède l'attribut **LastBootUpTime**.

Résultats
Les mesures d'utilisation des actifs sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des processus

Configurez les mesures des principaux processus par processeur et des principaux processus par mémoire pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `GetProcess`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

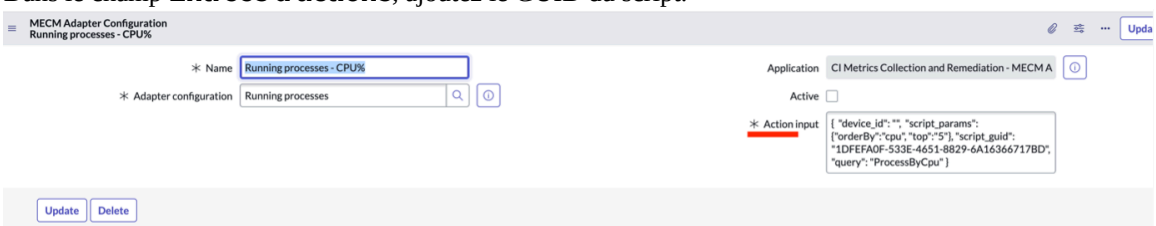
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
ForEach ($process in $processes) {
   $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select processname,id,ws,cpu -First $top |
 select processname,id, @{l="mem"; e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Running processes - CPU%** (Exécution des processus - % du processeur).
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Running processes - MEM** (Exécution des processus - Mémoire).
10. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les mesures des principaux processus par processeur et des principaux processus par mémoire sont présentées sous l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des services

Configurez les mesures des services pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Configurez les mesures des services en vérifiant que l'entité CMPivot **Services** existe et qu'elle possède les attributs **Name**, **DisplayName**, **State** et **ProcessId**.

Résultats

Les mesures des services sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les mesures des utilisateurs connectés

Configurez l'affichage des mesures des utilisateurs connectés pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot. Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Vérifiez que l'entité CMPivot **LogonSession** existe et qu'elle possède les attributs **LogonId**, **LogonType** et **StartTime**.
4. Vérifiez que l'entité CMPivot **LoggedOnUser** existe et qu'elle possède les attributs **Antecedent** et **Dependent**.

> **Remarque :**
> Si les entités CMPivot **LogonSession** ou **LoggedOnUser** ne sont pas disponibles, vous devez les ajouter à l'inventaire matériel. Pour en savoir plus, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Résultats
Les mesures des utilisateurs connectés sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des applications installées

Configurez l'affichage des mesures des applications installées pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot. Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Vérifiez que l'entité CMPivot **InstalledSoftware** existe et qu'elle possède les attributs **ProductName**, **ProductVersion** et **Publisher**.

> **Remarque :**
> Si l'entité CMPivot **InstalledSoftware** n'est pas disponible, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Résultats
Les mesures des applications installées sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer l'action de rattrapage Redémarrer le service

Configurez l'action de rattrapage Redémarrer le service pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

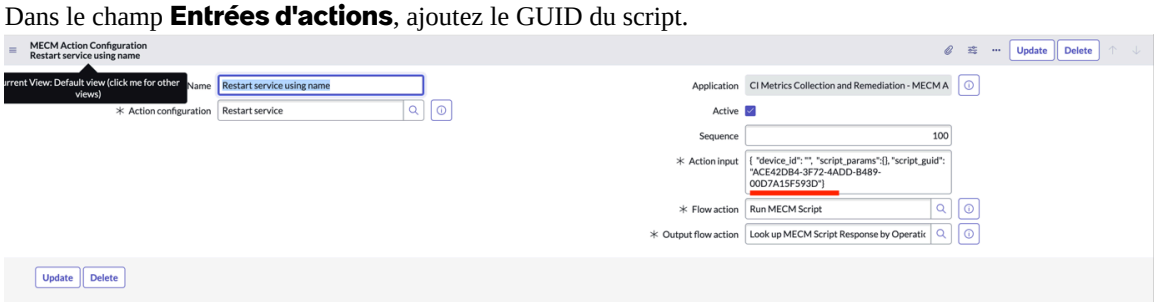
Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `RestartService`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez **Redémarrer le service en utilisant le nom** et modifiez le nom.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'action de rattrapage Terminer le processus

Configurez l'action de rattrapage Terminer le processus pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

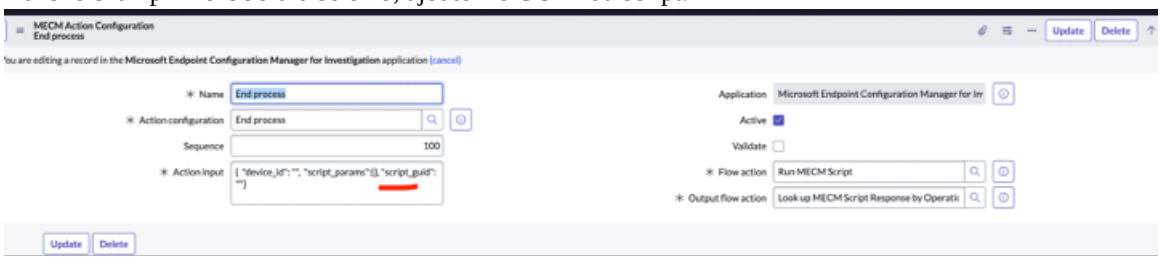
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `EndProcess`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Terminer le processus**.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager

Créez un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager pour configurer l'affichage des mesures liées aux processus sous l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

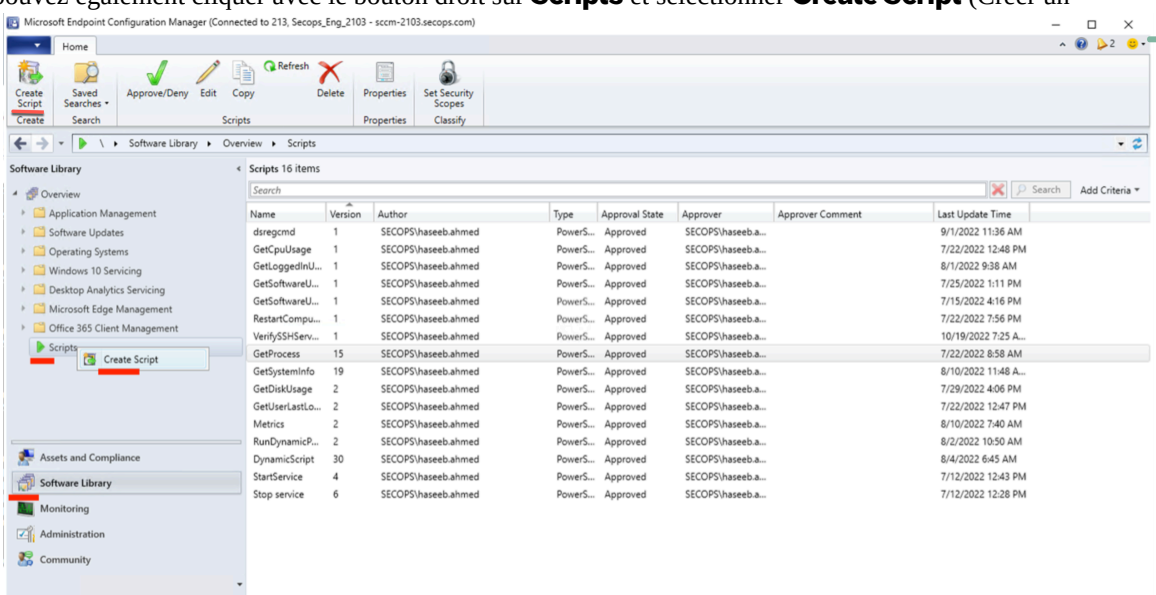
Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Software Library** (Bibliothèque de logiciels).
3. Dans la section Software Library (Bibliothèque de logiciels), sélectionnez **Scripts** et cliquez sur **Create Script** (Créer un script).
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur **Scripts** et sélectionner **Create Script** (Créer un script).

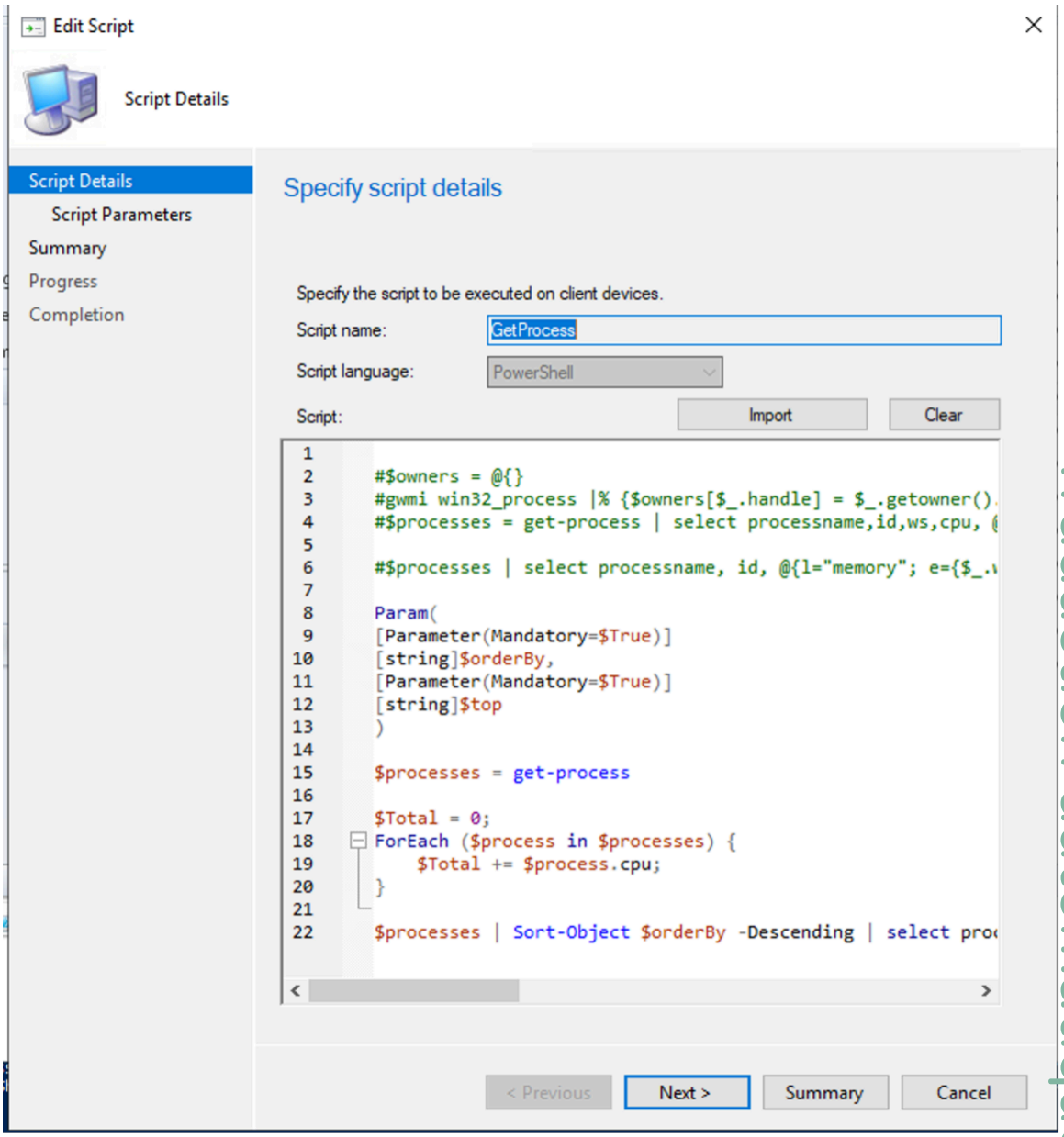


4. Spécifiez le **nom du script**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ajoutez le script dans le champ de script (bloc).

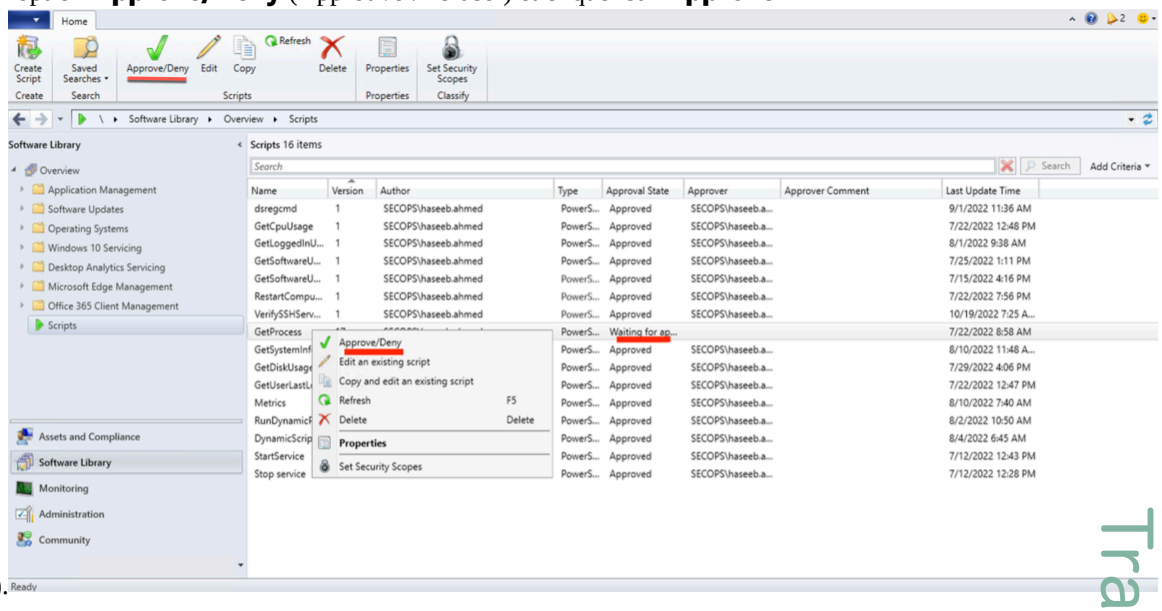


6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Cliquez sur **Next & Close** (Suivant et Fermer).
   Un enregistrement de script est créé et son **état d'approbation** est défini sur **Waiting for Approval** (En attente d'approbation).
8. Sélectionnez l'enregistrement de script.
9. Sélectionnez l'option **Approve/Deny** (Approuver/Refuser), puis cliquez sur **Approve** (Approuver) pour approuver le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'enregistrement de script créé, sélectionner l'option **Approve/Deny** (Approuver/Refuser) et cliquer sur **Approve** (Approuver).

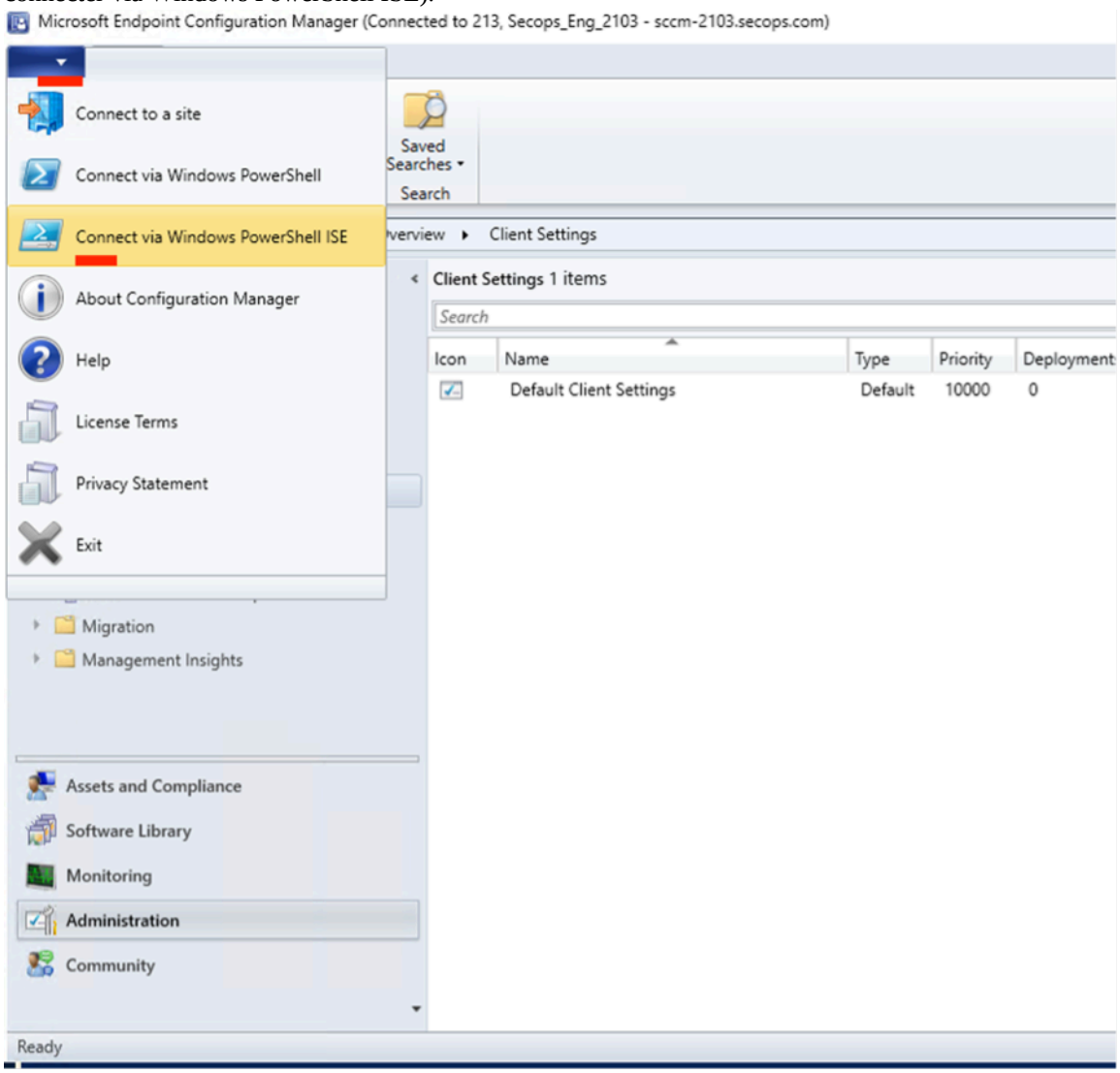


10. Procurez-vous le GUID du script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

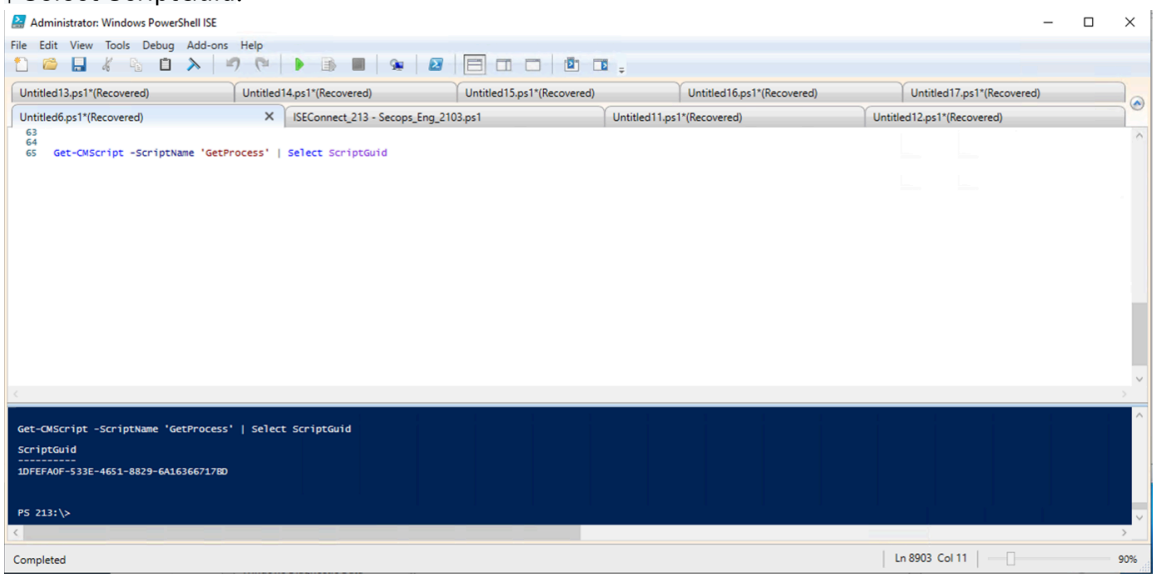
a. Ouvrez la console Power Shell en sélectionnant **Connect via Windows PowerShell ISE** (Se connecter via Windows PowerShell ISE).



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Procurez-vous le GUID du script en exécutant la commande `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Select ScriptGuid`.



Étendre l'inventaire matériel

Étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot à la liste des entités CMPivot dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

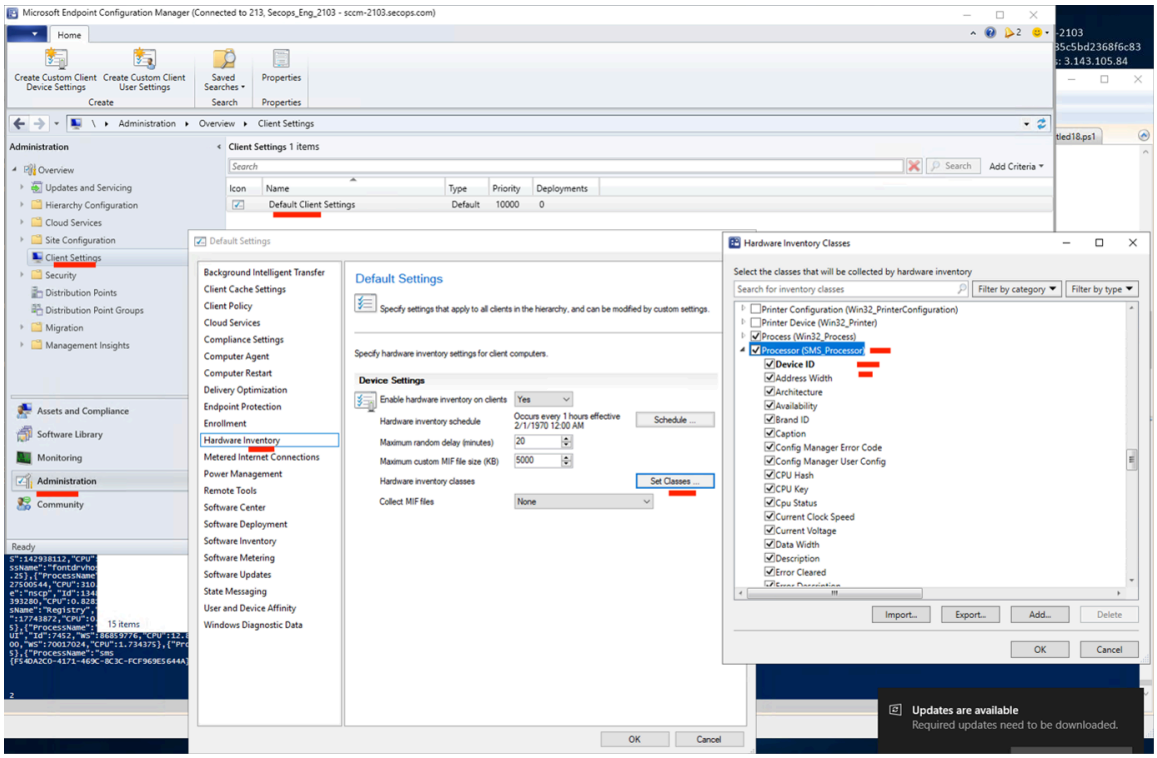
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Administration**.
3. Dans la section Administration, cliquez sur **Client Settings** (Paramètres du client).
4. Double-cliquez sur l'option **Default Client Settings** (Paramètres du client par défaut) qui s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
   La fenêtre contextuelle Paramètres par défaut s'affiche.
5. Dans la fenêtre Paramètres par défaut, sélectionnez **Hardware Inventory** (Inventaire matériel).
6. Cliquez sur **Set Classes** (Définir les classes).
   Une fenêtre contextuelle Hardware Inventory Classes (Classes d'inventaire matériel) contenant la liste des classes d'inventaire matériel s'affiche.
7. Dans la fenêtre Hardware Inventory Classes (Classes d'inventaire matériel), sélectionnez l'entité et les attributs requis dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

L'inventaire matériel ajouté est affiché dans la liste des entités CMPivot afin de vérifier les attributs requis. Pour en savoir plus sur la vérification de l'entité CMPivot et des attributs requis, consultez Vérifier une entité CMPivot.

Vérifier une entité CMPivot

Vérifiez une entité CMPivot et ses attributs pour configurer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet Examiner de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

Procédure

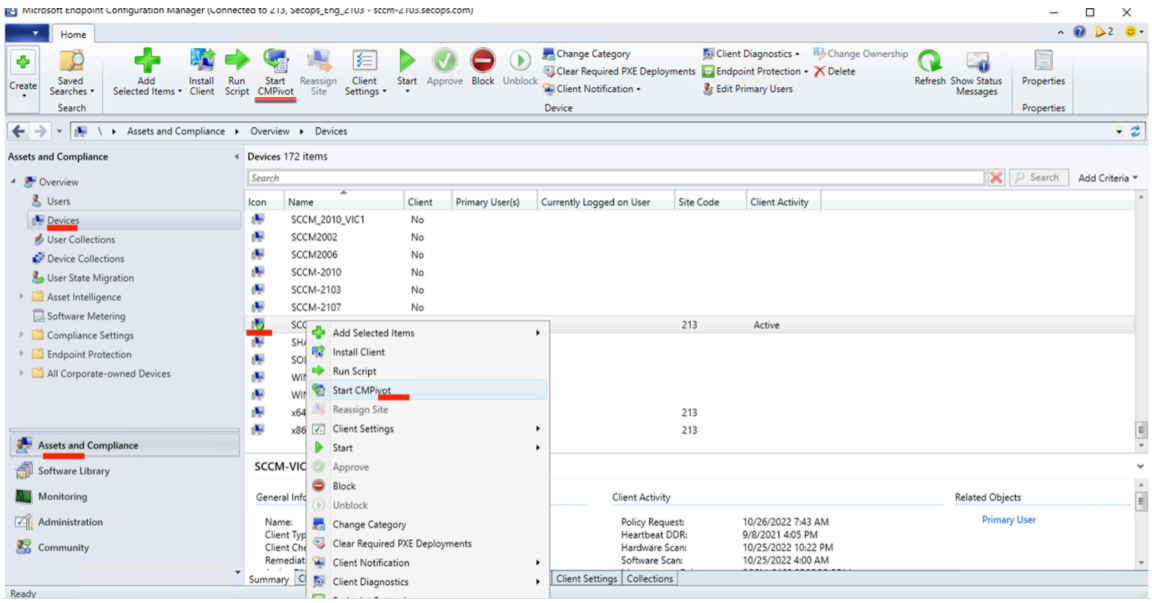
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Ressources et conformité**.
3. Dans la section Ressources et conformité, sélectionnez **Appareils**.
   La liste des appareils s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
4. Sélectionnez l'appareil CI requis dans la liste.

> **Remarque :**
> L'appareil CI sélectionné doit être actif.
>
> Si l'entité CMPivot requise ne figure pas dans la liste, étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot à la liste. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

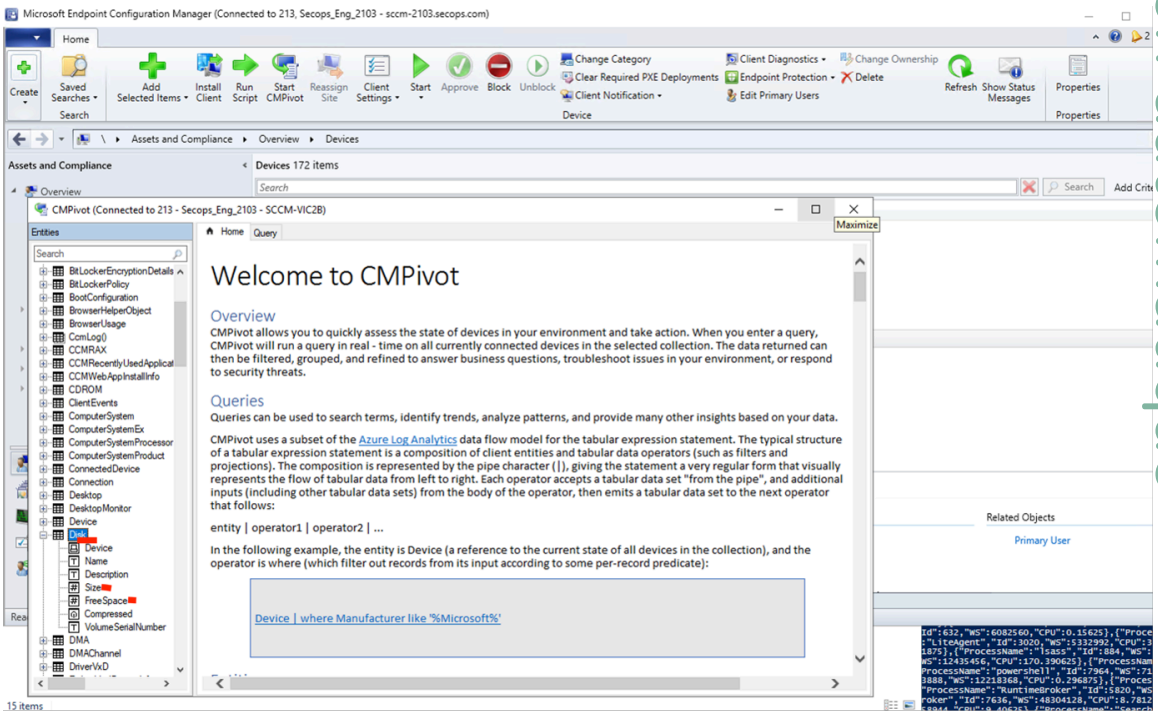
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Démarrer CMPivot**.
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'appareil et sélectionner **Démarrer CMPivot**.



6. Vérifiez l'entité CMPivot et ses attributs.



Configurer une définition de mesure

Configurez une définition de mesure pour créer ou modifier les mesures de CI du système de base affichées dans l'onglet Examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Définitions des mesures**.
   Les tables de définitions de mesures existantes suivantes s'affichent :
   - Utilisation des ressources
   - Applications installées
   - Utilisateurs connectés
   - Processus en cours
   - Services
   - Informations système (dsregcmd)
   - Informations système (msinfo32)
   - Vue d'ensemble du système
2. Créez un enregistrement de définition de mesure.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de définition de mesure existant pour le modifier.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Définition de mesure.

   Formulaire Définition de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure.
Active	Option permettant d'activer la définition de mesure.
Classe CI	Classe CI particulière pour laquelle la mesure est applicable.
Description	Description de la définition de mesure.
Schéma	Structure de haut niveau dans laquelle les mesures récupérées auprès du fournisseur sont stockées dans la table de mesures.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Configuration d'adaptateur, créez un enregistrement.
   La configuration d'adaptateur pour la définition de mesure vous permet de définir le fournisseur et la requête, ainsi que de transformer les flux ou les scripts.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration existant pour le modifier.

   b. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration d'adaptateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur.
Définition de la mesure	Définition de mesure pour laquelle la configuration d'adaptateur est créée.
Fournisseur	Fournisseur de mesures, tel qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Ordre	Ordre de séquence dans lequel l'enregistrement de configuration d'adaptateur s'applique à la définition de mesure lorsque plusieurs configurations sont disponibles. **Remarque :** La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Ordre** est uniquement prise en compte pour l'extraction de mesures.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour éviter les demandes de mesures en double lorsqu'une demande est déjà en cours.
Requête	
Action de requête	Type d'action utilisé pour récupérer les données de mesures auprès du fournisseur. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux/Script de requête	Flux ou script utilisé pour récupérer la mesure auprès du fournisseur. **Remarque :** Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de requête par défaut du fournisseur est pris en compte.
Transformer	
Action de transformation	Type d'action utilisé pour transformer les données de mesures, récupérées par le fournisseur, en sortie. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux/Script de transformation	Flux ou script utilisé pour transformer les données de mesures, récupérées par le fournisseur, en sortie. **Remarque :** Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de transformation par défaut du fournisseur est pris en compte.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur, créez un enregistrement.
   La table Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur vous permet de définir et de configurer la configuration d'adaptateur, telle qu'une requête ou une commande, pour un fournisseur spécifique, tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
      Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur existant pour le modifier.
      Une liste de tables de configuration des actions spécifiques aux fournisseurs s'affiche, telles que Configuration des actions ACC et Configuration des actions MECM.

   b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.

   c. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.

Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur

Champ	Option
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.
Configuration d'adaptateur	Configuration d'adaptateur pour laquelle la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur est créée.
Active	Option permettant d'activer la configuration.
Définition de la vérification	Définition de la vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande ou de la requête. Par exemple, app-ci-metrics-acc-adapter.osquery. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Requête/Commande	Requête ou commande que le fournisseur exécute sur l'ordinateur final. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d'entrée requis par l'action de flux. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l'opération de lecture sur l'appareil MECM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Option
	Remarque : Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l'opération de lecture à partir du serveur MECM. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Règle d'applicabilité de l'adaptateur, créez une règle.
La table Règle d'applicabilité de l'adaptateur vous permet de configurer les CI qui s'appliquent à la configuration d'adaptateur sélectionnée.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de règle d'applicabilité d'adaptateur existant pour le modifier.

b. Renseignez les champs du formulaire Règle d'applicabilité de l'adaptateur.

Formulaire Règle d'applicabilité de l'adaptateur

Champ	Description
Configuration d'adaptateur	Configuration d'adaptateur qui s'applique à la règle d'applicabilité de l'adaptateur.
Conditions de CI	
Classe CI	Classe CI qui applique la configuration d'adaptateur.
Autoriser l'extension de classe CI correspondante	Option permettant d'appliquer les configurations à l'enfant d'une classe CI.
Conditions de CI	Créateur de conditions permettant de configurer les CI qui s'appliquent à la configuration d'adaptateur.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois la nouvelle définition de mesure créée, effectuez la configuration de l'interface utilisateur pour afficher la définition de mesure dans l'onglet Examiner de la page d'enregistrement d'incident. Vous devez obtenir le sys_id de la définition de mesure et l'ajouter au script `sn_sow.SOWInvestigateConfig`. Vous pouvez également personnaliser l'affichage de la définition de mesure, notamment les étiquettes, les unités et les valeurs de seuil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les actions de CI

Configurez le cadre de travail des actions de CI pour ajouter une nouvelle action de CI ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Actions**.
   Cette table contient la liste de toutes les actions de CI.
2. Créez une action de CI.
   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour le modifier.
   b. Remplissez les champs du formulaire Actions.

Formulaire Action

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de CI.
Classe CI	Classe CI pour laquelle l'action de CI est applicable, par exemple ordinateur [cmdb_ci_computer].
Active	Option permettant d'activer l'option de CI.
Description	Brève description de l'action de CI.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Dans la liste connexe Rôle d'action, ajoutez un rôle.
   La liste connexe Rôle d'action contient la liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **Rôle**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Dans la liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

   La liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

   La liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Dans la liste connexe Configuration de l'action, créez un enregistrement.
La liste connexe Configuration de l'action contient une liste de configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.

a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour modifier l'enregistrement de configuration de l'action.

b. Renseignez les champs du formulaire Configuration de l'action.

Formulaire Configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'action de CI.
Fournisseur	Fournisseur pour lequel vous souhaitez créer la configuration de l'action.
Classe CI	Classe CI applicable à la configuration de l'action.
Autoriser l'extension de classe CI correspondante	Option permettant d'appliquer la configuration à l'enfant de la classe CI, tel qu'un appareil ou un serveur.
Condition de CI	Créateur de conditions permettant de configurer les CI dans lesquels la configuration de l'action est applicable.
Type d'actions	Type d'action utilisé pour exécuter l'action de CI. Il peut s'agir d'un flux ou d'un script.
Flux d'exécution des actions	Flux utilisé pour exécuter l'action de CI.
Ordre	Séquence dans laquelle la configuration est applicable en présence de plusieurs configurations disponibles pour une action de CI. **Remarque :** La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Ordre** n'est prise en compte que pour l'exécution de l'action de CI.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour éviter l'exécution de demandes d'actions en double lorsqu'une demande présentant les mêmes paramètres est déjà en cours.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

7. Dans la liste connexe Étape de configuration de l'action, créez ou modifiez un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Étape de configuration de l'action contient la liste des étapes applicables à la configuration de l'action.

a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement des étapes. Une liste de tables de configuration des actions spécifiques aux fournisseurs s'affiche, telles que Configuration des actions Agent Client Collector (ACC) et Configuration des actions Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).

b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.
Par exemple, Configuration des actions ACC pour Agent Client Collector pour enquête.

c. Renseignez les champs du formulaire Étape de configuration de l'action.

Formulaire Étape de configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape que vous souhaitez créer pour la configuration de l'action.
Active	Option permettant d'activer l'étape de configuration de l'action.
Séquence	Séquence d'étapes exécutée s'il existe plusieurs étapes pour un enregistrement de configuration de l'action.
Définition de la vérification	Définition de la vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande. Par exemple, action de rattrapage. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Commande	Commande exécutée. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d'entrée requis par l'action de flux. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l'opération d'écriture sur l'appareil MECM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l'opération d'écriture à partir du serveur MECM. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Valider	Option permettant de valider la commande.
Script de validation	Script exécuté pour vérifier si la commande présente une exécution et une sortie valides. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Valider** est sélectionnée.
Exécuter	Valeurs indiquant quand et comment la commande doit être validée. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes : ▪ Once (Une fois) : la validation doit être exécutée une fois. ▪ Interrogation : la validation doit être exécutée plusieurs fois. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Valider** est sélectionnée.
Nombre d'interrogations	Nombre maximal de fois que la validation est exécutée pour la commande. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si le champ **Exécuter** est défini sur **Interrogation**.
Intervalle d'interrogation	Intervalle de temps pendant lequel la validation doit être réexécutée pour l'exécution de la commande. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si le champ **Exécuter** est défini sur **Interrogation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la liste connexe Paramètre d'action, créez un enregistrement.
   La liste connexe Paramètre d'action contient la liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
      Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement du paramètre.

   b. Renseignez les champs du formulaire Paramètre d'action.

Formulaire Paramètre d'action

Champ	Description
Type	Type du paramètre, par exemple nombre entier ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez le type référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer l'applicabilité du paramètre comme requise.
Active	Option permettant d'activer le paramètre d'action.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre.
Spécification de liste de choix	
Choix	Type de liste de choix qui doit s'appliquer au paramètre. **Remarque :** Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous devez configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage

Configurez le Cadre de travail des actions de rattrapage pour ajouter une nouvelle action de rattrapage ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_reacf.sn_remedial_action_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Actions de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des actions de rattrapage disponibles dans le système de base.
2. Créez une action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour le modifier.

   b. Remplissez les champs du formulaire Action de rattrapage.

Formulaire Action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de rattrapage.
Action	Action exécutée. Vous devez sélectionner un nom de table et un enregistrement dans cette table. **Remarque :** Vous devez sélectionner la table d'actions définie pour le champ **Applicabilité** de l'enregistrement Type d'action de rattrapage.
Type	Type du flux ou de l'action de rattrapage, comme un changement standard ou une action de CI.
Description	Brève description de l'action de rattrapage.
Active	Option permettant d'activer l'option de rattrapage.
Table cible	Table pour laquelle l'action de rattrapage est applicable.
Extensions cibles de correspondance	Option permettant d'appliquer l'action de rattrapage à l'enfant de la table cible.
Conditions cibles	Créateur de conditions permettant de configurer l'action de rattrapage applicable aux enregistrements cibles.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Paramètres de l'action de rattrapage, ajoutez un paramètre à l'action de rattrapage.
   La liste connexe Paramètres de l'action de rattrapage contient la liste des paramètres (tels que `Process ID` et `Assigned to`) nécessaires à l'exécution d'une action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire Paramètres de l'action de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Paramètres de l'action de rattrapage

Champ	Description
Type	Type de paramètre, par exemple nombre entier, booléen ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez le type référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer le paramètre comme obligatoire.
Active	Option permettant d'activer le paramètre.
Prendre en compte pour la vérification de la concurrence	Option permettant de déterminer si le paramètre doit être pris en compte pour vérifier l'absence de doublons de l'action de rattrapage.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre. **Remarque :** Si cette valeur n'est pas définie, la valeur par défaut spécifiée dans les tables Cadre de travail des actions de CI est prise en compte.
Spécification de liste	
Choix	Type de liste qui doit s'appliquer au paramètre. **Remarque :** Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Dans la liste connexe Rôles des actions de rattrapage, ajoutez un rôle.
La liste Rôles des actions de rattrapage répertorie les rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les exécuter.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **Rôle**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
La liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur répertorie les critères d'utilisateur qui sont autorisés à exécuter l'action de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Dans la liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
   La liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur répertorie les critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

7. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Types d'actions de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des types d'actions de rattrapage, comme les actions de CI et les changements standard.

8. Créez un type d'action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire Type d'action de rattrapage.

Type d'action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom du type d'action de rattrapage.
Applicabilité	Liste des tables d'actions où le type d'action de rattrapage est applicable.
Processeur	Include de script utilisé pour l'implémentation du point d'extension `RemedialActionProvider` afin d'exécuter l'action de rattrapage.
Autoriser l'exécution concurrente	Option permettant la double exécution simultanée d'actions de rattrapage. **Remarque :** Si l'option **Prendre en compte pour la vérification de la concurrence** est définie sur false pour tous les paramètres, les actions en double sont autorisées par défaut.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

9. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Origine de l'action de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des applications pour lesquelles vous pouvez utiliser le Cadre de travail des actions de rattrapage.

10. Ajoutez une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Ajoutez le nom d'une application que vous souhaitez utiliser pour le Cadre de travail des actions de rattrapage.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Lorsqu'un type d'action de rattrapage est créé, vous devez créer une implémentation ou apporter les changements nécessaires à l'implémentation existante du point d'extension scripté **RemedialActionProvider**. Pour visualiser et utiliser les actions de rattrapage nouvelles ou modifiées, vous devez configurer l'interface utilisateur Examiner de manière à ce qu'elle affiche les actions de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Configuration de l'application Réinitialisation du mot de passe assistée par le Centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

L'application Réinitialisation du mot de passe fournit un mécanisme permettant aux utilisateurs finaux de déverrouiller le compte ou de réinitialiser leur mot de passe avec l'aide des techniciens du Centre de services. Cette fonctionnalité met en place un système de gestion des mots de passe sécurisé et efficace. Les utilisateurs doivent contacter les agents du Centre de services pour mettre à jour leurs informations d'identification de connexion.

Avant de configurer la réinitialisation du mot de passe, vous devez définir le processus de réinitialisation du mot de passe. Pour plus d'informations, consultez Plan your Password Reset processes .

La fonctionnalité de réinitialisation du mot de passe est disponible dans le système de base. Vous pouvez également personnaliser le processus de réinitialisation de mot de passe pour répondre aux besoins de votre organisation.

Affecter le rôle Réinitialisation du mot de passe - Centre de services à l'utilisateur

Affectez le rôle d'agent du centre de services pour la réinitialisation du mot de passe (password_reset_service_desk) aux utilisateurs afin qu'ils travaillent sur les incidents ou les interactions associés aux problèmes de réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Agents de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   Un nouvel onglet contenant la liste des utilisateurs disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services (password_reset_service_desk) s'affiche.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle Réinitialisation du mot de passe - Centre de services

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateurs auxquels le rôle de réinitialisation du mot de passe (password_reset_service_desk) doit être affecté.
Rôle	Rôle de réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services à affecter.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une banque d'informations d'identification pour la réinitialisation du mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez un enregistrement de banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe pour configurer l'accès à votre serveur de banque d'informations d'identification lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder, les restrictions relatives à la réutilisation des mots de passe, le nombre autorisé de tentatives de réinitialisation infructueuses et d'autres paramètres.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Banques d'informations d'identification**, sélectionnez **Configurer**.
   La banque d'informations d'identification par défaut s'affiche.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Banque d'identifiants

Champ	Description
Nom	Nom de la banque d'informations d'identification pour la réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.
Description	Informations détaillées sur la banque d'informations d'identification.
Type	Type de banque d'informations d'identification à laquelle vous vous connectez. Un type de banque d'informations d'identification ServiceNow est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.
Générer automatiquement le mot de passe	Include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation. Si vous activez l'option **Appliquer la stratégie d'historique**, vous devez spécifier une valeur dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** qui est conforme à la politique de mot de passe.
Alias enfant	Les alias enfants sont associés à l'alias de base. Après avoir créé un alias de connexion et d'informations d'identification, vous pouvez créer un alias enfant pour configurer plusieurs connexions pour une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe. Lorsqu'une demande de réinitialisation de mot de passe est effectuée, le flux vérifie s'il existe des connexions d'alias enfants au niveau du processus. Si l'alias enfant est configuré au niveau de la banque d'informations d'identification, le flux sélectionne les connexions d'alias et poursuit la demande.
Activer la politique de mot de passe	Voir Activer les politiques de mot de passe sur votre instance .
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ○ Afficher la zone de texte du script de la règle de niveau de sécurité afin de pouvoir mettre à jour le script ○ Afficher la barre graphique de force du mot de passe pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe
Politique de mot de passe	Politique de mot de passe par défaut.
Appliquer la stratégie d'historique	Option permettant de s'assurer que les utilisateurs ne réutilisent pas les mots de passe. Par exemple, vous pouvez configurer la stratégie d'historique pour ne pas autoriser l'utilisateur à réutiliser l'un des 10 mots de passe précédents. Procédez comme suit pour utiliser cette fonctionnalité : **a.** Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique**. **b.** Dans la liste connexe **Paramètres de banque d'informations d'identification de Réinitialisation du mot de passe**, créez un *password_history_limit* paramètre. **c.** Définissez la valeur du paramètre sur le nombre de mots de passe précédents qui ne peuvent pas être utilisés (maximum 10). La valeur par défaut de 0 (zéro) permet d'utiliser n'importe quel mot de passe précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Tester la connexion**.
   Vous devez tester la connexion à une banque d'informations d'identification après avoir configuré une nouvelle banque d'informations d'identification.

Créer un processus de réinitialisation de mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des informations d'identification de configuration, des méthodes et des paramètres de vérification ainsi que des paramètres d'inscription en vue de créer un processus de réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Processus de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   Le processus de mot de passe par défaut s'affiche.
4. Pour créer un nouveau processus de réinitialisation de mot de passe, sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Processus de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom du processus de réinitialisation du mot de passe
Description	Informations détaillées sur la banque d'informations d'identification.
Banque d'identifiants	Banque d'informations d'identification qui contient les informations d'identification et les données de l'utilisateur.
Réinitialisation du mot de passe	Option permettant d'appliquer le processus de réinitialisation du mot de passe à un groupe spécifique ou à tous les utilisateurs.
Activer le déverrouillage de compte	Option permettant de déverrouiller le compte pour tous les utilisateurs.
Appliquer à tous les utilisateurs	Option permettant d'appliquer le processus de réinitialisation du mot de passe à tous les utilisateurs. Vous pouvez également sélectionner un groupe spécifique en désélectionnant cette option et ajouter un groupe à partir de la liste connexe **Groupes**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe**, configurez les paramètres suivants.

Détails de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Nombres minimaux de vérifications	Nombre de vérifications qu'un utilisateur doit envoyer pour réinitialiser le mot de passe. Si ce nombre dépasse le nombre de vérifications requises, l'utilisateur doit envoyer des vérifications supplémentaires correspondant au nombre spécifié dans le champ **Nombres minimaux de vérifications**.
Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives	Option permettant à un utilisateur d'accéder à la page Vérifications pendant le processus de réinitialisation du mot de passe. Le choix des vérifications facultatives s'affiche uniquement si le paramètre **Nombres minimaux de vérifications** est supérieur au nombre de vérifications obligatoires.
Générer automatiquement le mot de passe	Option permettant de générer automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. Lorsque vous activez cette option, vous devez cocher la case **Envoyer par e-mail/ SMS le mot de passe** ou **Afficher le mot de passe**, ou les deux.
L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe	Option permettant de réinitialiser le mot de passe utilisateur immédiatement après la connexion avec le mot de passe généré automatiquement. **Remarque :** Cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case Générer automatiquement le mot de passe.
Afficher le mot de passe	Option permettant d'afficher le nouveau mot de passe à l'écran. **Remarque :** Remarque : cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Générer automatiquement le mot de passe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Envoyer par e-mail/SMS le mot de passe	Option permettant d'envoyer le nouveau mot de passe à l'utilisateur par e-mail ou SMS. **Remarque :** Remarque : cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Générer automatiquement le mot de passe**.

9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la section **Réinitialisation du mot de passe**, saisissez les champs requis dans l'onglet **Rappel d'inscription**.
11. Enregistrez vos modifications dans le formulaire **Processus de réinitialisation du mot de passe**.
12. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez les groupes d'utilisateurs qui utilisent le processus.

    (Optional) La liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe** s'affiche uniquement si vous ne cochez pas la case **Appliquer à tous les utilisateurs**.
13. Cochez la case **Actif** pour activer le processus de réinitialisation du mot de passe.
14. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
    Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, voir Configure your Password Reset process .

Configurer les méthodes de vérification pour le processus de centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez et modifiez des méthodes de vérification pour vous assurer qu'elles s'alignent sur les processus du centre de services, et faites correspondre chaque vérification à un processus spécifique. Lors du mappage des processus, intégrez-les aux chemins UXF pour terminer un flux de bout en bout pour la réinitialisation d'un mot de passe dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer des paramètres de vérification

Créez un type de vérification dans le système de base pour authentifier les informations d'identification de l'utilisateur lors de la réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Configurer** pour la ou les vérifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les vérifications de réinitialisation de mot de passe par défaut s'affichent.

4. Sélectionnez **Créer** pour créer une méthode de vérification de réinitialisation du mot de passe.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Paramètres de vérification du mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom de la méthode de vérification du mot de passe.
Description	Informations détaillées sur la méthode de vérification du mot de passe.
Étiquette	Option permettant de fournir une étiquette pour la méthode de vérification.
Type	Types de vérifications disponibles dans le système de base. La réinitialisation du mot de passe prend en charge les types suivants. ○ Vérification de confirmation des données personnelles ○ Vérification des données personnelles ○ Vérification des questions de sécurité ○ Vérification du code SMS ○ Vérification du code envoyé par e-mail
Paramètres de vérification de réinitialisation du mot de passe	Paramètres utilisés par une vérification pour configurer des comportements spécifiques, tels que le nombre de questions requises pour s'inscrire, le délai d'expiration de la demande et les colonnes utilisées. Définissez les paramètres de tout comportement devant différer de la valeur spécifiée dans les propriétés de réinitialisation du mot de passe.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

Mapper le processus de réinitialisation du mot de passe

Mappez le processus de réinitialisation du mot de passe pour vérifier l'identité de l'utilisateur qui sollicite une réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
- Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.

3. Sur la carte **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Mappage du processus** en regard de Vérification(s).
   Les mappages de processus par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer un nouveau mappage de processus.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de processus

Champ	Description
Processus	Option permettant de sélectionner le processus de vérification de réinitialisation du mot de passe.
Vérification	Option permettant de sélectionner la méthode de vérification.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Mapper les itinéraires UXF

Créez un itinéraire pour la méthode de vérification afin de mapper le processus de vérification.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur peut personnaliser la page de vérification de l'itinéraire spécifié. La page d'interface utilisateur doit être configurée avec un type de vérification permettant à l'agent du centre de services de vérifier l'identité de l'utilisateur qui sollicite une réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la fiche **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Mappage d'itinéraires UXF**.
   Les itinéraires UXF par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer un nouvel itinéraire UXF.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Itinéraires UXF

Champ	Description
Ordre	Ordre de l'itinéraire UXF
Espace de travail	Option à laquelle l'itinéraire UXF est applicable. Si ce champ n'est pas renseigné, le système choisit Espace de travail pour l'exploitation des services comme espace de travail.
Type de vérification	Type de vérification pour authentifier l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation du mot de passe.
Routage	Chemin d'accès du code pour atteindre la destination.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les politiques de mot de passe

Créez une politique de mot de passe pour vous assurer que tous les mots de passe sont forts et sécurisés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Dans la carte **Politiques de mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   La politique de mot de passe par défaut s'affiche.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer une nouvelle politique de mot de passe.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Politique de mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom de la politique de mot de passe.
Force du mot de passe prédéfinie	Force du mot de passe par défaut.
Longueur minimale du mot de passe	Nombre minimum de caractères d'un mot de passe.
Longueur maximale du mot de passe	Nombre maximum de caractères d'un mot de passe.
Caractères spéciaux exclus	Liste des caractères spéciaux à ne pas inclure dans un mot de passe.
Interdire les données utilisateur	Option permettant d'exclure les données associées à l'utilisateur du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil de longueur de séquence	Nombre maximal de caractères séquentiels autorisés dans le mot de passe.
Seuil de longueur de répétition	Nombre maximal de caractères répétés dans le mot de passe.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les propriétés de la session

Configurez les propriétés de réinitialisation du mot de passe en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Propriétés de la session**, sélectionnez **Configurer**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Propriétés de la session de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Propriétés globales de Réinitialisation du mot de passe	
Modèle d'e-mail pour les e-mails de rappel d'inscription. L'instance peut envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs qui ne sont pas encore inscrits au processus de réinitialisation du mot de passe.	Modèle à utiliser pour les e-mails qui rappellent aux utilisateurs de s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe.
Fréquence d'interrogation de workflow (fréquence, en millisecondes, à laquelle l'application interroge le workflow de réinitialisation du mot de passe pour son achèvement)	Période, en millisecondes, entre les vérifications de l'état du workflow Réinitialisation du mot de passe. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 500
Délai d'expiration de workflow (délai d'expiration, en millisecondes, du workflow de réinitialisation du mot de passe)	Temps d'attente maximal, en millisecondes, pour l'achèvement du workflow. Le workflow est déclenché pendant la demande de réinitialisation du mot de passe lorsque l'utilisateur clique sur **Soumettre**. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 90 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Propriétés des demandes de Réinitialisation du mot de passe	
Nombre de tentatives infructueuses autorisées	Nombre de tentatives de réinitialisation de mot de passe autorisées pour un utilisateur avant qu'il ne soit verrouillé pour une période déterminée en fonction de la valeur de max_attempt_window. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 3 (tentatives)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir réinitialiser un mot de passe suite à la dernière réinitialisation réussie	Période pendant laquelle les utilisateurs sont bloqués ou ne peuvent pas modifier leur mot de passe après avoir atteint le nombre maximal de tentatives. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir initialiser une demande suite au dernier déverrouillage de compte réussi.	Période d'attente après la réinitialisation du mot de passe pour que l'utilisateur puisse réinitialiser son mot de passe. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes avant l'expiration d'une demande de réinitialisation du mot de passe	Période pendant laquelle un utilisateur doit effectuer le processus de réinitialisation du mot de passe. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 10 (minutes)
Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir un lien « Réinitialiser le mot de passe » par e-mail, en l'espace de 24 heures. La limite supérieure est 5.	Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir des e-mails contenant un lien pour réinitialiser un mot de passe sur une période de 24 heures.
Propriétés des questions de sécurité de réinitialisation du mot de passe	
Nombre de questions de sécurité requises durant la demande de réinitialisation du mot de passe	Nombre de questions de sécurité qui s'affichent sur la page Vérifier lorsqu'un utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité.
Nombre de questions de sécurité requis durant l'inscription	Nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre lors de son inscription au processus de réinitialisation du mot de passe.
Exigence de longueur minimale pour les réponses de sécurité	Nombre minimum de caractères alphanumériques que l'utilisateur doit saisir dans la zone de texte de réponse pour toute question de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Propriétés du code SMS de Réinitialisation du mot de passe	
Nombre maximal de codes SMS envoyés quotidiennement pour vérification	Nombre maximal de codes SMS envoyés à un utilisateur dans un délai de 24 heures. Le délai de 24 heures commence lorsqu'un utilisateur clique sur **Envoyer le code**.
Nombre de minutes qui s'écoulent avant que l'utilisateur puisse tenter d'envoyer un autre code SMS à des fins de vérification	Durée devant s'écouler avant qu'un autre code puisse être envoyé par SMS à un utilisateur.
Nombre de chiffres du code SMS envoyés à l'utilisateur	Nombre de caractères requis pour qu'un utilisateur réinitialise son mot de passe.
Nombre de minutes avant l'expiration du code SMS	Durée, en minutes, avant l'expiration du code SMS envoyé à l'utilisateur.
Utiliser Notification pour la notification de code SMS pour l'inscription et la vérification	Prise en charge du canal SMS utilisé pour notifier les utilisateurs pour l'inscription et la vérification de la réinitialisation du mot de passe.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez activer un agent travaillant sur un incident pour afficher les prédictions fournies par Cadre de travail des recommandations.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- Installez l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Avec cette installation, les applications Cadre de travail des recommandations suivantes sont également installées.

Applications de stockage Cadre de travail des recommandations

Application	Description
Cadre de travail des recommandations (sn_rf)	Fournit le cadre de travail pour les recommandations dynamiques et contextuelles dans un espace de travail configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Description
Recommandations pour Gestion des incidents (sn_sow_incident_rf)	Fournit des configurations, par exemple, des règles de recommandation, pour prédire les recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive for Incident (com.snc.incident.ml) pour installer la définition de la solution des problèmes pertinents. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Incident.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Incident Management.
  - Articles similaires de la base de connaissances
  - Incidents ouverts similaires
  - Service d'incident
  - Élément de configuration d'incident
  - Affectation d'incident
  - Incidents similaires résolus
- Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions de formation, consultez Intelligence prédictive .

Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez les recommandations au niveau du champ ou à partir de la barre latérale contextuelle pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des recommandations** > **Administration** > **Propriétés de recommandation**.
2. À partir de la page Propriétés de recommandation, configurez les paramètres du cadre de travail des recommandations.

Propriétés du cadre de travail des recommandations

Propriété	Description
Activer/désactiver la règle de recommandation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Recommandation de groupe d'affectation pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Groupe d'affectation** d'un incident.
Recommandation d'élément de configuration pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Élément de configuration** d'un incident.
Articles de connaissances pour l'incident	Active la carte **Articles de la base de connaissances** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Proposer un incident majeur pour l'incident	Active la carte **Proposer un incident majeur** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Problèmes pertinents pour l'incident	Active la carte **Problèmes pertinents** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Recommandation de service pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Service** d'un incident.
Incidents majeurs similaires pour l'incident	Active la carte **Incidents majeurs similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Incidents similaires ouverts pour l'incident	Active la carte **Incidents ouverts similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Incidents similaires résolus pour l'incident	Active la carte **Incidents similaires résolus** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Définir la valeur de seuil pour l'horodatage au niveau du champ	
Recommandation de groupe d'affectation pour le groupe d'affectation	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Groupe d'affectation**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation d'élément de configuration pour l'élément de configuration	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Élément de configuration**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation de service pour le service	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Service**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.

Pour en savoir plus sur les règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Actions recommandées pour ITSM

Vous pouvez configurer l'application Actions recommandées pour ITSM de recommandations exploitables en temps réel pour accélérer le processus de triage et résoudre rapidement les problèmes entre différents enregistrements dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

La version standard de Actions recommandées pour ITSM est fournie dans le cadre de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services .

Le Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) plugin est inclus dans l'abonnement au ITSM package Pro.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Recherche IA dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

Les fonctionnalités de requêtes intelligentes vous permettent de trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin. Le champ Navigation unifiée Next Experience vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements et de basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats des applications de l'espace de travail auxquelles vous pouvez accéder.

Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA .

Pour en savoir plus sur l'installation et la configuration de Recherche IA dans Next Experience, consultez Installer Recherche IA pour Next Experience .

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Configuration d'application de recherche, [AIS]. Pour en savoir plus sur les configurations d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche . Pour modifier la mise en page de la carte des résultats Recherche IA, vous pouvez modifier sa définition EVAM, Recherche IA pour Next Experience. Recherchez et ajoutez un ensemble de configuration EVAM. Pour en savoir plus sur la définition EVAM, consultez Configurer une définition EVAM .
- Profil de recherche. Pour en savoir plus sur les profils de recherche, consultez Profils de recherche IA .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

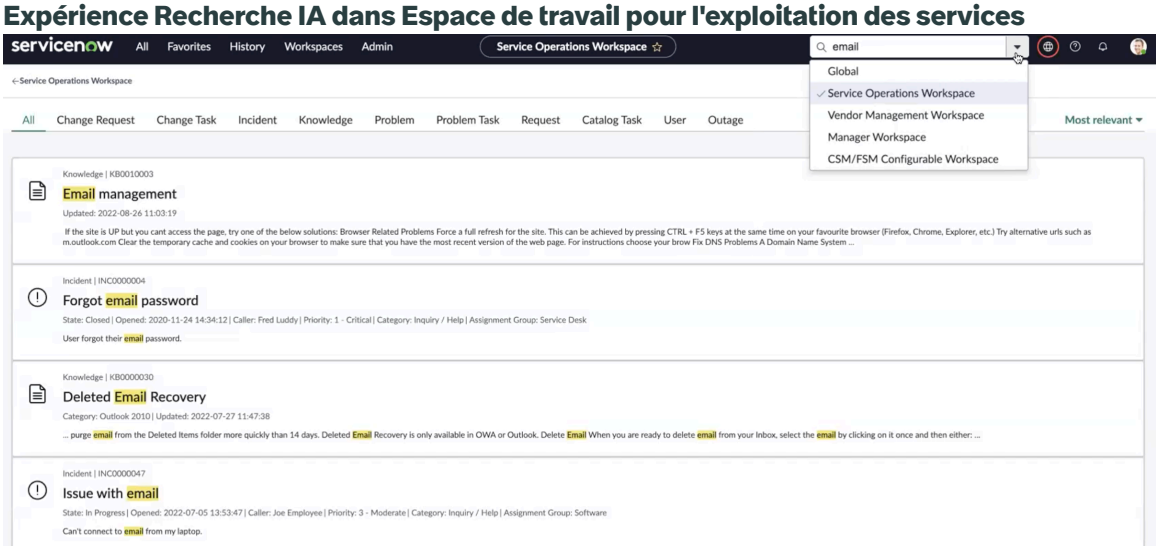
Remarque :

- L'expérience Recherche IA est disponible dans Espace de travail pour l'exploitation des services à partir de la version 1.3.
- Recherche IA pour Espace de travail pour l'exploitation des services version 1.3 est compatible avec le SR - PlatformX - Recherche - Recherche IA pour Next Experience Bundle - v2.0. Pour tous les scénarios de mise à niveau, utilisez le module Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA et assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :
  - Les nouvelles sources de recherche doivent être indexées.
  - Le profil de recherche doit être publié.
  - Recherche IA doit être activée.

  Pour en savoir plus sur l'utilisation du module Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA, consultez Configurer Recherche IA pour Next Experience .
- Assurez-vous que le moteur de recherche est défini sur Recherche IA. Pour définir Recherche IA, assurez-vous que la valeur de la propriété de la page UX `globalSearchDataConfigId` est définie sur sys_id pour Recherche IA, `6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f`.

- Les résultats Genius affichent les informations et les actions les plus pertinentes pour une requête de recherche utilisant des cartes de résultats Genius. Les cartes de résultats Genius s'affichent en regard des résultats de recherche habituels. Pour en savoir plus sur les résultats Genius, consultez Genius Results . Par défaut, Espace de travail pour l'exploitation des services prend en charge la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses. Si elle n'est pas active, vérifiez ce qui suit :
  - Assurez-vous que la version de Recherche IA pour Next Experience est la version 3.0 ou ultérieure.
  - Assurez-vous que la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses est active. Pour en savoir plus sur les configurations des résultats Genius pour les questions-réponses, consultez Q&A Genius Results .

Expérience Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez personnaliser l'expérience Recherche IA, par exemple en ajoutant une source de données ou en modifiant un profil de recherche, à l'aide de Configuration guidée Recherche IA. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette configuration guidée, consultez Configurer Recherche IA .

Installer Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services (com.snc.universal_request).Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Demande universelle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Référence de Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Demande universelle (com.snc.universal_request).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Installer Tâche universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Tâche universelle (sn_uni_task).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Tâche universelle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Référence de Tâche universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Tâche universelle (sn_uni_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Admin Center fournit aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance. Il offre un accès rapide et sans effort à la gestion de toutes les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour Gestion des services IT (ITSM), ainsi que des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Admin Center propose une page unique sur laquelle un administrateur peut accéder à toutes les options de la plateforme, aux applications, aux modules d'extension et à l’aide. Il contient les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : permet d’accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, la page de destination, la page d'enregistrement d'incident, la page de gestion des changements.
- **Apprentissage** : donne accès à des ressources d’apprentissage pour aider les administrateurs à mieux comprendre la configuration SOW. Ces ressources sont conçues pour fournir aux utilisateurs les connaissances et les compétences nécessaires pour configurer et gérer ITSM efficacement .

Gérer les configurations dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

Une même page vous permet d'accéder rapidement à toutes les personnalisations de l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM, de les gérer, d'accéder à des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, et d'accéder à l'aide de ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, administrateur, change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Admin Center contient les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : permet d'accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, la page de destination, la page d'enregistrement d'incident et la page de gestion des changements modernes.
- **Apprentissage** : donne accès à des ressources d’apprentissage pour aider les administrateurs à mieux comprendre la configuration SOW. Ces ressources sont conçues pour fournir aux utilisateurs les connaissances et les compétences nécessaires pour configurer et gérer ITSM efficacement .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. **Facultatif :** Si certaines applications telles que Gestion des incidents ne sont pas déjà installées, installez-les dans la section **Configurer ITSM Core**.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Migrer les graphiques existants vers le tableau de bord PAR dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez migrer les personnalisations et configurations courantes du tableau de bord existant vers le tableau de bord (tableau de bord PAR) à l'aide Analyse des performances de l'utilitaire de migration à l'écran. Avec cette migration, vous n'aurez pas besoin de refaire les personnalisations du tableau de bord PAR pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM afficher les données.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est défini sur Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM commun avant d'effectuer la migration.

Remarque :
Si vous n'avez pas personnalisé la page de destination, le système est automatiquement migré vers le tableau de bord PAR. Une fois la migration effectuée, vous pouvez tirer parti des options de configuration et des fonctionnalités fournies par le tableau de bord PAR.

Les modifications apportées en remplaçant les méthodes `sys_ux_client_script_include` pour `SowIncidentLandingPageUtilsSNC` et `SOWLandingPageTier2UtilsSNC` sont prises en compte pour la migration. Ces modifications sont appliquées à `SowIncidentLandingPageUtils` pour les tableaux de bord de niveau 1 et à `SOWLandingPageTier2Utils` pour les tableaux de bord de niveau 2. Si vous avez créé les scripts pour remplacer les méthodes de la version SNC, vous devez copier ces changements dans les scripts non SNC correspondants.

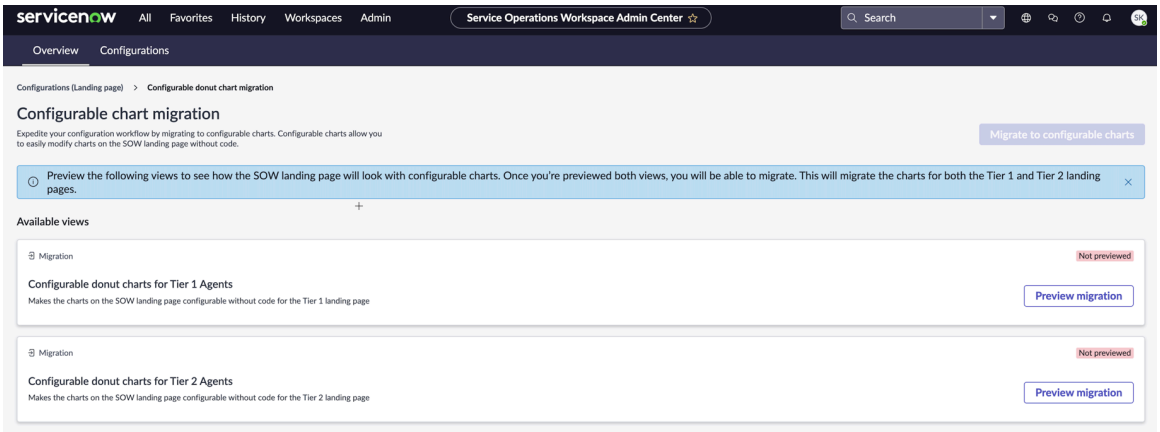
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sélectionner **Configuration initiale** > **Page de destination**.
3. Sélectionnez **En savoir plus** sur le message d'alerte qui s'affiche.
4. Sélectionnez **Aperçu** de la migration pour prévisualiser le graphique qui va être migré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'aperçu du tableau de bord contenant les graphiques personnalisés s'ouvre dans un nouvel onglet. Une fois que vous avez prévisualisé le tableau de bord, l'étiquette passe de **Non prévisualisé** à **Prévisualisé**.

5. Sélectionnez **Migrer vers des graphiques configurables**.

   Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Oui, migrer** pour migrer les graphiques vers le tableau de bord PAR.

   Une fois la migration réussie, l'étiquette est mise à jour en tant que **Complete**. Vous pouvez afficher les graphiques mis à jour dans le tableau de bord PAR de la page de destination SOW.

   Remarque :
   Vous ne pouvez effectuer la migration qu'une seule fois.

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM améliorer votre expérience

Outre les configurations qui font partie de la configuration essentielle pour l'implémentation Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM de , vous pouvez toujours améliorer votre ITSMEspace de travail pour l'exploitation des services expérience avec quelques configurations.

Affecter le rôle d'agent du Centre de services à l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affectez le rôle d'agent du Centre de services aux utilisateurs pour leur permettre de gérer les incidents, de satisfaire les demandes de service et d'offrir une assistance aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la Admin Center page, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez le bouton **Configurer** dans la section **Configuration initiale** .
   - Dans l'onglet **Configurations** , sélectionnez **Configuration initiale** > **Rôle d'agent du Centre de services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Agents du Centre de services affiche les onglets suivants :

- **Agents du Centre de services** : liste des utilisateurs disposant du rôle d'agent du Centre de services.
- **Groupes et utilisateurs disponibles** : liste de tous les utilisateurs disponibles dans le système.

3. Sélectionnez l'onglet **Groupes et utilisateurs disponibles** .
4. Sélectionnez un groupe auquel affecter tous les utilisateurs du groupe avec le rôle d'agent du Centre de services.

   Sélectionnez un utilisateur auquel affecter le rôle d'agent du Centre de services.
5. Sélectionnez **Affecter le rôle d'agent du Centre de services**.

Résultats

Les utilisateurs sélectionnés se voient affecter un rôle d'agent du Centre de services.

Réorganiser les modules du volet de navigation dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Accédez rapidement aux modules du volet de navigation dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, Accueil, Liste, Boîte de réception, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Sur la page Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez **Paramètres** dans la partie supérieure.
4. Sur la page Paramètres de l'expérience : Espace de travail pour l'exploitation des services, accédez à la section **Navigation latérale**.
   Cette section affiche tous les modules du volet de navigation de gauche dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
5. Réorganisez les modules en les faisant glisser.

Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent de recevoir des conversations de messagerie instantanée initiées à partir de Portail de services et d'y répondre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa).
2. Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurez la Messagerie instantanée d'agent.
   Par exemple, pour ajouter des groupes d'agents qui peuvent gérer les conversations de messagerie instantanée entrantes. Pour en savoir plus sur la configuration des files d'attente, consultez Work item queues et Configurer la Messagerie instantanée d'agent.

Activer l'affectation automatique des interactions à un agent

Acceptez automatiquement les conversations de messagerie instantanée pour un agent sans avoir à les accepter ou les rejeter dans la boîte de réception.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez la règle d'affectation Messagerie instantanée - Plus grande capacité.
   Pour en savoir plus sur les règles d'affectation AWA, consultez Configurer les règles d'affectation d'agent.
3. Dans la liste connexe Gestion de l'affectation automatique, procédez comme suit.
   a. Cochez la case **Activer l'affectation automatique des éléments de travail**.
   b. Dans la liste **Options d'affichage**, sélectionnez la valeur requise.
      - Carte de boîte de réception : accepte les interactions et les ajoute à la boîte de réception de l'agent. L'agent peut ouvrir l'interaction acceptée à partir de la boîte de réception.
      - Carte de boîte de réception et onglet de l'espace de travail : accepte les interactions et ouvre un onglet pour chaque interaction acceptée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les alertes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les messages d'alerte et de notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour Générateur d'IU ignorer automatiquement dans un délai spécifié et développer automatiquement le contenu de la notification d'alerte.

Avant de commencer
L'ensemble doit être installé ou mis à jour vers la Générateur d'IU version 28.1.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'application n'a pas été mise à jour vers la Générateur d'IU version 28.1, vous pouvez toujours configurer les notifications d'alerte en accédant à **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences** , puis sélectionnez Espace de travail pour l'exploitation des services dans la liste Applications UX. Vous pouvez ensuite sélectionner la propriété **de page alert_auto_dismiss_config** UX et personnaliser le script dans le champ **Valeur** pour configurer les notifications d'alerte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'onglet **Expériences** , dans la liste des applications, recherchez et sélectionnez Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Sélectionnez **Afficher les paramètres de l'expérience**.
4. Dans la section Configurer les alertes, renseignez les champs suivants :

Ignorer automatiquement les alertes

États de l'alerte	Abandonner automatiquement	Délai d'expiration (en secondes)
Critique	Cochez la case pour ignorer automatiquement les alertes critiques. **Remarque :** Par défaut, cette case est décochée.	Spécifiez le délai en secondes pendant lequel l'alerte critique est automatiquement ignorée. **Remarque :** Par défaut, ce champ est vide.
Élevé	Cochez cette case pour ignorer automatiquement les alertes élevées. **Remarque :** Par défaut, cette case est décochée.	Spécifiez la durée en secondes pendant laquelle l'alerte élevée est automatiquement ignorée. **Remarque :** Par défaut, ce champ est vide.
Modéré	Cochez la case pour ignorer automatiquement les alertes modérées. **Remarque :** Par défaut, cette case est décochée.	Spécifiez la durée, en secondes, pendant laquelle l'alerte modérée est automatiquement supprimée. **Remarque :** Par défaut, ce champ est vide.
Avertissement	Cochez cette case pour ignorer automatiquement les alertes d'avertissement. **Remarque :** Par défaut, cette case est décochée.	Spécifiez le délai en secondes pendant lequel l'alerte d'avertissement est automatiquement supprimée. **Remarque :** Par défaut, ce champ est vide.
Info	Cochez cette case pour ignorer automatiquement les messages de notification d'informations. **Remarque :** Par défaut, cette case est cochée.	Spécifiez le délai en secondes pendant lequel le message de notification d'informations est automatiquement rejeté. **Remarque :** Par défaut, ce champ est défini sur trois secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de l'alerte	Abandonner automatiquement	Délai d'expiration (en secondes)
Positif	Cochez cette case pour ignorer automatiquement les messages de notification positifs ou de réussite. **Remarque :** Par défaut, cette case est cochée.	Spécifiez la durée, en secondes, pendant laquelle le message de notification positif ou de réussite est automatiquement rejeté. **Remarque :** Par défaut, ce champ est défini sur trois secondes.
Faible	Cochez cette case pour ignorer automatiquement les messages de notification faibles. **Remarque :** Par défaut, cette case est cochée.	Spécifiez le délai en secondes pendant lequel le message de notification de faible niveau est automatiquement rejeté. **Remarque :** Par défaut, ce champ est défini sur trois secondes.

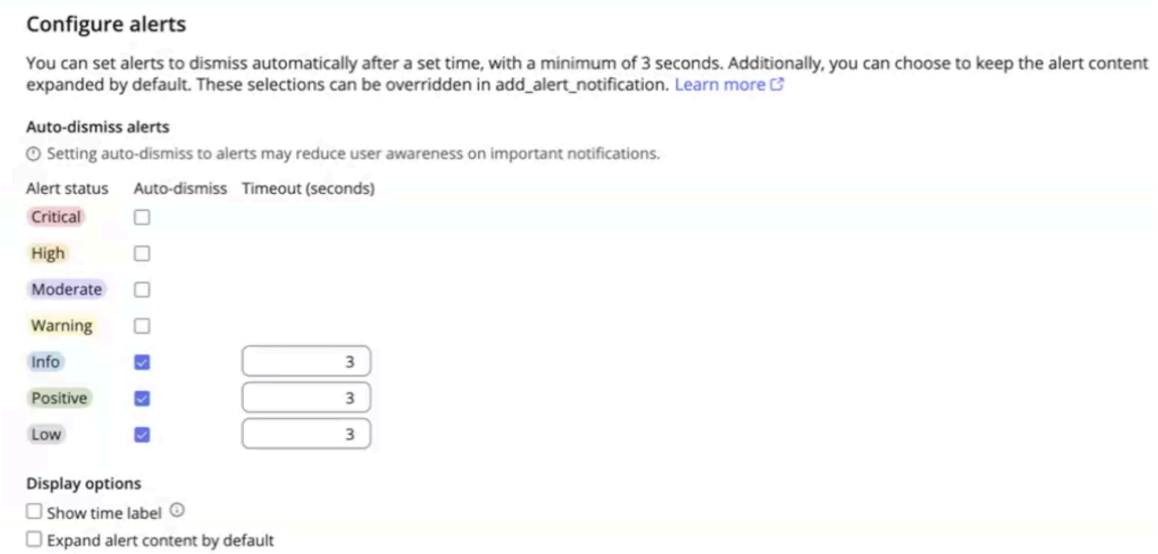
Remarque : Le champ **Délai d'expiration (secondes)** n'est activé que si la case **Ignorer automatiquement** est cochée pour l'état d'alerte spécifique tel que Critique, Modéré, etc.

Options d'affichage

Champ	Description
Afficher l'étiquette du temps	Cochez la case pour afficher l'étiquette de temps ainsi que l'indicateur visuel de temps lorsque la notification d'alerte est automatiquement rejetée dans le délai d'abandon automatique défini. **Remarque :** Par défaut, cette case est décochée.
Développer le contenu de l'alerte par défaut	Cochez la case pour développer automatiquement le contenu de l'alerte dans le message de notification d'alerte. **Remarque :** Par défaut, cette case est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Vous pouvez afficher la section Configurer les alertes uniquement si vous avez mis à jour Générateur d'IU l'application vers la version 28.1 (Zurich).

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la page de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez la *fuzzyCount* propriété pour modifier la façon dont le nombre d'enregistrements est affiché sur la page de Espace de travail pour l'exploitation des services liste (SOW). La configuration de la propriété permet d'améliorer *fuzzyCount* les performances du système.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'entrée de la *fuzzyCount* propriété est une paire de clé-valeur JSON. La propriété s'applique à tout nouveau composant de liste utilisé dans les pages SOW lorsque l'entrée de limite de nombre d'enregistrements pour le composant n'est pas définie.

La *fuzzyCount* propriété s'applique à toutes les listes, y compris la SOW liste connexe et la liste d'associateurs de plusieurs enregistrements (MRA) dans les pages d'enregistrements SOW .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la SOW Admin Center page, accédez à **Configuration initiale** > **Propriétés SOW**.
3. Sur la page des propriétés, dans la vignette Améliorer la vitesse de chargement de page pour les SOW**pages de vue de liste dans SOW** , sélectionnez **Configurer**.

   La *fuzzyCount* page Propriété UX s'ouvre dans un onglet distinct.

   Vous pouvez également accéder à la page Propriété *fuzzyCount* UX en accédant à **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**. Dans la liste Applications UX,

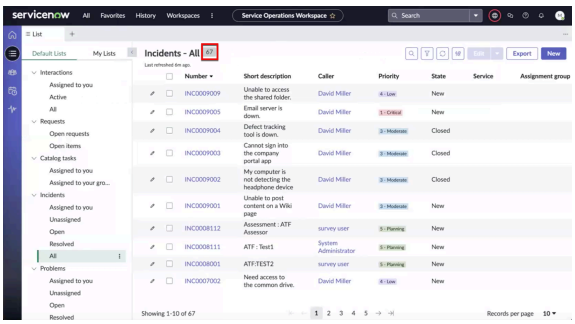
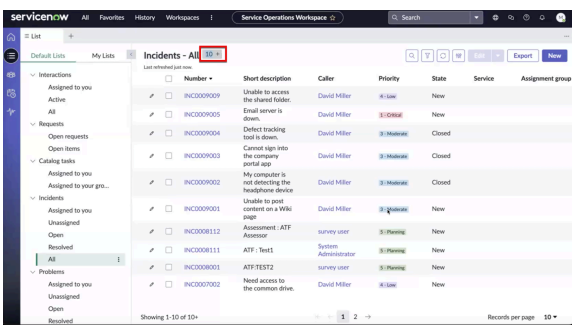
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnez Espace de **travail pour l'exploitation des services** , puis dans la liste connexe Propriétés de la page UX, sélectionnez la *fuzzyCount* propriété.

4. Sur la page Propriété de la page UX, modifiez le champ **Valeur** .

nombre fuzzyCount

Valeur	Description
{"default » :-1}.	Affiche le nombre total d'enregistrements dans une liste. La propriété UX fuzzyCount n'est pas appliquée à la page de liste SOW . 
{"default » :<integer>}.	Affiche le nombre d'enregistrements dans une liste sous la forme <entier+>. Par exemple, si l'incident compte 124 enregistrements, si vous configurez la valeur de la propriété sur 10, le système affiche le nombre d'incidents sur 10+. 
{"default » :<integer>, « incident » : <integer1>}.	Affiche le nombre d'enregistrements dans une liste sous la forme <entier+>. Vous pouvez également définir le nombre d'enregistrements à afficher pour une table ou un type d'enregistrement spécifique, comme un incident. Par exemple, si l'incident comporte 14 enregistrements, si vous configurez la valeur d'incident dans la propriété sur 10 et la valeur par défaut sur 20, le système affiche le nombre d'enregistrements d'incidents comme étant 10+ et pour la liste des non-incidents, le nombre est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur	Description
	affiché en fonction de la valeur par défaut définie dans la propriété qui est 20+.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration des pages d'enregistrement dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

Pour vous aligner sur vos besoins en matière de page d'enregistrement, vous pouvez configurer les données disponibles dans les pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Pour en savoir plus sur les configurations de page d'enregistrement qui font partie de la configuration essentielle pour l'implémentation Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM de , Configurations de la page d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer un onglet de page d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez l'ordre d'affichage d'un onglet de page d'enregistrement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pages d'enregistrement (incident, problème, changement, etc.) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services comportent plusieurs onglets. Certains onglets, comme l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident sont propres à une page d'enregistrement. D'autres, comme l'onglet **Détails**, sont communs à différentes pages d'enregistrement de différents espaces de travail. L'onglet Détails est associé aux pages d'enregistrement d'incident, de changement, de problème et autres de différents espaces de travail.

Lorsque vous modifiez l'ordre d'un onglet commun à différentes pages d'enregistrement et différents espaces de travail, les changements s'appliquent à tous ces enregistrements et espaces de travail.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **sys_ux_app_route.list**.
2. Dans la liste Chemins des applications UX, sélectionnez l'enregistrement d'onglet que vous souhaitez modifier.
   - Pour modifier l'ordre d'un onglet commun. Par exemple, pour l'onglet **Détails**, sélectionnez **Onglet Détails de l'enregistrement**. Tous les changements que vous apportez s'appliquent à l'onglet **Détails** de toutes les pages d'enregistrement associées dans plusieurs espaces de travail.
   - Pour modifier l'ordre d'un onglet propre à la page d'enregistrement. Par exemple, pour l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez la **Vue d'ensemble** dont la **Configuration d'application** est **Espace de travail pour l'exploitation des services** et le **Macroponent**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

parent est **Onglets de la page d'enregistrement**. Tous les changements apportés ne sont applicables qu'à l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Sur le formulaire Chemin de l'application UX, modifiez le champ **Ordre**.
   Si le formulaire Chemin de l'application UX ne contient pas le champ Ordre, ajoutez-le. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un champ au formulaire, consultez Show or hide fields on a form .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services en modifiant la mise en page du formulaire ou les listes connexes à partir de l'interface utilisateur classique de ServiceNow AI Platform.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement de tâche, par exemple, un problème ou un incident, comporte les vues modifiables suivantes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La vue lors de la création de l'enregistrement.
- Vue de l'onglet **Détails** une fois l'enregistrement enregistré.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple à partir d'un incident ou d'un problème, dans l'interface utilisateur classique de ServiceNow AI Platform.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

3. Sur le formulaire d'enregistrement de la tâche, par exemple sur un formulaire d'incident, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.

4. Déplacez les champs requis et les listes connexes de la liste **Disponible** à la liste **Sélectionné**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir et personnaliser les balises de flux d'activité

Définissez et personnalisez les balises de flux d'activité pour les pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Les balises permettent de filtrer l'activité à partir des flux d'activités selon les besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

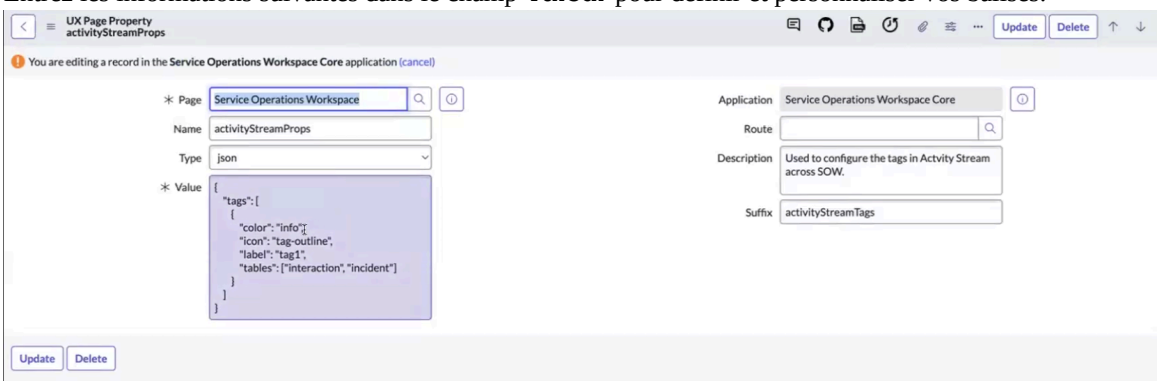
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Recherchez et sélectionnez Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'enregistrement de registre UX, dans la liste connexe Propriétés de la Espace de travail pour l'exploitation des services page UX, sélectionnez **activityStreamProps**.
   Par défaut, l'enregistrement de propriété de la page UX de flux d'activité ne contient aucune information sur la balise.
4. Modifiez l'enregistrement de propriété de la page UX du flux d'activité.
5. Entrez les informations suivantes dans le champ **Valeur** pour définir et personnaliser vos balises.



   - Couleur : la couleur de la balise.
   - Icône : type d'icône de la balise.
   - Étiquettes : nom de l'étiquette de la balise.
   - Tables : table à laquelle la balise est appliquée, comme un incident ou une interaction.

   Pour plus d'informations sur l'utilisation des valeurs correctes pour personnaliser les balises, reportez-vous à la section Configure tags for the Activity stream .
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la boîte de dialogue Affecter ou résoudre pour un incident ou une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les champs affichés dans la boîte de dialogue Affecter et résoudre pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Personnalisez les champs affichés dans la boîte de dialogue Affecter pour une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

- Pour un incident, vous pouvez personnaliser les champs dans les boîtes de dialogue Affecter et Résoudre.
- Pour une demande de changement, vous pouvez personnaliser les champs de la zone Affecter.
- Seuls les champs configurés dans la vue Espace de travail pour l'exploitation des services peuvent être ajoutés aux boîtes de dialogue Résoudre ou Affecter.
- Tous les scripts clients préconfigurés et les politiques d'interface utilisateur configurées pour les champs personnalisés sont également applicables dans les boîtes de dialogue Résoudre ou Affecter.
- Les champs des boîtes de dialogue Affecter, Réaffecter et Résoudre ne prennent pas en charge les décorateurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez la boîte de dialogue Affecter.
   a. Ouvrez un incident ou une demande de changement dans Interface utilisateur principale.
   b. Sur le formulaire d'incident ou le formulaire de demande de changement, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) sur l'en-tête.
   c. Accédez à la **Vue** > **Modal d'affectation SOW**.
   L'enregistrement est ouvert dans la vue Modal d'affectation SOW.
   d. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) sur l'en-tête.
   e. Accédez à la **Configurer** > **Mise en page**.
   f. Déplacez les champs requis de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
   g. Sélectionnez **Enregistrer**.
2. Configurez la boîte de dialogue Résoudre.
   a. Ouvrez un incident dans Interface utilisateur principale.
   b. Sur le formulaire d'incident, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) sur l'en-tête.
   c. Accédez à la **Vue** > **Modal de résolution d'incident SOW**.
   L'enregistrement est ouvert dans la vue modale de résolution d'incident SOW.
   d. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) sur l'en-tête.
   e. Accédez à la **Configurer** > **Mise en page**.
   f. Déplacez les champs requis de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
   g. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le panneau Experts d'astreinte pour un incident

Configurez le panneau **Experts d'astreinte** pour un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pour configurer le panneau Experts d'astreinte, assurez-vous d'avoir ajouté une implémentation pour le point d'extension *`sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'implémentation du point d'extension de la table d'incidents est ajoutée par défaut. Pour la personnaliser, modifiez le script pour inclure `ExpertsOnCallTabConfigForIncident`.
- Exemple : si vous souhaitez afficher uniquement le groupe d'affectation dans le panneau Experts d'astreinte, mettez-le à jour `getRecommendedFieldWatchList` dans le script.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter des experts d'astreinte pour la table Problème, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Sélectionnez et ouvrez le point d'extension **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig**.
3. Sélectionnez **Créer une implémentation** dans la section Liens connexes.
4. Modifiez le **script** selon les besoins :

API du point d'extension

Méthode	Entrées	Retour
`getTableName`	Aucun	Chaîne : nom de la table pour laquelle un point d'extension est implémenté
`getRecommendedFieldWatchList`	Aucun	Tableau : liste des champs que vous souhaitez afficher dans le panneau des groupes recommandés d'experts d'astreinte. Par exemple : `["assignment_group", "cmdb_ci"]`
`getRecommendedGroups`	○ recordGr : référence GlideRecord ○ fieldWatchList : objet contenant tous les champs et leurs valeurs respectives. Par exemple : `{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }`	Tableau : liste des objets contenant le groupe recommandé, le sys_id et le message respectif. Par exemple : `[ { : "Recommended based on assignment group" } ]`
`isExpertOnCallTabSupported`	Aucun	Booléen : renvoie la valeur true pour activer l'expert d'astreinte pour cette table.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un type de tâche qui peut être utilisé lors de la création d'un problème ou d'un changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous étendez la tâche de problème ou la tâche de changement pour ajouter votre propre type de tâche, vous pouvez définir l'enfant de la tâche de problème ou de changement comme table cible. Selon les valeurs par défaut que vous définissez dans l'enfant de la tâche de problème ou de la tâche de changement, vous n'avez pas besoin de transmettre de valeurs.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
S'applique à	Table à laquelle la tâche s'applique. Sélectionnez Tâche de problème [problem_task] ou Tâche de changement [change_task].
Ordre	Ordre du type de tâche dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Application	Périmètre de l'application.
Actifs	Option permettant d'activer le type de tâche.
Titre	Titre de la carte affichée dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Description	Description de la carte.
Table cible	Table dans laquelle l'enregistrement doit être créé lors de l'utilisation de ce type de tâche. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si la table sélectionnée dans le champ **S'applique à** n'a pas de tables enfants.
Valeurs	Valeurs par défaut renseignées lors de la création d'un enregistrement à l'aide de ce type de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une page d'enregistrement standard dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez des pages d'enregistrement individuelles pour afficher des informations et faciliter la mise à jour de la personnalisation.

Une page d'enregistrement standard (SRP) est le format de base de l'affichage des enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Ces pages d'enregistrement présentent des conteneurs, des composants, des modaux et d'autres mises en page qui affichent les informations d'enregistrement.

Espace de travail pour l'exploitation des services contient des incidents, des tickets et des tâches nécessaires à un agent pour effectuer son travail quotidien. Une page SRP fournit une structure de base qui affiche des informations d'enregistrement, telles qu'une interface de communication et des suggestions de résolution. Elle fournit les constructions suivantes qui facilitent la personnalisation :

- Paramètres prédéfinis : les paramètres prédéfinis sont les mappages préconfigurés à l'intérieur des pages d'enregistrement. Lorsque vous ajoutez un nouveau composant à la page d'enregistrement, les paramètres prédéfinis associés à ce composant sont également ajoutés à la page d'enregistrement. Vous pouvez configurer des paramètres prédéfinis pour des composants en sélectionnant l'icône de verrouillage d'une configuration. Une copie ou un doublon du composant contient ces valeurs prédéfinies.
- Contrôleurs : les contrôleurs sont les scripts de base qui aident à implémenter la fonctionnalité d'une page d'enregistrement. Lorsque vous créez une copie ou un doublon de la page d'enregistrement, la page SRP établit une référence au contrôleur d'origine. Vous ne pouvez pas modifier la fonctionnalité de base de la page d'enregistrement. Toutefois, vous pouvez modifier la page d'enregistrement à l'aide des scripts et des états en fonction de vos besoins.

Remarque :

- Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous pouvez modifier la page d'enregistrement d'incident dans le champ **Enregistrer SNC** de l'Générateur d'IU.
- ServiceNow ne recommande pas de personnaliser la page d'enregistrement d'incident à l'aide des méthodes **Enregistrer SNC** ou **Enregistrement SRP**. Par conséquent, aucune prise en charge n'est assurée pour les personnalisations de la page d'enregistrement.

Ajouter des actions déclaratives sur la Page d'enregistrement standard

Ajoutez des actions déclaratives sur la page d'incident et dans les onglets situés à l'intérieur de la page d'enregistrement d'incident à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions déclaratives vous permettent de modifier les actions de liste, les actions de liste connexe et les décorateurs de champ disponibles dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur la création d'actions déclaratives et leur utilisation, consultez Declarative actions .

Outre les personnalisations des actions déclaratives, la Page d'enregistrement standard (SRP) modifie également les événements liés aux compléments dans les enregistrements d'incident et les onglets situés à l'intérieur des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_ux_addon_event_mapping.liste**.
2. Dans la liste Mappages d'événements du complément UX, accédez au mappage d'événements requis. Vous pouvez ajouter deux types de mappages d'actions déclaratives.
   - Mappages d'actions déclaratives n'utilisant pas le macroponent parent. Cette option utilise les contrôleurs pour les mappages.
   - Mappages d'actions déclaratives utilisant l'ID de l'élément source et le macroponent parent. Cette option n'utilise pas les contrôleurs.

   Par exemple, pour modifier l'action déclarative du formulaire afin de créer un changement, accédez à la **tâche de création de changement du formulaire** pour laquelle le **macroponent parent** est vide. De même, vous pouvez ajouter l'action déclarative pour les onglets inclus à l'intérieur d'un incident. Par exemple, pour ajouter une action déclarative en vue d'ajouter une demande de changement à la liste Enregistrements connexes, accédez à la **demande de changement à ajouter à la liste des enregistrements connexes SOW** pour laquelle le **macroponent parent** est vide.

   Remarque :
   Pour ajouter des actions déclaratives aux onglets de la collection de pages, tels que Vue d'ensemble, ajoutez des événements gérés dans le Générateur d'IU. Mappez cet événement à l'événement de la liste Mappages d'événements du complément UX à l'aide de l'ID de l'élément source.

3. Ajoutez les informations suivantes pour modifier l'action.

Champ	Description
Composant source	Composant qui émet l'événement source. Par exemple, la barre d'actions.
Action déclarative source	Action déclarative utilisée comme événement source.
Contrôleur	Contrôleur qui gère l'événement cible. Par exemple, Formulaire.
Événement cible	Événement géré pour le mappage dans des cibles `Target Payload mapping`.
Mappage de la charge utile cible	Liaison du conteneur et type de l'événement.

Migration modale personnalisée dans une page d'enregistrement standard

Modifiez les conteneurs modaux d'une page d'enregistrement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'enregistrement standard (SRP) fournit des options permettant de modifier les différents modaux utilisés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez dupliquer les modaux de la collection de pages et les modifier selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous pouvez modifier l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident sous **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU**.

4. À gauche de la Générateur d'IU, accédez à **Fenêtres modales et popovers** > **Modals**et sélectionnez **Conteneur modal (Viewport).**
5. À droite du Générateur d'IU, accédez à **Configurations** > **Collection de pages**.
   Deux options sont disponibles sous Collections de pages.
   - Modaux de la page d'enregistrement : sélectionnez cette option pour modifier les modaux dans toutes les expériences.
   - Modaux de la page d'enregistrement SOW : sélectionnez cette option pour modifier les modaux utilisés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
6. Sélectionnez l'icône pour ouvrir les variantes fournies.
7. Sélectionnez l'icône pour créer une page ou ajouter une nouvelle variante à une page.
   Pour en savoir plus sur la création d'une page et d'une variante, consultez Learn UI Builder by example .

Modifier la page d'enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard

Configurez le numéro d'ordre et les conditions d'écran d'une page d'enregistrement à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque page d'enregistrement contient un numéro d'ordre, qui peut être actif ou inactif. Une page d'enregistrement par défaut doit être active et posséder le numéro d'ordre le plus bas. L'Espace de travail pour l'exploitation des services affiche l'enregistrement doté du numéro d'ordre actif le plus bas comme page d'enregistrement par défaut.

SRP permet également d'ajouter des mappages de conditions d'écran lorsqu'une page apparaît.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous pouvez modifier une page d'enregistrement sous **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU**.

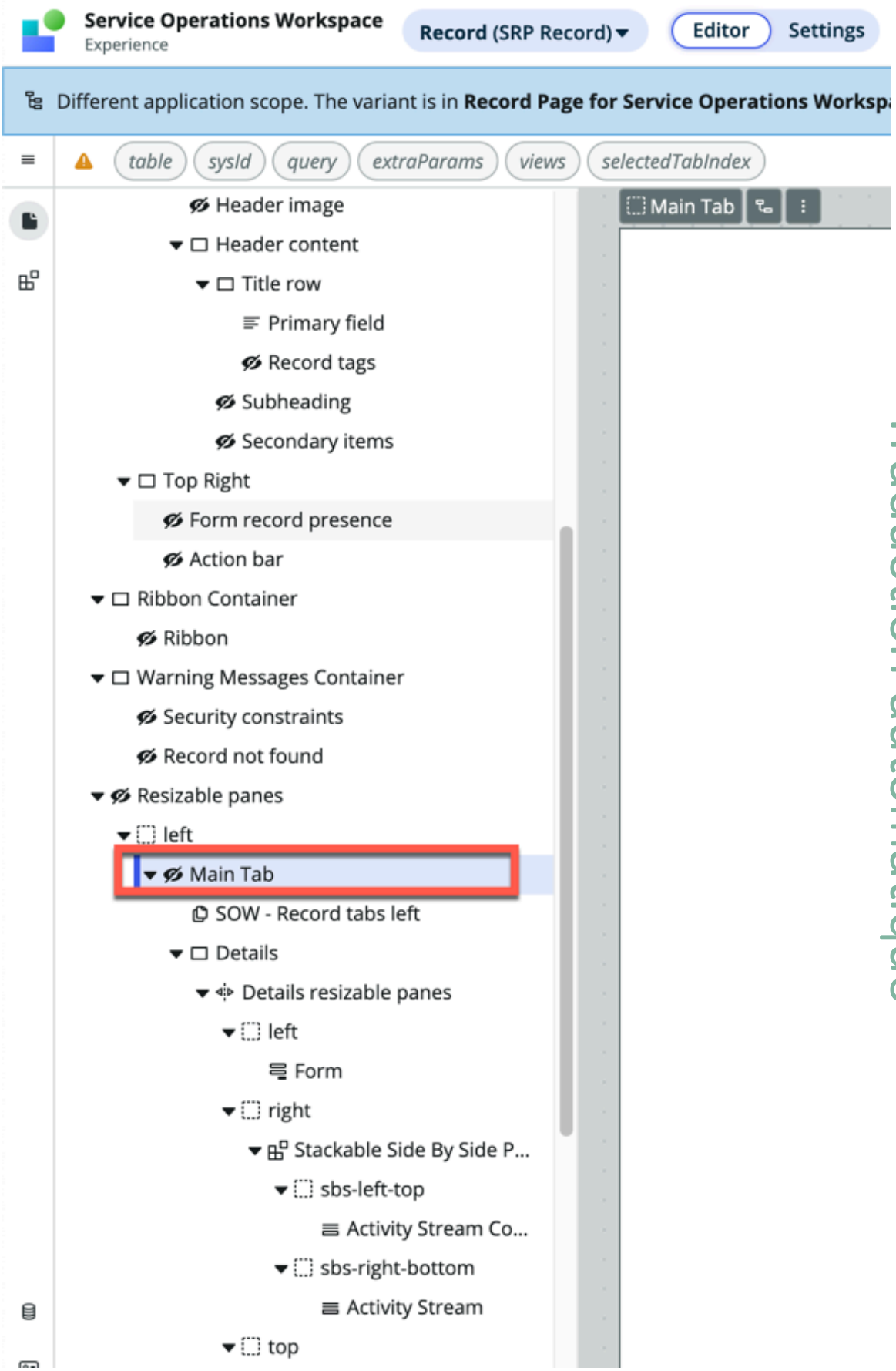
4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Onglet principal



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de modifier.

6. À droite de la page, accédez à **Configuration** > **Onglets**.
   L'enregistrement SRP comporte quatre types d'onglets à personnaliser.
   - Collection de pages : contient les pages et les variantes associées à la page d'enregistrement.
   - Inline tabs (Onglets inclus) : les onglets inclus et l'onglet Collection de pages contiennent le code associé à une page.
   - Liste connexe : contient les détails des enregistrements associés à l'enregistrement. La liste connexe est un onglet statique dont vous ne pouvez pas modifier l'ordre.
   - Onglets répéteurs : contient les détails des onglets qui se répètent dans la page. L'onglet répéteur est un onglet statique dont vous ne pouvez pas modifier l'ordre.

   Ces onglets permettent de modifier la mise en page. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un onglet avant l'onglet **Détails**, vous pouvez modifier **SOW : onglets d'enregistrement à gauche**. De même, pour ajouter un onglet après l'onglet **Détails**, vous pouvez modifier **SOW : onglets d'enregistrement au milieu**.

7. Pour modifier et afficher les pages et les variantes au sein de chaque onglet, sélectionnez l'.
8. Sous la liste Pages et variantes, sélectionnez la page requise.
   Par exemple, dans l'onglet Collection de pages, sélectionnez Vue d'ensemble des incidents SNC.

   Remarque :
   Les données, les événements et les mappages contenus dans les onglets **Config** (Configuration) et **Events** (Événements) ne peuvent pas être modifiés.

9. En haut de la page, sélectionnez l'icône de menu d'ouverture ≡.
10. Pour modifier l'ordre de l'enregistrement, procédez comme suit.

    a. Sélectionnez l'onglet **Settings** (Paramètres)

    (Éditeur et Paramètres).

    b. Pour modifier l'ordre d'affichage de l'enregistrement, modifiez la valeur du paramètre **Ordre** .
    La variante dotée du numéro d'ordre le plus bas est considérée comme la configuration par défaut.

11. Pour modifier l'ordre de la variante, procédez comme suit.

    a. Accédez à la **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de collection de variantes**.

    b. Sous la liste Écrans UX, modifiez le champ `Order`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La variante par défaut comporte la valeur d'ordre la plus basse.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

12. Pour modifier les **Conditions d'écran** de la page d'enregistrement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.
Les conditions d'écran apparaissent dans le champ *`Screen Condition`*.

b. Pour modifier ou ajouter une condition d'écran UX, accédez à la liste des conditions d'écrans UX.

c. Sélectionnez la condition d'écran.

d. Activez le champ *`Scripted Condition`*.

e. Modifiez les champs *`Script`* et *`Parameter Mapping`* pour définir les conditions d'écran en fonction de vos besoins.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations des tables de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement à partir de la condition d'écran, mettez à jour le sys_id de l'enregistrement et mettez à jour les conditions de script pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent relatif à cette table.

Important :
Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.

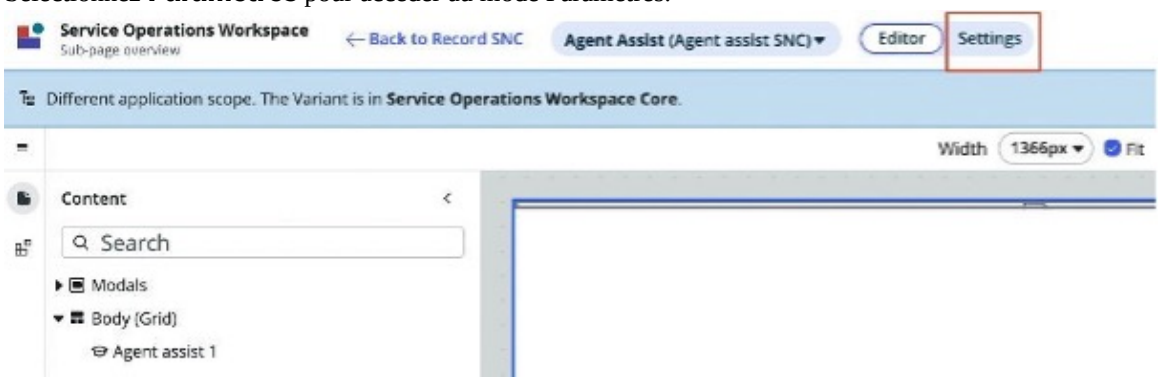
Remarque :
La collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** est utilisée sur la page d'enregistrement SRP de Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Paramètres** pour accéder au mode Paramètres.



5. Pour mettre à jour les conditions de script, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'icône **Conditions d'écran scriptées** ( ) pour ouvrir les conditions de script.

   b. Dans la colonne **Actives**, sélectionnez **Vrai**.

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrement, ajoutez le script requis au champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrement, supprimez le script du champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Pour mettre à jour les conditions d'écran et le sys_id, procédez comme suit :

   a. Dans la liste déroulante **Ouvrir des enregistrements**, sélectionnez **Enregistrement de variantes**.

   b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

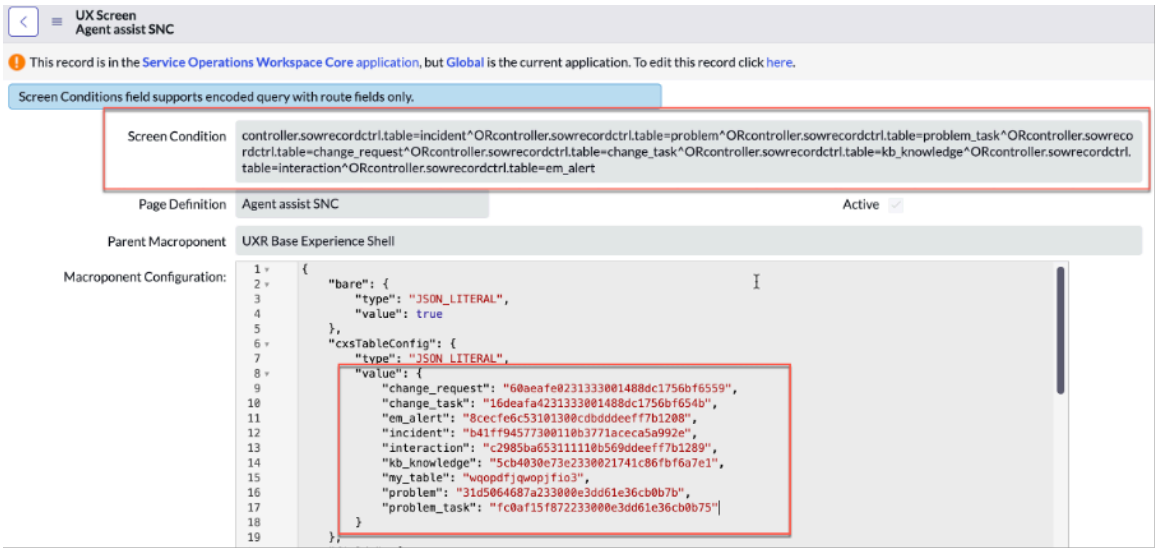
```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent, supprimez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard

Modifiez la configuration des tables pour Assistant d'agent afin d'afficher les résultats de recherche requis dans l'onglet Assistant d'agent à l'aide de la page d'enregistrement standard dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez à jour la configuration des tables pour obtenir les résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, consultez Configure table for a contextual search .

> **Important :**
> Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

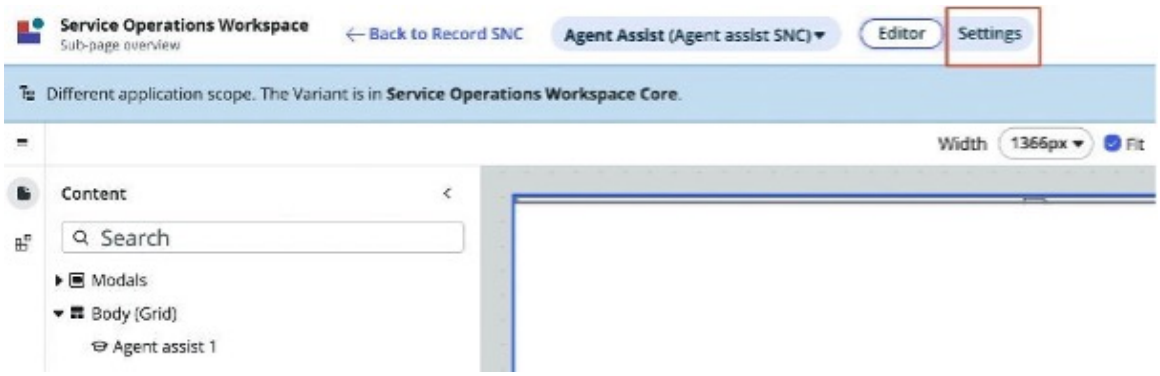
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.

> **Remarque :**
> La collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** est utilisée sur la page d'enregistrement SRP de Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
4. Sélectionnez **Paramètres** pour accéder au mode Paramètres.

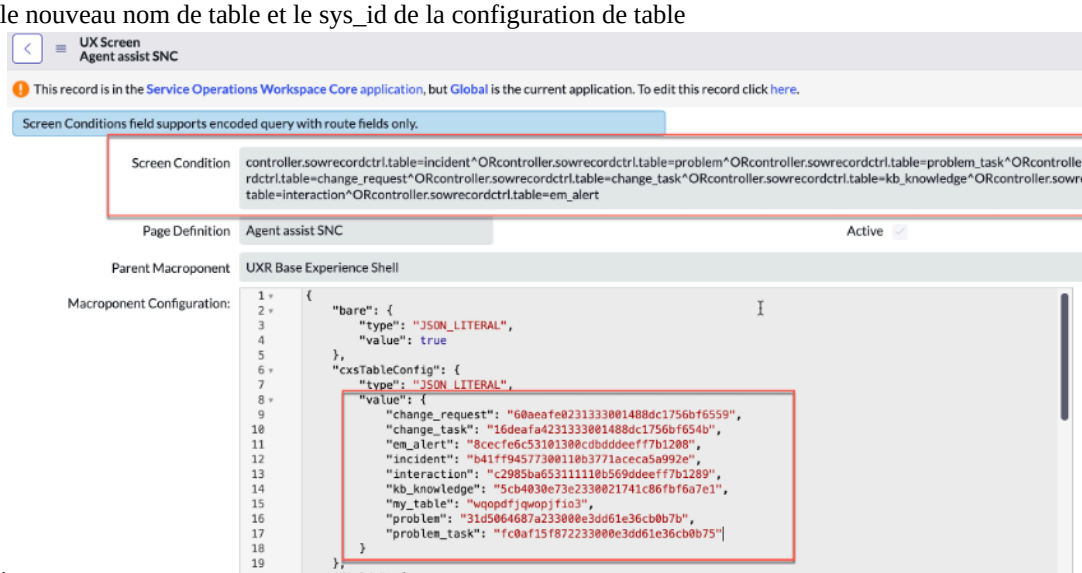
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans la liste déroulante Ouvrir des enregistrements, sélectionnez **Enregistrement de variantes**.
6. Dans le formulaire Écran UX, ajoutez la propriété et l'ID système dans l'onglet **Configuration du macroponent**.

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.



   > **Remarque :**
   > Pour copier le sys_id, accédez à **Configuration des tables** > **Copy_sysid**.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   > **Remarque :**
   > Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard.

Partage de pages d'enregistrement entre différents espaces de Espace de travail pour l'exploitation des services travail

Partagez l'apparence des pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) telles qu'un incident ou une demande de changement telles qu'elles sont dans d'autres espaces de travail tels que CSM des FSM espaces de travail.

Pour prendre en charge l'interopérabilité, SOW permet de partager l'apparence des pages d'enregistrement telles que les demandes d'incident et de changement dans d'autres espaces de travail tels que CSM les espaces de travail FSM. La fonctionnalité d'interopérabilité vous offre une expérience cohérente pour vous permettre d'afficher les enregistrements dans tous les espaces de travail de la plateforme ServiceNow (par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple, l'utilisateur voit la même vue et les mêmes actions pour un enregistrement d'incident, que ce soit dans SOW nos CSM espaces de travail).

Pour implémenter et utiliser cette fonctionnalité sur d'autres espaces de travail comme CSM l'espace de travail, un administrateur doit CSM créer un enregistrement dans la propriété **UX d'itinéraire inter-expériences UX** . L'administrateur peut ensuite personnaliser les conditions d'utilisation et d'autres paramètres pour implémenter cette fonctionnalité pour des tables spécifiques telles que l'incident et marquer cet enregistrement comme actif selon ses besoins.

Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams

Personnalisez les champs d'enregistrement de tâche affichés lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

Avant de commencer

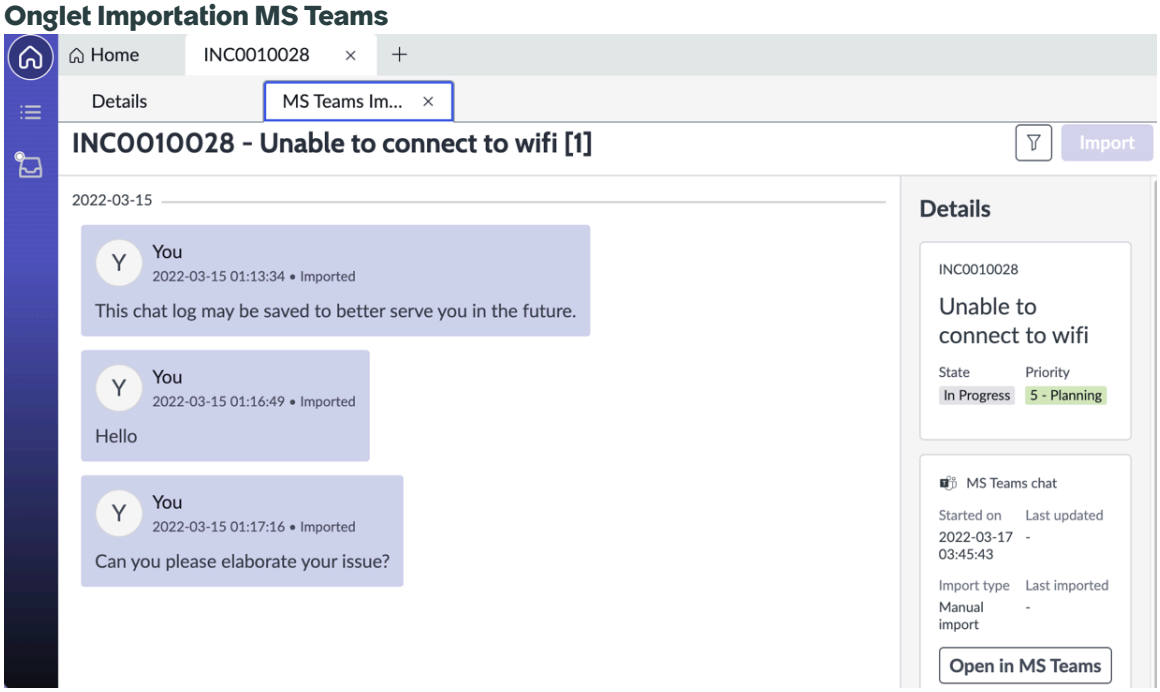
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Ces détails sont configurés dans le champ **Script** d'une implémentation correspondant à l'enregistrement de tâche dans le point d'extension sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler.

Pour en savoir plus sur la collaboration sur un enregistrement de tâche à l'aide de la messagerie instantanée Microsoft Teams, reportez-vous à la rubrique Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Importation MS Teams



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez **sn_tcm_collab_hook. MSTeamsTaskInfoCardHandler**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Implémentations, sélectionnez une implémentation associée à l'enregistrement de tâche et modifiez le champ **Script**.
4. Modifiez le champ **Script**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Définissez la durée après laquelle la présence de l'utilisateur doit être actualisée pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* spécifie la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Toutefois, si la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est également définie pour un canal de collaboration individuel, le maximum de ces deux valeurs est pris en compte pour ce canal.

Par exemple, prenez en compte le cas suivant dans lequel la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est définie individuellement et pour Microsoft Teams, mais aussi pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La valeur de la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est définie sur 240 secondes. Pour en savoir plus sur la définition de la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur pour Microsoft Teams, consultez Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur .
- La valeur de la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* est définie sur 180 secondes.

Dans ce cas, la valeur spécifiée pour la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est prise en compte pour actualiser la présence de l'utilisateur dans Microsoft Teams.

Procédure

1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Sélectionnez la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration*.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez la durée au bout de laquelle vous souhaitez que la présence de l'utilisateur s'actualise.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer Gestion des interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurer les fonctionnalités de gestion des Gestion des interactions interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la durée d'affichage des activités du demandeur pour une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez la durée pour afficher l'historique du demandeur, composé de tâches, d'interactions et d'actifs. Ces détails sont affichés dans le panneau latéral Informations du demandeur de l'enregistrement Gestion des interactions

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Configurerd'Interaction Management** dans la section **Configurations ITSM principales** .
3. Saisissez le nombre de jours pour extraire les données dans la section **Jours pour afficher les données** . La limite maximale est de 7 jours.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Masquer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Masquez automatiquement la boîte de réception lorsqu'un élément de travail, comme une messagerie instantanée ou un appel, est accepté. Si elle est désactivée, la boîte de réception reste visible même après l'acceptation d'un élément de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Configurerd'Interaction Management** dans la section **Configurations ITSM principales** .
3. Basculez l'option **Masquer la boîte de réception lorsque l'élément de travail est accepté** .

Fermer automatiquement une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Fermer automatiquement l'interaction lorsqu'un incident lié est fermé dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Gestion des interactions.**
3. Basculez l'option **Fermer l'interaction lorsque l'incident lié est résolu** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'enregistrement d'interaction est automatiquement fermé une fois l'incident Espace de travail pour l'exploitation des services lié fermé.

Configurer l'affichage des enregistrements connexes du demandeur dans une interaction

Pour une interaction, assurez-vous que les enregistrements connexes d'un demandeur sont affichés comme prévu pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Affichez l'ordre de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements associés à un demandeur s'affichent lorsqu'un agent consulte les informations du demandeur dans une interaction. Pour en savoir plus sur les actions de l'agent sur une interaction, reportez-vous à la rubrique Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**.
2. Dans la liste des configurations de vue EVAM, sélectionnez **Tâches connexes SOW**.
3. Modifiez l'ordre de sorte qu'il soit inférieur à celui de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

ITSM Onglets de session de messagerie instantanée Configurable Workspace dans SOW

Utilisez des indicateurs visuels sur les onglets de session de messagerie instantanée, tels que les couleurs et les icônes, pour alerter les agents des messages non lus et des minuteurs de seuil SLA.

La fonctionnalité Onglets de session de messagerie instantanée aide les agents à gérer efficacement plusieurs interactions. Les agents peuvent utiliser des indicateurs visuels pour réduire le risque de dépassement du minuteur de seuil, améliorer la hiérarchisation des chats et optimiser les délais de réponse. Cette fonctionnalité permet aux agents d'effectuer plusieurs tâches à la fois efficacement tout en maintenant les engagements de niveau de service.

La fonctionnalité Onglets de session de messagerie instantanée introduit un système de code couleur pour les onglets de session de messagerie instantanée dans l'espace de travail configurable en fonction des seuils d'accord sur les niveaux de service (SLA) configurés. Des indicateurs visuels supplémentaires alertent les agents des messages non lus, de l'état de la messagerie instantanée et des modifications non enregistrées. Ces repères visuels aident les agents à hiérarchiser leurs interactions en suivant la durée de la messagerie instantanée et en les alertant lorsque les conversations nécessitent une attention immédiate.

Fonctionnalités principales

Les onglets de session de messagerie instantanée fournissent les fonctionnalités clés suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de l'onglet de session de messagerie instantanée

Fonctionnalité	Description
Suivi de la durée en temps réel pour les sessions de messagerie instantanée	Cette fonctionnalité suit activement la durée d'une conversation de messagerie instantanée et alerte l'agent lorsque des seuils de SLA prédéfinis sont atteints. • Le minuteur commence lorsqu'un client envoie un message à un agent et que l'onglet de cette interaction de messagerie instantanée est inactif. • L'onglet inactif passe d'une couleur à l'autre pour alerter l'agent du message non lu et des seuils de SLA qui approchent. • Le minuteur se réinitialise une fois que l'agent interagit avec l'onglet.
Couleurs de l'onglet	Cette fonctionnalité utilise des couleurs d'onglet pour indiquer l'état d'une conversation avec un ou plusieurs messages non lus. • Les onglets inactifs affichent une couleur d'arrière-plan violette pour indiquer qu'un message a été reçu. • Les couleurs des onglets passent au jaune, puis au rouge pour mettre en évidence les temps d'attente critiques. Pour plus d'informations, voir Couleurs des tabulations.
Compteurs de messages non lus	Les onglets inactifs affichent un compteur qui affiche le nombre de messages de messagerie instantanée non lus. Pour plus d'informations, voir Compteurs de messages non lus.
Messages de l'onglet	Les messages des onglets de session de messagerie instantanée s'affichent après le nom du client et notifient à l'agent les conditions suivantes : • La messagerie instantanée est en cours de récapitulatif • La messagerie instantanée est terminée Les agents voient le message approprié sur l'onglet en fonction de l'état de la messagerie instantanée.
Indicateur de changements non sauvegardés	Un cercle gris sur un onglet de session de messagerie instantanée indique qu'il existe des changements non enregistrés dans l'onglet. Le cercle disparaît une fois les modifications enregistrées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages

La fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée fournit les avantages suivants.

- Amélioration de la hiérarchisation : les agents peuvent suivre visuellement le statut SLA de chaque messagerie instantanée en jetant un coup d'œil à la couleur de l'onglet et utiliser ces informations pour classer les réponses des clients par ordre de priorité.
- Multitâche de l'agent : les changements de couleur des onglets et les notifications en temps réel aident les agents à gérer plusieurs interactions simultanément, minimisant ainsi le risque de manquer des conversations instantanées cruciales.
- Productivité des agents : le système aide les agents à répondre plus efficacement en mettant en évidence les conversations en fonction de l'urgence, améliorant ainsi l'engagement et la satisfaction des clients.

Couleurs de l'onglet

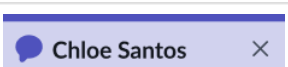
La fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée utilise des couleurs d'arrière-plan d'onglet pour fournir des informations en un coup d'œil. Les couleurs indiquent l'état des onglets de session de messagerie instantanée inactifs qui contiennent un ou plusieurs messages non lus.

- Les onglets affichent une couleur d'arrière-plan violette pour indiquer qu'un message a été reçu.
- Les couleurs des onglets passent au jaune, puis au rouge pour mettre en évidence les messageries instantanées ayant atteint les seuils de SLA.

Les administrateurs peuvent configurer des seuils pour les sessions de messagerie instantanée qui définissent les valeurs de minuteur et les couleurs d'arrière-plan des onglets pour les seuils. Les agents voient différentes couleurs dans les onglets de session de messagerie instantanée en fonction de la valeur du minuteur de seuil.

Remarque :
Les valeurs par défaut sont indiquées pour les minuteurs de seuil de SLA. Pour plus d'informations sur la modification de ces valeurs, reportez-vous à la section Configurer les onglets de session de messagerie instantanée dans SOW.

Couleurs de l'onglet de la session de messagerie instantanée

Couleur de l'onglet	Exemple	Description
Blanc		Indique l'onglet actif. Il s'agit de l'onglet dans lequel l'agent travaille actuellement.
Violet		Indique un onglet inactif qui contient un ou plusieurs messages non lus d'un client. La durée de la messagerie instantanée commence à la réception du premier message. L'onglet reste violet pendant 0 à 30 secondes (valeur par défaut), après quoi le minuteur atteint le niveau de seuil de SLA d'avertissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couleurs de l'onglet de la session de messagerie instantanée (suite)

Couleur de l'onglet	Exemple	Description
		• L'onglet inactif passe d'une couleur à l'autre pour alerter l'agent du message non lu et des seuils de SLA qui approchent. • Le minuteur se réinitialise une fois que l'agent interagit avec l'onglet.
Jaune		Indique un onglet inactif avec des messages non lus qui a atteint le niveau de seuil de SLA d'avertissement. L'onglet reste jaune pendant 30 à 60 secondes (valeur par défaut), moment auquel le minuteur atteint le niveau de seuil critique du SLA. L'onglet comprend également une icône d'avertissement. Pour plus d'informations, consultez Minuteurs de seuil de SLA .
Rouge		Indique un onglet inactif avec des messages non lus qui a atteint le niveau de seuil de SLA critique. L'onglet reste rouge jusqu'à ce que l'agent le sélectionne et redémarre le minuteur. L'onglet comprend également une icône critique. Pour plus d'informations, consultez Minuteurs de seuil de SLA .

Minuteurs de seuil de SLA

Les administrateurs peuvent configurer les minuteurs de seuil SLA d'avertissement et critique pour les onglets de session de messagerie instantanée inactifs. Si un agent laisse la messagerie instantanée d'un client sans réponse au-delà de la durée définie dans ces minuteurs de seuil, le système change la couleur de l'onglet.

La fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée comprend les paramètres de minuteur de seuil de SLA par défaut suivants. Pour plus d'informations sur la modification de ces valeurs, reportez-vous à la section Configurer les onglets de session de messagerie instantanée dans SOW.

Onglet Session de messagerie instantanée Niveaux de seuil de SLA

Minuteur de seuil	Description
Avertissement de violation de SLA	La durée de la messagerie instantanée commence lorsque le premier message de messagerie instantanée est reçu d'un client et que l'agent est absent de l'interaction de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Session de messagerie instantanée Niveaux de seuil de SLA (suite)

Minuteur de seuil	Description
	Au bout de 30 secondes (valeur par défaut), l'onglet de session de messagerie instantanée devient jaune et affiche une icône d'avertissement pour alerter l'agent d'une violation imminente de SLA. La languette reste jaune 30 à 60 secondes.
Violation critique du SLA	Au bout d'une minute (valeur par défaut), l'onglet de session de messagerie instantanée devient rouge et affiche une icône critique pour alerter l'agent d'une violation imminente d'un SLA. L'onglet reste rouge jusqu'à ce que l'agent le sélectionne et redémarre le minuteur.

Compteurs de messages non lus

Chaque onglet inactif comprend un compteur qui affiche le nombre de messages de chat non lus. Ce compteur apparaît sous la forme d'un carré rouge qui affiche le nombre de messages non lus.

Remarque :
Le compteur de messages non lus s'affiche sur les onglets inactifs de n'importe quelle couleur d'arrière-plan.

Lorsqu'un message de messagerie instantanée est reçu, le compteur se met à jour pour afficher le nombre total de messages non lus. Après avoir sélectionné l'onglet, un agent peut voir les messages non lus dans la fenêtre de messagerie instantanée.

La sélection d'un onglet inactif efface la couleur de l'onglet et réinitialise le compteur de messages non lus. Le minuteur et le compteur de seuil redémarrent lorsque l'agent quitte l'onglet.

Affichage des messages non lus

Lorsqu'un agent sélectionne un onglet inactif et revient à une conversation de messagerie instantanée, il peut voir les messages non lus dans la fenêtre de messagerie instantanée. Cette fenêtre utilise un séparateur entre les messages les plus anciens et les messages non lus et affiche l'heure à laquelle le premier message non lu a été envoyé. Ce séparateur s'affiche s'il y a un décalage temporel de plus de 30 secondes entre le premier nouveau message et le dernier message vu.

Nombre maximal d'onglets

Un agent peut avoir un maximum de 10 onglets ouverts à la fois. Si un agent tente d'ouvrir des onglets supplémentaires, le système affiche un message lui conseillant de fermer un ou plusieurs onglets avant d'ouvrir un nouvel onglet.

Transfert de messageries instantanées

Il existe deux façons de transférer une discussion de messagerie instantanée d'un agent à un autre : le transfert manuel et le transfert automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets de session de messagerie instantanée pour les messageries instantanées transférées

Type de transfert	Description
Transfert manuel	Lorsqu'un agent transfère manuellement une conversation de messagerie instantanée à un autre agent et que le nouvel agent accepte la conversation de messagerie instantanée : • Le compteur de messages non lus ne s'affiche pas dans l'onglet de la session de messagerie instantanée. • Le séparateur n'est pas affiché entre les nouveaux messages et les anciens messages. L'interaction est traitée comme nouvelle pour l'agent destinataire. • Le nouvel agent voit les changements de couleur de l'onglet configurés par l'administrateur lorsque de nouveaux messages arrivent du client. • Le nouvel agent voit le compteur de messages non lus mis à jour lorsque de nouveaux messages arrivent.
Transfert automatique	Lorsqu'une conversation de messagerie instantanée est automatiquement transférée à un autre agent ou à une file d'attente : • Le compteur de messages non lus ne s'affiche pas dans l'onglet de la session de messagerie instantanée. Tous les messages de la messagerie instantanée sont à l'état non lu pour le nouvel agent. • Le séparateur n'est pas affiché entre les nouveaux messages et les anciens messages. L'interaction est traitée comme nouvelle pour l'agent destinataire. • Le nouvel agent voit les changements de couleur de l'onglet configurés par l'administrateur lorsque de nouveaux messages arrivent du client. • Le nouvel agent voit le compteur de messages non lus mis à jour lorsque de nouveaux messages arrivent.

Si une messagerie instantanée est transférée à une file d'attente, les minuteurs de seuil de SLA et les couleurs d'onglet s'appliquent au prochain agent qui récupère le ticket.

Lorsqu'un agent demande de l'aide à un collègue ou à un gestionnaire à l'aide de cette Agent Whisper fonctionnalité, les minuteurs de seuil de SLA et le comportement de l'onglet ne s'appliquent qu'à l'agent propriétaire et à aucune autre personne participant à l'interaction.

Configuration de la fonctionnalité des onglets de session de messagerie instantanée

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur peuvent activer la fonctionnalité d'onglet Sessions de messagerie instantanée et configurer les minuteurs de seuil de SLA pour les sessions de messagerie instantanée à partir du centre d'administration SOW .

Lorsque cette fonctionnalité est activée, les onglets de session de messagerie instantanée affichent des couleurs pour indiquer l'état de la messagerie instantanée. Ces couleurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont déterminées par les minuteurs de seuil de SLA qui alertent les agents des violations imminentes de SLA. Cette fonctionnalité inclut deux minuteurs de seuil SLA avec les paramètres par défaut :

- Avertissement de violation de SLA
- Violation critique du SLA

Pour plus d'informations, consultez Configurer les onglets de session de messagerie instantanée dans SOW.

Configurer les onglets de session de messagerie instantanée dans SOW

Activez la fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée et configurez les valeurs des minuteurs de seuil SLA de messagerie instantanée dans le centre d'administration SOW .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la ITSM Onglets de session de messagerie instantanée Configurable Workspace dans SOW fonctionnalité et sélectionnez l'espace de travail auquel elle s'applique. Vous pouvez également sélectionner des valeurs pour deux minuteurs de seuil SLA de messagerie instantanée différents qui alertent les agents des messages non lus dans les messageries instantanées inactives. Ces minuteurs alertent les agents en modifiant les couleurs des onglets des messageries instantanées inactives. Pour plus d'informations sur la modification des couleurs des onglets, voir Couleurs des onglets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Configurer** sur la **gestion des interactions** dans la section des **configurations ITSM principales** .
3. Activez l'option des onglets des sessions d'information en faisant pivoter les onglets des sessions d'information dans le sens inverse des aiguilles d'une montre.
4. Dans la section Onglets de session d'information, procédez comme suit :

   a. **Minuteur pour l'avertissement de violation de SLA** : saisissez la valeur dans le champ pour que la couleur de l'onglet passe du violet au jaune.
   Sélectionnez la durée du minuteur pour l'avertissement d'une violation de SLA. Ce minuteur change la couleur de l'onglet en jaune lorsqu'il atteint la durée sélectionnée. Le paramètre par défaut est de 30 secondes après la réception du premier nouveau message.

   b. **Minuteur pour violation critique de SLA** : saisissez la valeur du minuteur pour que la couleur de l'onglet passe du jaune au rouge.
   Sélectionnez la durée du minuteur pour une violation critique du SLA. Ce minuteur change la couleur de l'onglet en rouge lorsqu'il atteint la durée sélectionnée. Le paramètre par défaut est de deux minutes après la réception du premier nouveau message.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

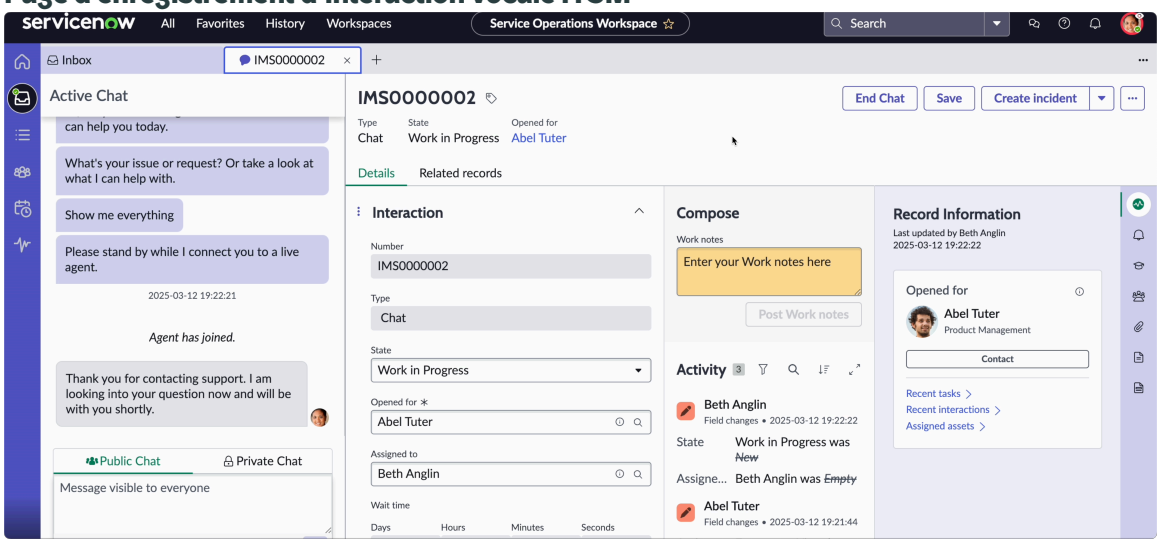
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ITSM Page d'enregistrement d'interaction vocale

La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale fournit un composant que les clients peuvent utiliser pour l'intégration avec les fournisseurs CCaaS (Contact Center as a Service) et une interface que les agents peuvent utiliser pour gérer les appels téléphoniques des clients.

Page d'enregistrement d'interaction vocale ITSM



La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale permet aux fournisseurs CCaaS d'afficher les intégrations vocales natives dans Espace de travail configurable de CSM. À l'aide des contrôles d'appel CCaaS intégrés à la page, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Acceptez les appels directement à partir de la boîte de réception de l'agent.
- Gérez les transferts d'appels et les conférences.
- Mettez les appels en attente et en sourdine.

Pour plus d'informations sur l'intégration avec les fournisseurs CCaaS, consultez les rubriques suivantes :

- Interaction Controls Component
- Configuration OpenFrame

Structure de la page

La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale est composée de deux pages différentes :

- ITSM Page d'enregistrement d'interaction vocale
- Page de contrôle des interactions

Les pages s'affichent ensemble et sont visibles par les agents pour les interactions téléphoniques lorsque la configuration OpenFrame est activée.

La page Contrôle d'interaction s'affiche dans le panneau de gauche et comprend les composants suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Interaction Controls Component (ICC) : permet aux fournisseurs CCaaS d'afficher des intégrations vocales natives.
- Composant d'historique du client : affiche les informations sur l'historique des clients, des consommateurs ou des comptes, en fonction des informations sur le client fournies dans l'enregistrement d'interaction.
- Transcription de l'appel en direct : affiche le texte de la transcription de l'appel lorsqu'un enregistrement de conversation est présent pour l'interaction.

Remarque :
La transcription de l'appel en direct nécessite une configuration supplémentaire.

La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM comprend les composants suivants :

- Formulaire Interaction
- Barre d'actions
- Composant du panneau latéral contextuel

Module d'extension

Le modèle de page et la variante de page de l'enregistrement d'interaction vocale CSM sont inclus dans l'application Espace de travail configurable CSM (com.snc.uib.itsm_agent_workspace).

Le modèle de page et la variante de page de l'enregistrement d'interaction vocale CSM sont disponibles pour les utilisateurs lorsque le module d'extension Interaction Controls Component (com.app_interaction_control) est installé.

Le module d'extension Interaction Controls Component a les dépendances suivantes :

- com.app_openframe_store
- com.sn_component_workspace_openframe

ITSM Modèle d'enregistrement d'interaction vocale

Le ITSM modèle d'enregistrement d'interaction vocale permet aux clients de créer des variantes de page d'enregistrement d'interaction vocale et de les personnaliser selon leurs besoins. Ce modèle comprend des vues personnalisables pour différents fournisseurs CCaaS ainsi que des mises à jour et des notifications en temps réel.

Les pages d'enregistrement et les variantes de page créées avec ce modèle permettent aux agents de gérer les appels téléphoniques avec les clients et les utilisateurs externes et d'afficher des informations qui aident les agents à résoudre les problèmes. Utilisez ce modèle pour personnaliser et étendre ITSM les fonctionnalités autour de la gestion des interactions téléphoniques. En outre, vous pouvez configurer un fournisseur CCaaS pour intégrer des fonctionnalités telles que la transcription des appels.

ITSM Variante de page d'enregistrement d'interaction vocale

La ITSM variante de page d'enregistrement d'interaction vocale est incluse dans le module d'extension ITSM Espace de travail configurable et dépend du module d'extension Interaction Controls Component. Cette variante de page est disponible pour les utilisateurs dont les contrôles d'interaction sont activés. Pour plus d'informations, consultez Configuration OpenFrame.

Cette variante de page inclut les paramètres suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de la variante de page de l'enregistrement d'interaction vocale CSM

Paramètre	Description
Actif	Activer la case **à cocher Actif** rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée. La variante de page d'enregistrement d'interaction ITSM vocale est inactive par défaut. Le paramètre actif combiné à l'ordre des pages détermine la page qui SOW permet d'afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Set record page order .
Ordre	Chaque page d'enregistrement a un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée. L'ordre par défaut pour la variante de page d'enregistrement d'interaction ITSM vocale est -2000.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La variante de page d'enregistrement d'interaction vocale CSM comporte les conditions suivantes : • **table = interaction** : limite l'utilisation de la variante de page d'interaction vocale CSM aux enregistrements de la table Interaction [interaction]. • **itsm.interactionRecordValid = true** : vérifie si l'enregistrement d'interaction est disponible dans la base de données. • **itsm.interactionType = téléphone** : vérifie si le champ **Type** de l'enregistrement d'interaction est défini sur téléphone. • **itsm.interactiveControlsEnabled = true** : interroge l'enregistrement de configuration OpenFrame et vérifie les éléments suivants : ◦ Le champ **Activer les contrôles d'interaction** est activé. ◦ L'utilisateur appartient au groupe sélectionné dans le champ **Groupe d'utilisateurs** . Si toutes ces conditions sont remplies, le système affiche la variante de page d'enregistrement d'interaction vocale CSM.
Audience	Le public détermine qui peut voir la variante de page. La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM n'a pas d'audience définie. Pour plus d'informations, consultez En savoir plus sur les audiences .

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez la **page d'enregistrement d'interaction vocale ITSM**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

ITSM Composants de page d'enregistrement d'interaction vocale

La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale comprend les composants suivants.

Composant	Description
En-tête de formulaire	L'en-tête du formulaire affiche la brève description de l'interaction et inclut également la barre d'action et les balises d'enregistrement.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis les utiliser pour regrouper et organiser les enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail .
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements d'interaction téléphonique. • **Créer** : créer des enregistrements liés à l'interaction tels que des tickets, des incidents, des demandes et des consommateurs. • **Enregistrer** : enregistrez les changements apportés à l'enregistrement d'interaction. • **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que démarrer une discussion et associer un enregistrement. **Remarque :** Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur et d'autres attributs.
Composant des contrôles d'interaction (ICC)	Le composant de contrôles d'interaction permet aux fournisseurs CCaaS d'afficher des intégrations vocales natives. Les agents peuvent ensuite utiliser le composant pour gérer les appels clients directement à partir de leur boîte de réception. Pour plus d'informations, consultez CSM voice interaction record page .
Composant d'historique du client	Le composant Historique du client affiche des informations sur l'historique du client, du consommateur ou du compte, en fonction des champs sélectionnés sur l'enregistrement d'interaction. Ce composant peut également afficher la transcription de l'appel en direct. **Remarque :** La transcription de l'appel en direct nécessite une configuration supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
Détails de l'interaction	Les détails de l'interaction comprennent des informations sur l'interaction, y compris le compte et le contact, une brève description et l'état de l'enregistrement.
Composant du panneau latéral contextuel	Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM comprend les onglets suivants. • Recherche d'actions recommandées • Listes connexes • Pièces jointes • Modèles de formulaire

Composant des contrôles d'interaction (ICC)

Le composant de contrôles d'interaction s'affiche en haut du panneau gauche de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM. Ce composant permet aux fournisseurs CCaaS d'afficher des intégrations vocales natives. Les agents peuvent ensuite utiliser le composant pour gérer les appels clients directement à partir de leur boîte de réception.

La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM avec le composant ICC s'affiche lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- L'interaction est de type téléphone.
- Le champ **Activer les contrôles d'interaction** de l'enregistrement de configuration OpenFrame est activé.
- L'agent appartient au **groupe d'utilisateurs** sélectionné sur l'enregistrement de configuration OpenFrame.
  - Si un groupe d'utilisateurs est sélectionné sur l'enregistrement de configuration, seuls les agents appartenant à ce groupe peuvent voir la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM.
  - Si aucun groupe n'est sélectionné, tous les agents peuvent voir la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM.

Pour plus d'informations sur l'intégration avec les fournisseurs CCaaS, consultez les rubriques suivantes :

- Interaction Controls Component
- Configuration OpenFrame

Composant d'historique du client

Le composant Historique du client s'affiche sous le composant Contrôles des interactions dans le panneau de gauche. Ce composant est inclus dans le module d'extension Customer Central , qui est activé dans le cadre de l'application SOW .

Le composant Historique du client inclut l'onglet **Client** . Cet onglet affiche les informations sur l'historique des clients, des consommateurs ou des comptes, en fonction des informations sur le client fournies dans l'enregistrement d'interaction. Cet onglet comprend

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également un champ de recherche, un filtre et un sélecteur de plage de dates que les agents peuvent utiliser pour rechercher des informations spécifiques dans l'historique.

Informations sur l'onglet client

Informations d'enregistrement d'interaction	Informations sur l'onglet client
Des informations sur le client sont fournies	Lorsqu'un client est sélectionné sur l'enregistrement d'interaction et que l'historique du client est disponible, l'historique du client s'affiche dans l'onglet Historique du client. Si l'historique du client n'est pas disponible, l'onglet Historique du client affiche un message indiquant qu'il n'y a pas encore d'activité.
Les informations sur le client ne sont pas fournies	Lorsqu'un client n'est pas sélectionné sur l'enregistrement d'interaction, l'onglet Historique du client affiche un message suggérant de créer un lien vers un client.
Les informations du compte sont fournies	Lorsqu'un compte est sélectionné sur l'enregistrement d'interaction, l'historique du compte s'affiche dans l'onglet Historique client.

Actualisation des informations de l'historique du client :

- Lorsqu'un agent sélectionne un autre client sur l'enregistrement d'interaction et enregistre ensuite l'enregistrement, il doit sélectionner **Actualiser** dans le composant Historique du client pour mettre à jour les informations. L'agent peut également actualiser la page d'enregistrement.
- S'il y a une nouvelle activité pendant que la page est ouverte, l'agent doit actualiser le composant Historique du client ou la page d'enregistrement pour afficher la nouvelle activité dans l'onglet Histoire du client. Par exemple, si l'agent sélectionne Créer un **ticket** sur l'enregistrement d'interaction.

Transcription de l'appel en direct

Le composant Historique client peut être configuré pour afficher un onglet **Transcription de l'appel** , qui affiche la transcription de l'appel en direct.

- Cet onglet affiche le texte de la transcription de l'appel lorsqu'un enregistrement de conversation est présent pour l'interaction.
- Cet onglet affiche le texte suivant lorsqu'aucun enregistrement de conversation n'est présent pour l'enregistrement d'interaction : La transcription de l'appel n'est pas encore disponible.

L'onglet Transcription de l'appel est visible par les utilisateurs s'il est configuré dans l'application du fournisseur associée à l'interaction.

Composant de la barre d'action

Le composant de barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements d'interaction téléphonique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur et d'autres attributs.

- **Créer** : créer des enregistrements liés à l'interaction.
  - **Créer un ticket** : crée un nouvel enregistrement de ticket dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement aux listes connexes Tâches connexes et Tickets ouverts.
  - **Créer un incident** : crée un nouvel enregistrement d'incident dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste connexe Tâches connexes.
  - **Créer une demande** : crée un nouvel enregistrement de demande dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste connexe Tâches connexes.
  - **Créer un problème** : crée un nouvel enregistrement de problème dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste connexe Tâches connexes.
  - **Créer un consommateur** : crée un nouvel enregistrement de consommateur dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste Consommateurs.
- **Enregistrer** : enregistre les changements apportés à l'enregistrement d'interaction.
- **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que démarrer une discussion et associer un enregistrement.
  - **Discuter** : ouvre une fenêtre contextuelle pour démarrer une discussion dans la barre latérale.
  - **Associer l'enregistrement** : ouvre un nouvel enregistrement dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour lier un enregistrement à l'interaction actuelle. Ce nouvel enregistrement s'affiche dans la liste connexe Tâches connexes.

La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale prend en charge les actions provenant de la Gestion du service client et Espace de travail configurable de CSM des modules d'extension suivants :

- Service client (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Espace de travail CSM (com.snc.agent_workspace.csm
- Gestion des problèmes majeurs (com.sn_majorissue_mgt)
- Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm)
- Service clientèle avec Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request)
- Enregistrement de l'heure pour Service clientèle (com.snc.csm_time_recording)
- Ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience

Si vous utilisez des modules d'extension supplémentaires, vous devez ajouter les actions de ces modules d'extension à la barre d'action de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM. Pour plus d'informations, reportez-vous aux étapes de configuration dans Configure the Front-line case page action bar .

Composant du panneau latéral contextuel

La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale inclut le composant du panneau latéral contextuel, qui fournit aux agents les fonctionnalités suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ITSM Onglets de la page d'enregistrement d'interaction vocale dans le panneau latéral contextuel

Onglet	Description
Actions recommandées	L'onglet Actions recommandées inclut des AI search in Recommended Actions fonctionnalités. Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients. La fonctionnalité de recherche affiche un ensemble initial de résultats de recherche en fonction du texte de la brève description de l'interaction. Cet ensemble initial de résultats comprend des articles de la base de connaissances. Les agents peuvent également saisir différents mots clés de recherche et répéter la recherche. Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent sélectionner une source pour afficher les résultats de recherche de ce type. Selon le type de source, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes : • Ouvrez un article en mode plein écran dans un sous-onglet. • Signaler un article. • Indiquer un article comme utile. • Commandez un élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Use AI search in Recommended Actions to resolve cases . **Remarque :** L'utilisation d'Actions recommandées dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application Configuring Recommended Actions (sn_cs_nb_action) incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.
Listes connexes	L'onglet Listes connexes permet d'accéder aux listes connexes d'interaction. La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale intègre une fonctionnalité de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins. Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte. La ITSM page d'enregistrement d'interaction vocale comprend les listes connexes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ITSM Onglets de la page d'enregistrement d'interaction vocale dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	• Tâches associées • Interactions récentes • Tickets ouverts
Pièces jointes	L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes associées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.
Modèles	L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de remplir automatiquement les champs des nouveaux enregistrements. Les agents peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'un nouvel enregistrement, comme un incident ou un changement.

Configuration OpenFrame

La ITSM variante de page d'enregistrement d'interaction vocale est incluse dans l'application SOW (com.snc.uib.itsm_agent_workspace). Cette variante de page est disponible pour les utilisateurs dans les cas suivants :

- Le module d'extension Interaction Controls Component (com.app_interaction_control) est installé.
- Les contrôles d'interaction dans la configuration OpenFrame sont activés.

Pour activer les contrôles d'interaction, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous** > **OpenFrame** > **Configurations**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration. Par exemple, sélectionnez **CTI**.
3. Cochez la case **Activer les contrôles d'interaction** pour activer les contrôles d'interaction pour OpenFrame.
4. Sélectionnez un groupe dans la colonne Groupe **d'utilisateurs** disponible et déplacez-le vers la colonne **Sélectionné** . Il s'agit du groupe d'utilisateurs auquel la configuration OpenFrame s'applique.
5. Déverrouillez le champ URL, puis ajoutez une URL tierce.

   Vous pouvez obtenir cette URL auprès de l'administrateur de votre fournisseur de centre de contact.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Lorsque les conditions suivantes sont remplies, l'agent voit la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM avec le composant de contrôles d'interaction et le composant d'onglet Historique du client.

- L'interaction est de type téléphone.
- Le champ **Activer les contrôles d'interaction** de l'enregistrement de configuration OpenFrame est activé.
- L'agent appartient au **groupe d'utilisateurs** sélectionné sur l'enregistrement de configuration OpenFrame.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’agent peut basculer entre les interactions téléphoniques et les interactions par messagerie instantanée. Si une interaction est de type messagerie instantanée, l’agent voit la page d’enregistrement par défaut de CSM.

Configurer Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les propriétés et Microsoft Teams la Notification configuration guidée pour le lancement d’une téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer un fournisseur pour Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un fournisseur de conférence à utiliser comme choix pour lancer une téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Notification**, puis sélectionnez **Configurations de Notification.**
3. Sélectionnez **Configurer** par rapport **à Configurez les préférences de votre fournisseur**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Champs de sélecteur de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur que vous ajoutez.
Ordre	Ordre dans lequel le fournisseur apparaît lorsque plusieurs fournisseurs sont configurés.
Table source	Table à laquelle ce fournisseur doit être ajouté.
Condition	Conditions de la table source en fonction des sélecteurs de fournisseur.
Actif	Indique si le fournisseur est actif.
Contact de secours	Sélectionne ce fournisseur si aucun autre sélecteur de fournisseur ne correspond.
Sélection manuelle	Désactive la sélection automatique de ce fournisseur, par exemple si vous souhaitez utiliser ce fournisseur uniquement comme canal de communication forcée dans un plan de communication.

6. Sélectionnez **Soumettre.**
7. Dans la section **Choix du sélecteur de fournisseur** , sélectionnez **Nouveau.**
8. Recherchez le fournisseur de conférence ou le Notification groupe qui contient les numéros de téléphone pour initier une conférence.
   Pour l’envoi de SMS, recherchez le Notification groupe qui contient les numéros de téléphone.
9. Sélectionnez **Soumettre.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les Notification propriétés pour SOW

Gérez les propriétés de l'application Notification pour configurer les options de réunion dans SOW.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Notification**, puis sélectionnez **Configurations de Notification.**
3. Sélectionnez **Configurer** par rapport aux **propriétés Examiner/Configurer Notification**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Propriétés de Notification

Champ	Description
Activez l'intégration de Notification pour la Table des tâches et ses extensions. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « glide.notify.task.phone_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.	Option permettant d'activer l'intégration de Notification pour Task Table et ses extensions. Cochez la case.
Numéro de téléphone de Notification utilisé pour l'envoi de SMS et le démarrage de téléconférences à partir de tout enregistrement appartenant à la table des tâches ou à la table qui étend la table des tâches. Le numéro doit être saisi dans un format conforme à la norme E.164. (Déconseillé)	Option permettant de fournir le numéro de téléphone à utiliser pour envoyer des SMS et effectuer des téléconférences.
Si l'instance est accessible sur l'Internet public à l'aide d'un autre nom, ce qui peut se produire si l'instance se trouve sur un réseau privé et est accessible via un proxy inverse depuis l'extérieur. Dans ce cas, le nom public doit être fourni ici. par exemple, https ://some_public_domain.com	Option permettant de fournir le nom public de votre instance.
Si les SMS de confirmation pour les demandes d'adhésion/d'annulation d'adhésion sont sauvegardés dans la table notify_message à des fins de suivi.	Option d'adhésion ou de désabonnement pour enregistrer le message SMS de confirmation dans notify_message table.
Activez l'intégration de Notification pour Gestion des communications sur les incidents. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « com.snc.iam.notify_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.	Option permettant d'utiliser Connecteur Webex Notification pour les enregistrements d'incidents et d'incidents majeurs. Cochez la case.
Le numéro de Notification à utiliser pour envoyer des SMS et commencer les téléconférences pour Gestion des communications sur les incidents. Notez que pour effectuer des téléconférences, ce numéro	Option permettant de fournir le numéro de téléphone à utiliser pour envoyer des SMS et effectuer des téléconférences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
doit avoir un groupe configuré avec les workflows des téléconférences.	
Spécifiez un numéro de Notification valide avec l'option voix. Cela permettra une intégration de l'astreinte à Notification qui permet aux utilisateurs de l'astreinte d'appeler directement des personnes des listes à partir du navigateur.	Option permettant de fournir le numéro de téléphone à utiliser pour envoyer des SMS et effectuer des téléconférences.
Spécifiez un numéro de Notification valide avec l'option voix. Cela permettra une intégration spécifique de la Gestion des incidents majeurs à Notification qui permet aux utilisateurs de la console d'appeler directement des personnes à partir du navigateur.	Option permettant de fournir le numéro de téléphone à utiliser pour envoyer des SMS et effectuer des téléconférences.
Longueur maximale des messages SMS	1600

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le connecteur pour Microsoft Teams l'expéditeur NotificationEspace de travail pour l'exploitation des services

Configurez votre instance ServiceNow avec Notification le connecteur pour Microsoft Teams l'application à partir de la configuration guidée pour permettre les appels à l'aide Microsoft Teams de Espace de travail pour l'exploitation des services .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Notification,** puis Configuration **guidée de Microsoft Teams**.

   Passez en revue les sections Applications prépubliées et Applications autoconfigurées à prendre en compte pour la configuration dans votre environnement.
3. Sélectionnez **Configurer** par rapport **aux applications prépubliées**.

   Utilisez la configuration guidée pour parcourir la configuration. La configuration guidée vous aide à effectuer la configuration dans un processus séquentiel. La configuration guidée organise les activités de configuration en catégories et vous aide à suivre votre progression.
4. Sélectionnez **Démarrer** pour commencer la configuration guidée pour les applications prépubliées.

   Une fois que vous avez installé les modules d'extension et les applications de stockage requis, effectuez les activités décrites dans la section **Installer les applications Azure et autoriser le connecteur Notification** . Après cela, passez à l'exécution des tâches de la section **Étapes de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d'interagir avec l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent (doté du rôle sn_openframe_user) de recevoir des appels entrants et de passer des appels sortants à l'aide de l'interface de couplage téléphonie-informatique (CTI).

Avant de commencer

Activez les modules d'extension suivants.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

Pour en savoir plus sur l'installation et l'activation d'un module d'extension, consultez Activate a plugin .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration du CTI permet à un agent d'appeler un utilisateur à l'aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d'utilisateur et les cartes de contact. Lorsqu'un agent passe un appel, l'application ServiceNow utilise l'API OpenFrame. L'API OpenFrame permet à ServiceNow AI Platform® de communiquer avec les connecteurs, comme un connecteur Amazon, déjà configurés dans l'application.

Pour en savoir plus sur l'intégration du CTI, consultez Integrating with Computer Telephony Integration (CTI) .

Pour en savoir plus sur les différentes API OpenFrame, consultez openFrameAPI - Client .

Procédure

1. À partir de **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Ouvrez la propriété *`sn_sow.default_call_from_contact_page`*.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez CTI.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnalisation Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM s'aligner sur vos besoins

Vous pouvez vous aligner sur les besoins individuels de votre organisation en personnalisant Espace de travail pour l'exploitation des services.

Important :
Pour éviter que les personnalisations ne soient écrasées par des mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore automatiquement les modifications apportées aux objets qui ont été personnalisés.

Créer une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez le style visuel des sous-pages de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ui_builder_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Accueil**, pointez sur **Service desk landing page SNC** (Page de destination du Centre de services SNC) et sélectionnez l' ⋮ .
4. Sélectionnez **Dupliquer la variante** .
   - Une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, ainsi que ses sous-pages, est créée sous la section **Variantes**.
   - La copie de la page de destination est créée dans le champ d'application de l'utilisateur actuellement connecté.
5. Pour modifier la page ou l'une de ses sous-pages, personnalisez ses composants.
   Pour en savoir plus sur les composants, consultez Travailler avec des composants .

Personnaliser la Espace de travail pour l'exploitation des services page de destination

Modifiez la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour permettre aux clients de consulter la page qu'ils utilisent régulièrement Pour personnaliser les données affichées dans les sous-pages de la page de destination qui sont disponibles dans le système de base. Pour tout changement de style visuel, vous devez créer une copie de cette page de destination et la modifier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Pour le champ Panneau d'administration, sélectionnez l'icône ⓘ.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur la page Configuration d'application UX de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, modifiez le champ **Chemin d'accès de destination** pour modifier la page de destination.
   Pour rediriger l'utilisateur vers la page d'accueil de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, saisissez la valeur `home`. Pour rediriger l'utilisateur vers la page de liste de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, saisissez la valeur `list`.

Personnaliser la page d'enregistrement d'incident

Vous pouvez personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** et le panneau latéral contextuel d'un incident.

Personnaliser l'onglet Vue d'ensemble pour un incident

Modifiez l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident afin d'afficher le résumé et d'autres informations relatives à l'incident pour un agent.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans les différentes sections, telles que Résumé, Cause et Résolution, dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Personnalisez les champs en configurant la vue **SOW-Incident-Overview** du formulaire Incident à l'aide de la fonctionnalité de mise en page ou de conception de formulaire de ServiceNow AI Platform.

Remarque :
Vous ne devez configurer que les champs de la vue **SOW-Incident-Overview** qui sont également disponibles dans la vue **Espace de travail pour l'exploitation des services** sur le formulaire Incident de ServiceNow AI Platform.

Pour une personnalisation avancée de l'onglet **Vue d'ensemble** avec l'enregistrement SRP, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section Pages et variantes, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans Générateur d'IU pour personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident.

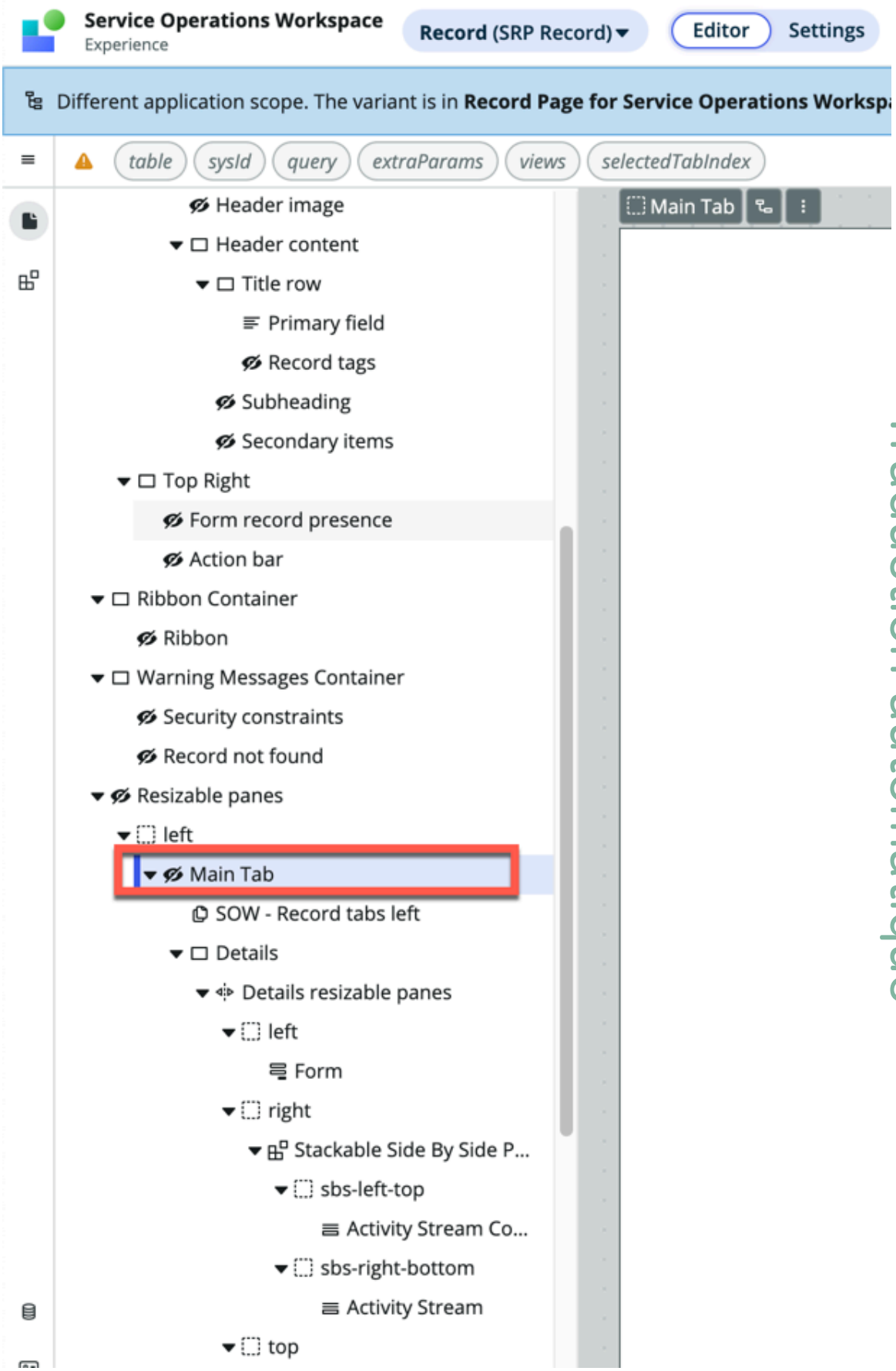
4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Onglet principal

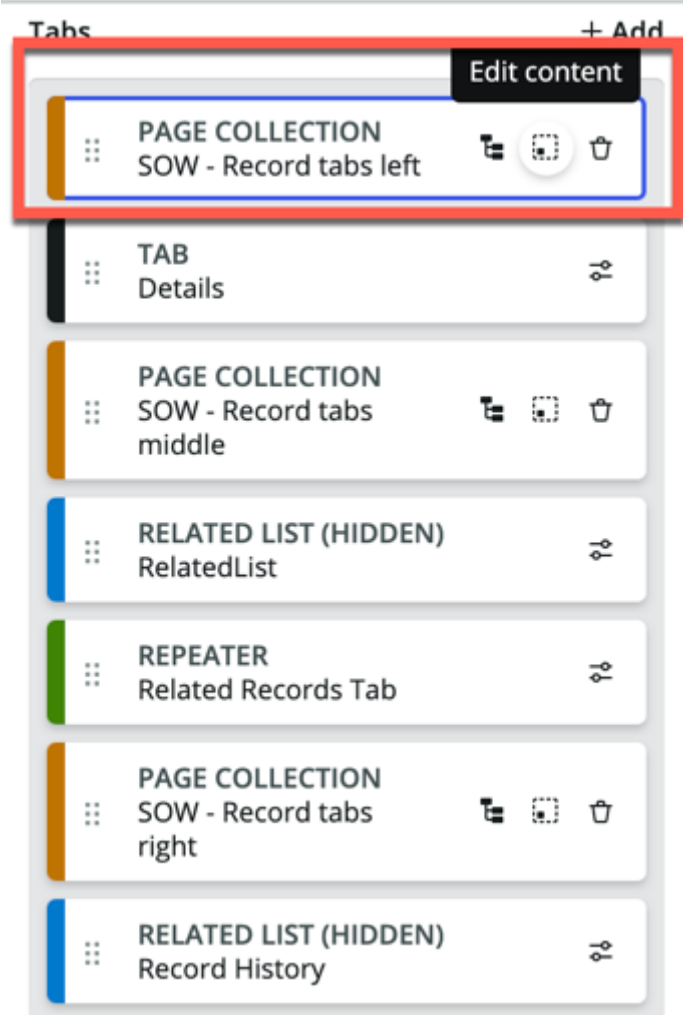


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

5. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **SOW : onglets d'enregistrement à gauche** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



6. Sous **Vue d'ensemble**, pointez sur la variante **Vue d'ensemble des incidents SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).

7. Sélectionnez l'icône Dupliquer la variante ( ).
La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.

8. Dans le champ Nom, saisissez `Vue d'ensemble des incidents SNC - Copie`.

Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

   a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

   b. Sous **Vue d'ensemble**, pointez sur la variante **Vue d'ensemble des incidents SNC**, sélectionnez l'icône Options (⋮), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
   L'enregistrement Vue d'ensemble des incidents SNC s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

   e. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

   f. Répétez les étapes 6 à 9.
   Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

   g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Vue d'ensemble des incidents SNC.

   h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

   i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

10. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
    Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
11. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
    La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
12. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.

b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser l'onglet Examiner pour un incident

Modifiez l'onglet **Examiner** d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU** pour personnaliser l'onglet **Examiner** d'une page d'enregistrement d'incident.

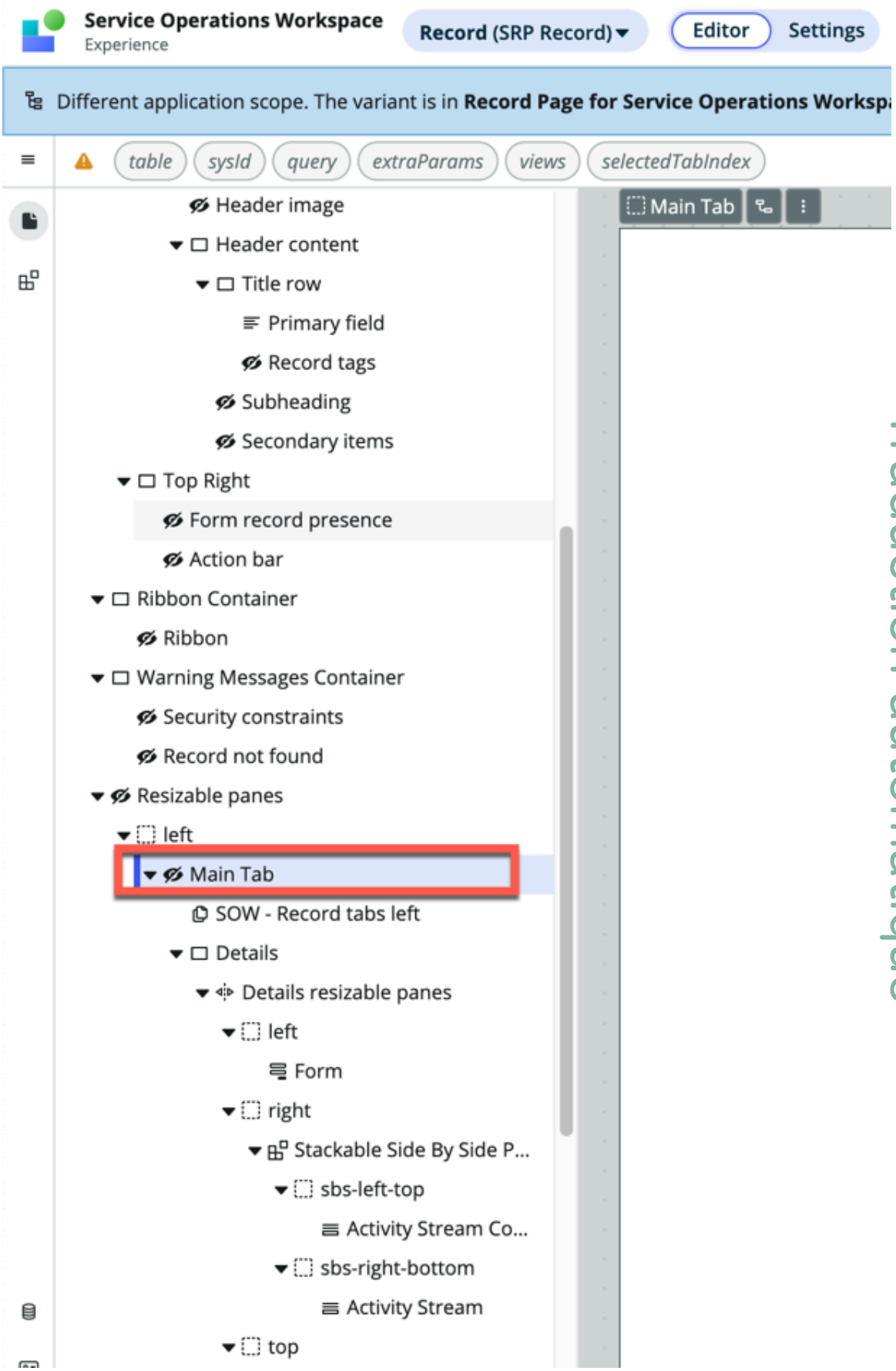
4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

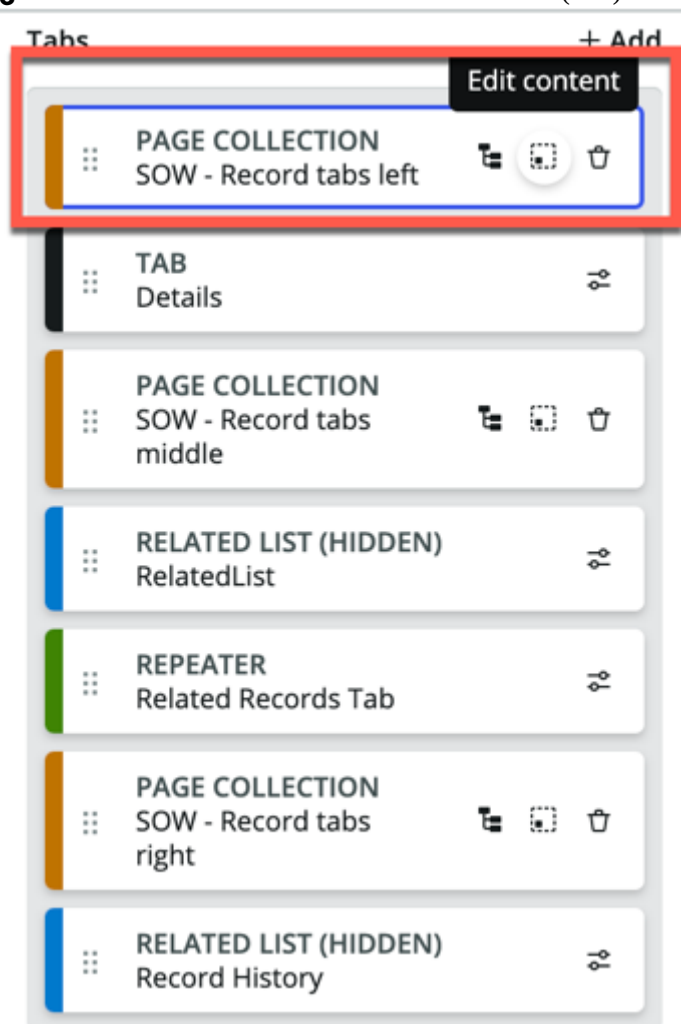
Onglet principal



Traduction automatique

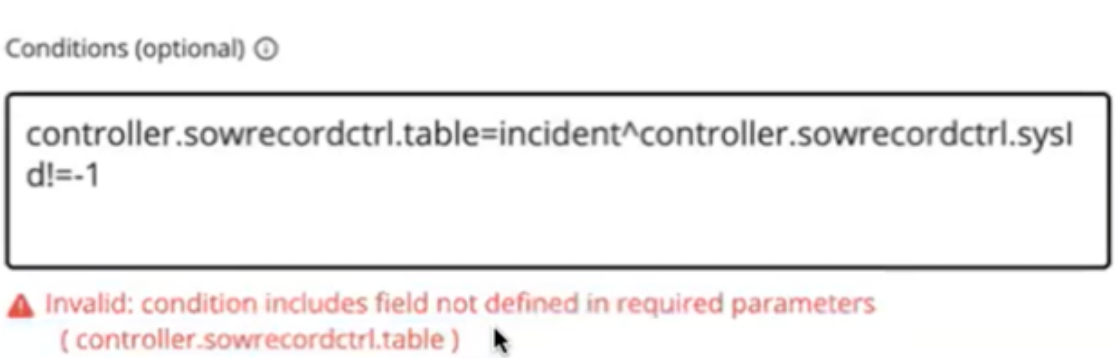
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
6. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **SOW : onglets d'enregistrement à gauche** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



7. Sous **Examiner**, pointez sur la variante **Enquête SOW SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).
8. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la variante** ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.
9. Dans le champ **Nom**, saisissez `Enquête SOW SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

    a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

    b. Sous **Examiner**, pointez sur la variante **Enquête SOW SNC**, sélectionnez l'icône Options (⋮), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

    c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
    L'enregistrement Enquête SOW SNC s'affiche.

    d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
    Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

    e. Sélectionnez **Enregistrer**.

    f. Répétez les étapes 6 à 9.
    Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

    g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Enquête SOW SNC.

    h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

    i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

11. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
13. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur du paramètre **Ordre**.
    La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
14. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser l'onglet **Examiner**.

    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale du Générateur d'IU.

    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser le playbook des actions de rattrapage pour un incident

Personnalisez le playbook des actions de rattrapage affiché sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

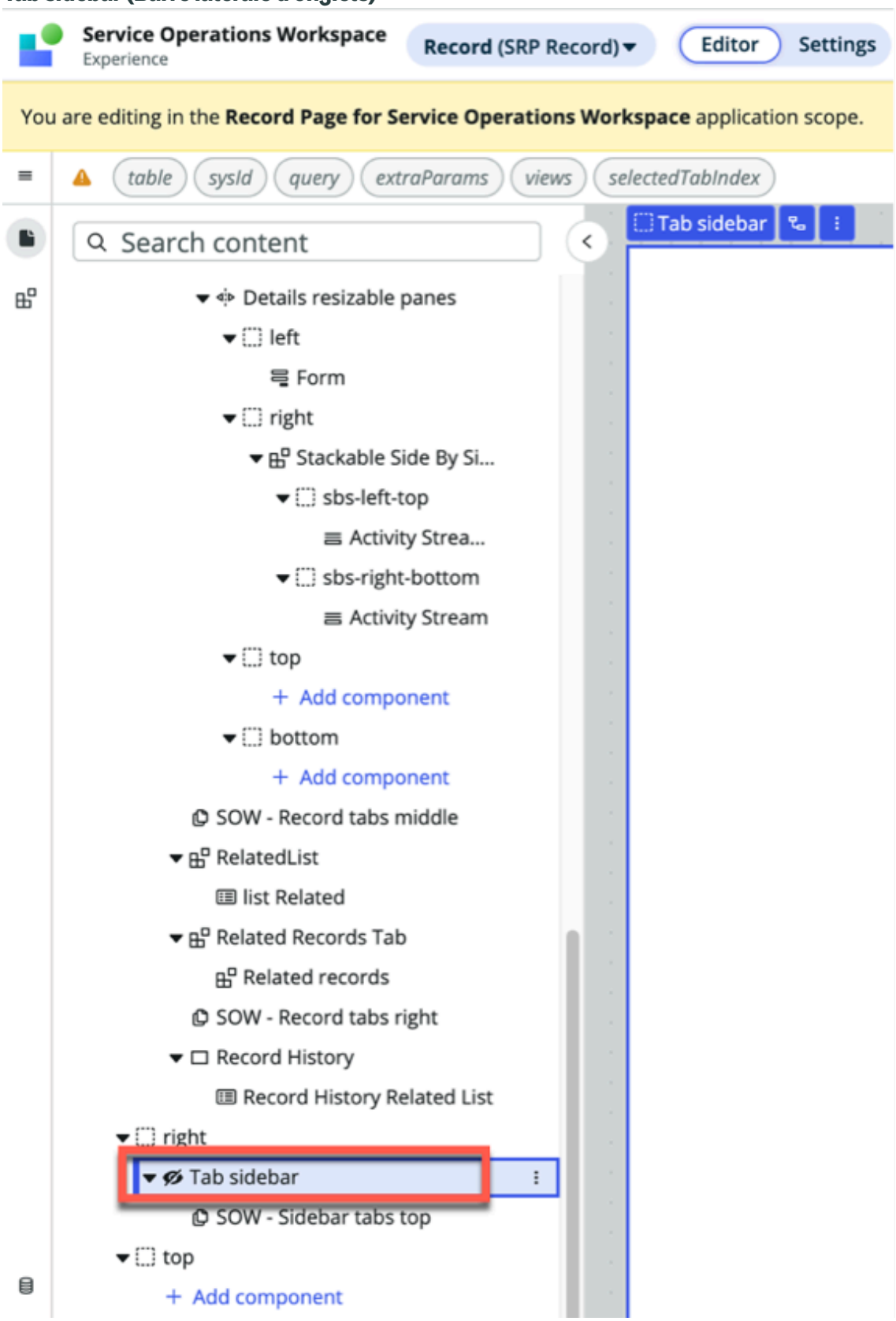
   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU** pour personnaliser le playbook des actions de rattrapage.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)

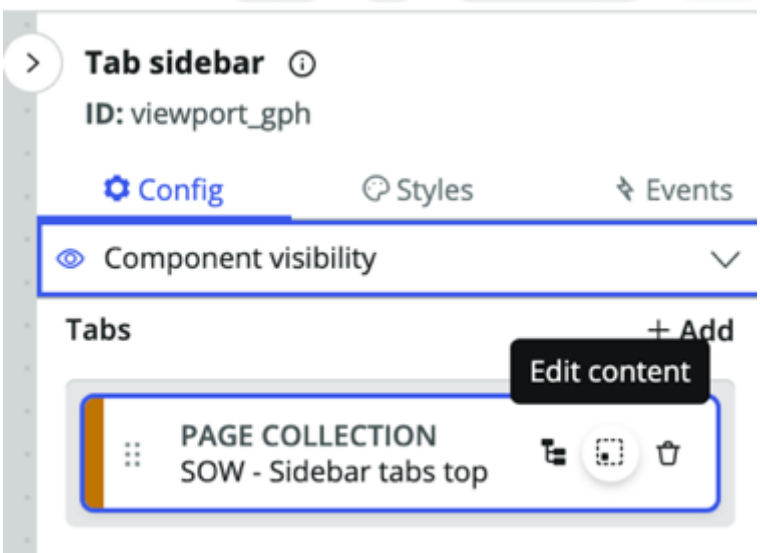


5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **Collections de pages - SOW : onglets de barre latérale en haut** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).

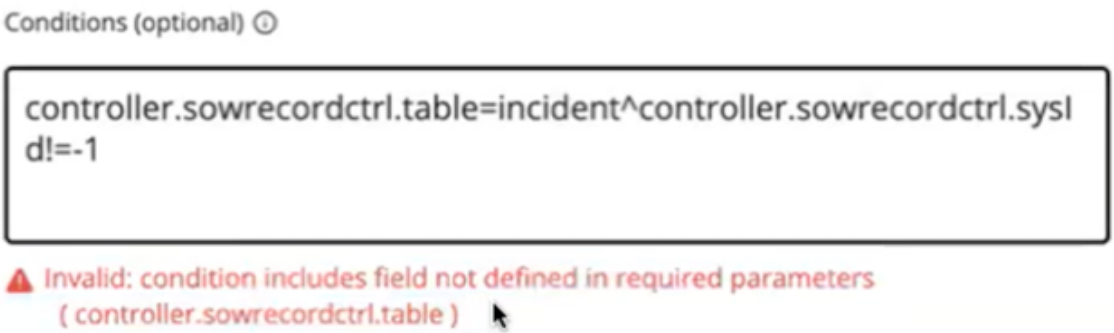


7. Sous **Playbook**, pointez sur la variante **Playbook SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).

8. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la variante** ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.

9. Dans le champ **Nom**, saisissez `Playbook SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

    a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

    b. Sous **Playbook**, pointez sur la variante **Playbook SNC**, sélectionnez l'icône Options ( ), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

    c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
    L'enregistrement Playbook SNC s'affiche.

    d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
    Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes 6 à 9.
Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Playbook SNC.

h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

11. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
13. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
14. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser le playbook des actions de rattrapage.
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale du Générateur d'IU.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser les informations d'enregistrement d'incident dans le panneau latéral contextuel

Modifiez les informations d'enregistrement d'incident affichées sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section Pages et variantes, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

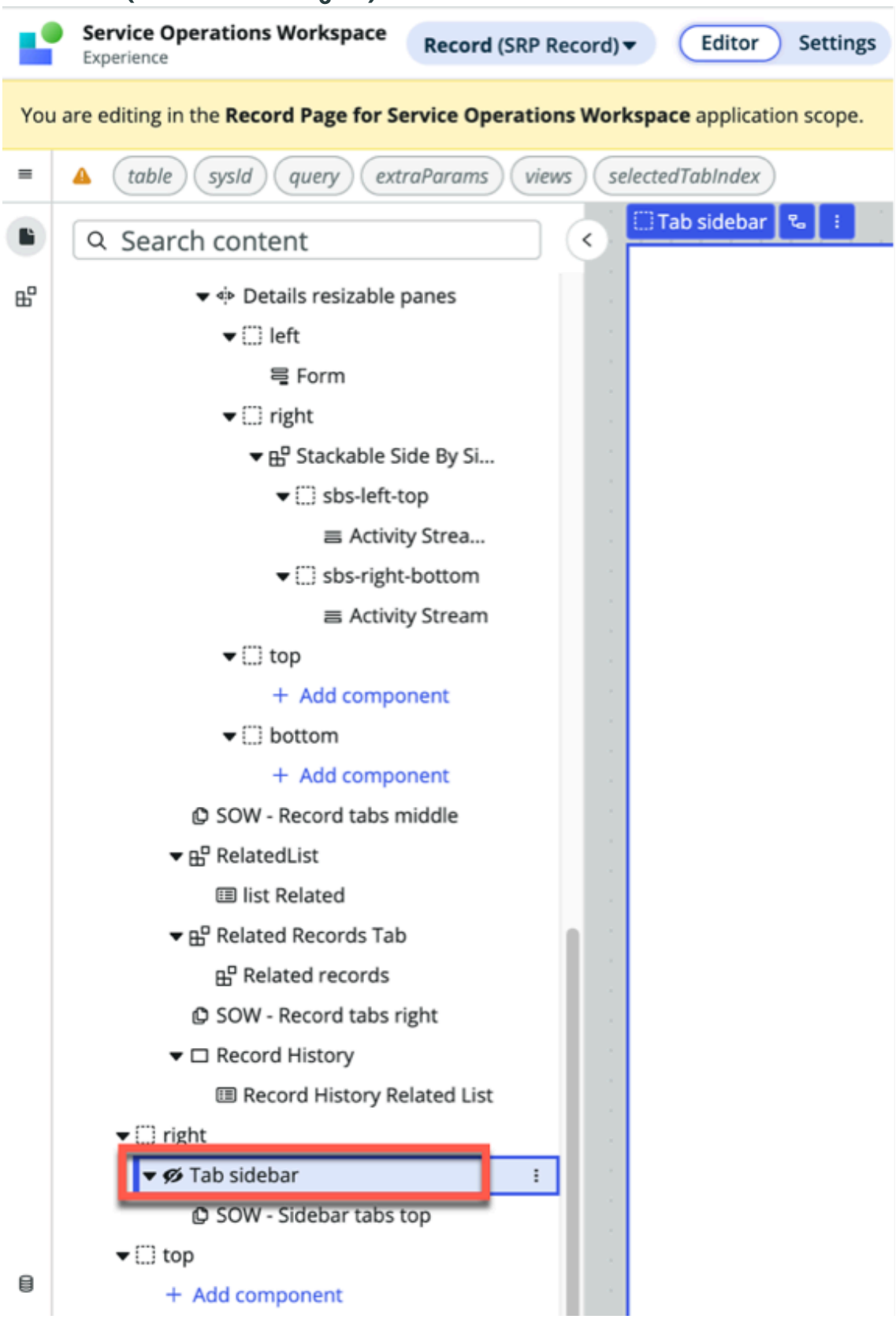
> **Remarque :**
> Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans Générateur d'IU pour personnaliser les informations d'enregistrement d'incident.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)

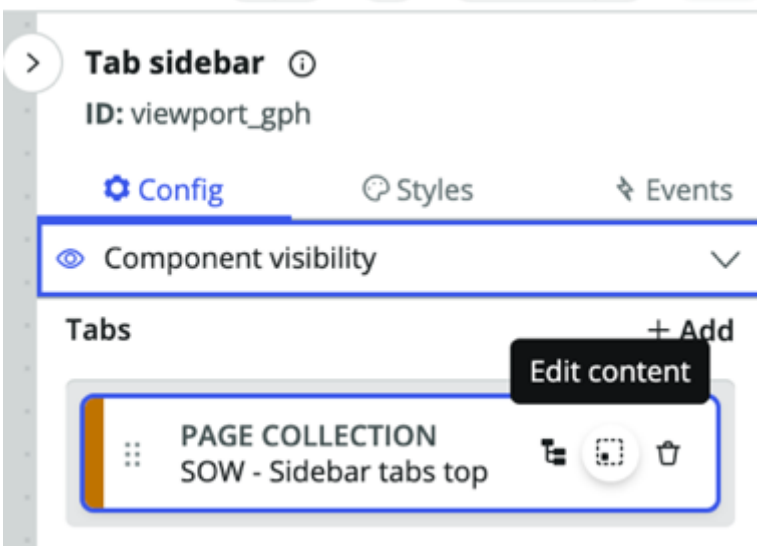


Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **Collections de pages - SOW : onglets de barre latérale en haut** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).

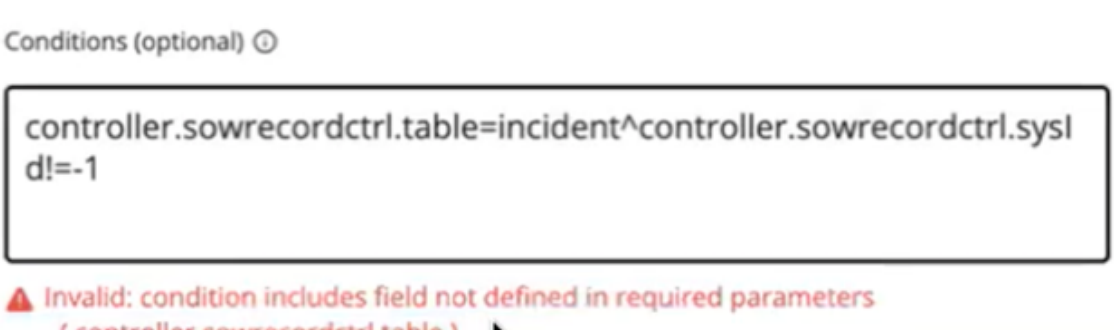


6. Sous **Informations d'enregistrement**, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).

7. Sélectionnez l'icône Dupliquer la variante ( ).
La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.

8. Dans le champ Nom, saisissez `Informations d'enregistrement SNC - Copie`.

Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



9. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

   a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

   b. Sous **Informations d'enregistrement**, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC**, sélectionnez l'icône Options ( ), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
   L'enregistrement Informations d'enregistrement SNC s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes 6 à 9.
Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Informations d'enregistrement SNC.

h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

10. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
11. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
La variante dotée du numéro le plus bas est considérée comme la configuration par défaut.
12. **Facultatif :** Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser les informations d'incident dans le panneau latéral contextuel.
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages .

Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident

Configurez l'affichage des informations de l'accord sur les niveaux de service (SLA) dans la page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **SOWIncidentInfo**.
3. Dans le champ **Script**, modifiez les informations d'affichage pour les SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
getSLAConfig: function() {
      var config = [{
            "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
         },
         {
            "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
         }
      ];
      return config;
   },
```

Pour en savoir plus sur la façon dont les informations de SLA sont affichées pour un incident, reportez-vous à la rubrique Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident.

Activer la modification en ligne pour les listes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activer les mises à jour rapides pour les valeurs de champ dans une liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) est installé, vous devez activer la modification des listes en ligne pour spécifier les actions d'actifs pour un élément de configuration (CI) à partir de la liste connexe CI affectés d'un incident.

Procédure

1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Définissez le champ **Valeur** de la propriété `glide.lists.inline_editing_enabled` sur true.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser l'onglet Examiner

Personnalisez le mode d'affichage des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cette tâche afin de personnaliser et configurer l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident pour effectuer les actions suivantes :

- Ajoutez, supprimez ou personnalisez l'affichage des informations relatives aux mesures de CI dans l'onglet Examiner. Par exemple, vous pouvez supprimer les mesures d'utilisation des actifs ou ajoutez une nouvelle mesure à l'onglet Examiner.
- Modifiez les valeurs de seuil (Avertissement ou Critique) des mesures.

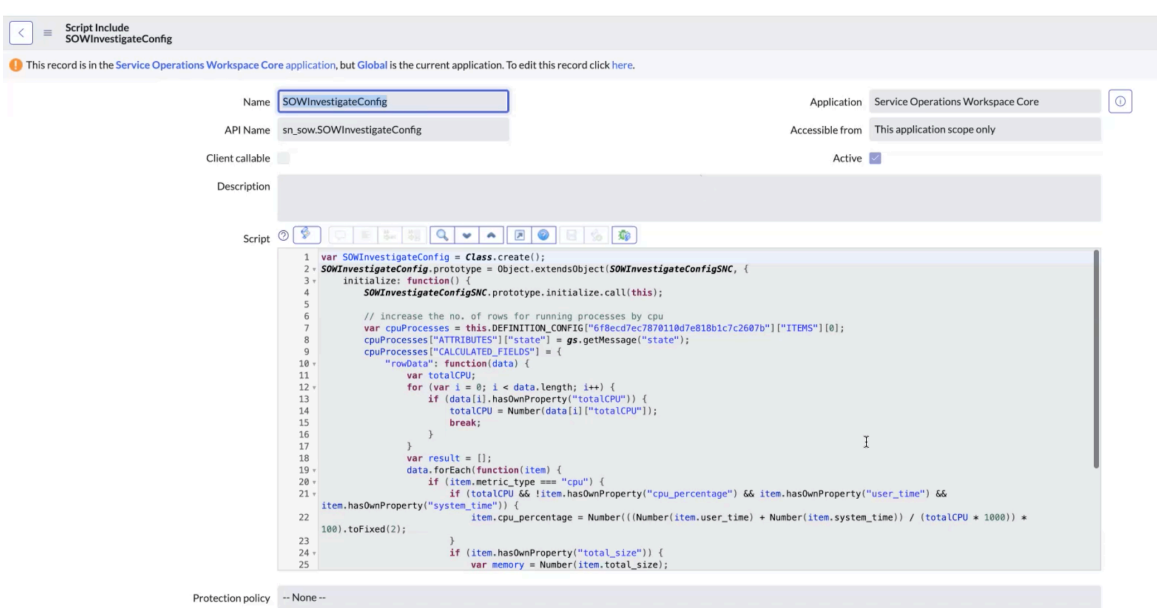
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifiez les noms des étiquettes des mesures.
- Changez les unités dans lesquelles les valeurs des mesures sont affichées.
- Ajoutez ou supprimez des lignes et des colonnes sur les cartes d'informations sur les mesures.
- Ajoutez, supprimez ou renommez les étiquettes d'action de rattrapage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC**.
3. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script**.
4. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **sn_sow.SOWInvestigateConfig**.
   Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran de l'enregistrement d'include de script sn_sow.SOWInvestigateConfig.



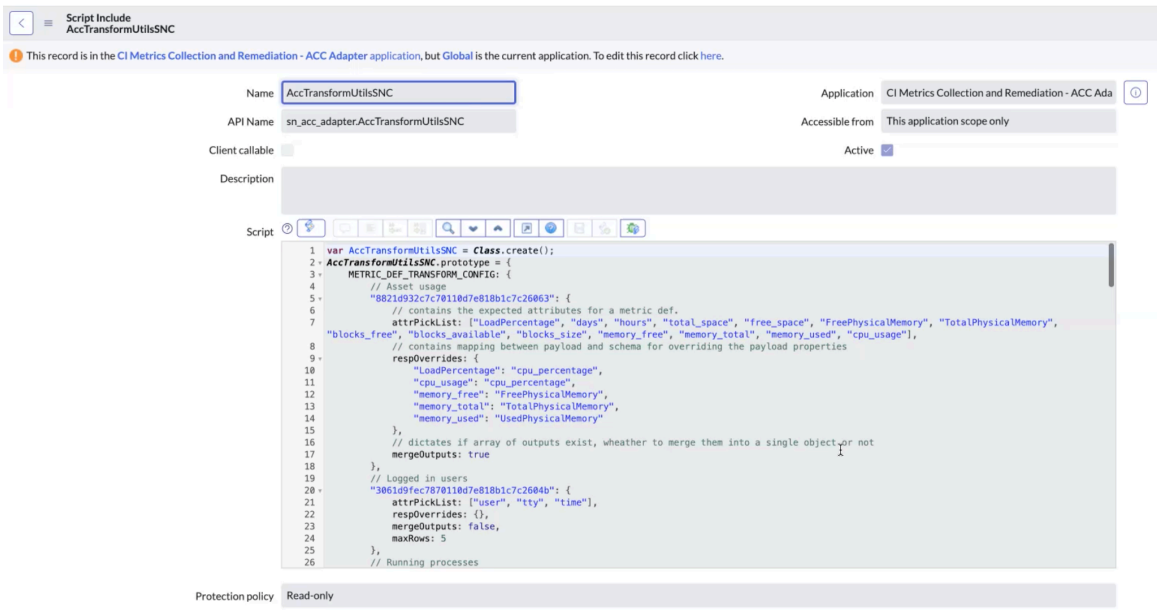
5. Dans le champ **Script**, collez la fonction requise et apportez les modifications nécessaires pour personnaliser les éléments de l'interface utilisateur affichés dans les différentes sections de l'onglet **Examiner**.
   L'enregistrement d'Includes de script sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC contient la configuration requise pour afficher l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de l'include de script comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement de l'include de script sn_sow.SOWInvestigateConfig.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Dans la liste Includes de script, sélectionnez l'enregistrement SNC d'include de script propre au fournisseur.
   - **sn_acc_adapter. AccTransformUtilsSNC** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
   - **sn_mecm_adapter. MecmTransformUtilsSNC** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).
8. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script**.
9. Dans la liste Includes de script, sélectionnez l'enregistrement d'include de script propre au fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **sn_acc_adapter.AccTransformUtils** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
- **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran de l'enregistrement d'include de script sn_acc_adapter.AccTransformUtils.



10. Dans le champ **Script**, collez et modifiez le script pour configurer l'affichage des informations de mesures sur l'interface utilisateur personnalisée de l'onglet **Examiner**.
    L'enregistrement d'Includes de script sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC contient la configuration, telle que les données à stocker et la quantité de données à afficher dans l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de l'include de script comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement de l'include de script sn_acc_adapter.AccTransformUtils.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident de Espace de travail pour l'exploitation des services, cliquez sur l'icône Obtenir les dernières mesures ( ) pour actualiser et afficher les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner

Configurez les règles de collecte et mappez les règles sur les définitions de mesures dans le module Investigate Framework. Cette configuration vous permet de définir quand les informations de mesures associées au CI sont automatiquement récupérées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Il est nécessaire d'installer Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) et Infrastructure d'enquête (sn_invest_fwk) sur l'instance pour afficher le module Investigate Framework. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

Vous devez installer le module d'extension Cadre de travail d'Agent Client Collector (sn_agent) sur l'instance et Agent Client Collector sur le CI affecté. Ces installations sont nécessaires pour afficher l'onglet **Examiner** sur l'enregistrement d'incident et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations de mesures associées au CI sur l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. Pour en savoir plus sur le module d'extension Cadre de travail d'Agent Client Collector et son installation, consultez Agent Client Collector Framework et Installation d'Agent Client Collector.

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin ou sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Règles de collection**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les conditions de déclenchement sont des conditions dans lesquelles la règle de collecte est activée. Ces conditions déclenchent la récupération automatique des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Formulaire Règle de collecte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de collecte.
Actif	Option pour activer la règle de collecte. Cette option est sélectionnée par défaut.
Conditions de déclenchement	
Table source	Table à laquelle la règle de collecte s'applique. Pour cette tâche, sélectionnez **Incident**.
Champ CI	Type de CI applicable à la table source. Pour cette tâche, sélectionnez **Élément de configuration**.
Conditions de la table	Créateur de conditions pour définir les critères des champs associés aux incidents sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Classe CI	Classe du CI affecté associé à l'incident.
Conditions de CI	Créateur de conditions pour définir les critères des champs associés au CI sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Autoriser les extensions de CI correspondantes	Option permettant d'activer la sélection des classes CI enfants associées à la classe CI sélectionnée. Par exemple, si la **classe CI** est définie sur **cmbi_ci_computer** et que l'option **Autoriser les extensions de CI correspondantes** est sélectionnée, vous pouvez sélectionner des classes CI telles que le serveur cmbi_ci_computer, qui est un CI enfant de cmbi_ci_computer.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle de collecte est créée.
5. Cliquez sur l'enregistrement de règle de collecte.
6. Dans la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte pour associer et mapper la règle de collecte sur la définition de mesure (informations).

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Associations de mesures de règles de collecte

Champ	Description
Règle de collecte	Règle de collecte que vous souhaitez mapper sur la définition de mesure.
Définition de métrique	Définition de mesure que vous souhaitez mapper sur la règle de collecte. La définition de mesure correspond aux informations sur les mesures associées au CI pour lesquelles vous souhaitez implémenter la règle de collecte.

Remarque :
Vous pouvez configurer plusieurs règles de collecte avec plusieurs définitions de mesures.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La règle de collecte est créée et mappée sur la définition de mesure. Lorsque la règle de collecte est déclenchée, la définition de mesure mappée est récupérée et affichée dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. La règle de collecte configurée n'est déclenchée que lorsque le champ **Élément de configuration** est modifié sur l'enregistrement d'incident.

Exploitation de services IT dans votre organisation

Vous pouvez tirer parti de quelques Espace de travail pour l'exploitation des services intégrations pour commencer à exploiter des services informatiques dans votre organisation et définir une voie pour les améliorations des performances et des processus de votre organisation.

Parcours d'un agent lors du démarrage de l'opération de services informatiques

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut examiner les interactions entrantes et les résoudre à l'aide des ressources d'aide existantes.
- Si une aide supplémentaire est nécessaire, l'agent peut créer un incident à partir de l'interaction en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.

Information associée

Gérer les services informatiques de votre organisation

Optimisation des services informatiques dans votre organisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lire une visite guidée dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez les visites guidées dans Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM une séquence d'étapes interactives qui vous guident à travers un concept ou un processus spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez une application telle que Interaction, Incident, Problème.
3. Sélectionnez un enregistrement.
4. Sélectionnez l'icône Aide, puis l'onglet Articles d'aide.

   L'onglet Articles d'aide contient la liste des articles d'aide disponibles sur la page. L'option Effectuer une visite guidée est disponible sous la liste des articles d'aide.
5. Sélectionnez **Suivre une visite guidée**.

Ajouter un lien rapide propre à l'utilisateur sur la page de destination ITSM

Consultez rapidement une URL à partir de la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Dans la section **Liens rapides**, sélectionnez Ajouter un lien rapide (+).
3. Dans le champ **URL**, spécifiez l'URL à laquelle vous souhaitez vous référer.
4. Dans le champ **Afficher le texte**, spécifiez le texte que vous souhaitez afficher pour l'URL.
5. Sélectionnez **Ajouter**.

Créer une liste dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une nouvelle liste ou créez-en une à partir d'une liste existante.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Dans la navigation primaire dans Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez le menu **Liste** et sélectionnez l'onglet **Mes listes**.
2. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle liste**.
3. Pour créer une autre version de la liste existante, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir d'une liste existante**.
   b. Spécifiez les détails requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour créer votre propre liste, procédez comme suit.
   a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Créez votre propre liste**.
   b. Spécifiez les détails requis.
5. Sélectionnez **Créer**.

Messagerie instantanée Agent actif dans Espace de travail pour l'exploitation des services

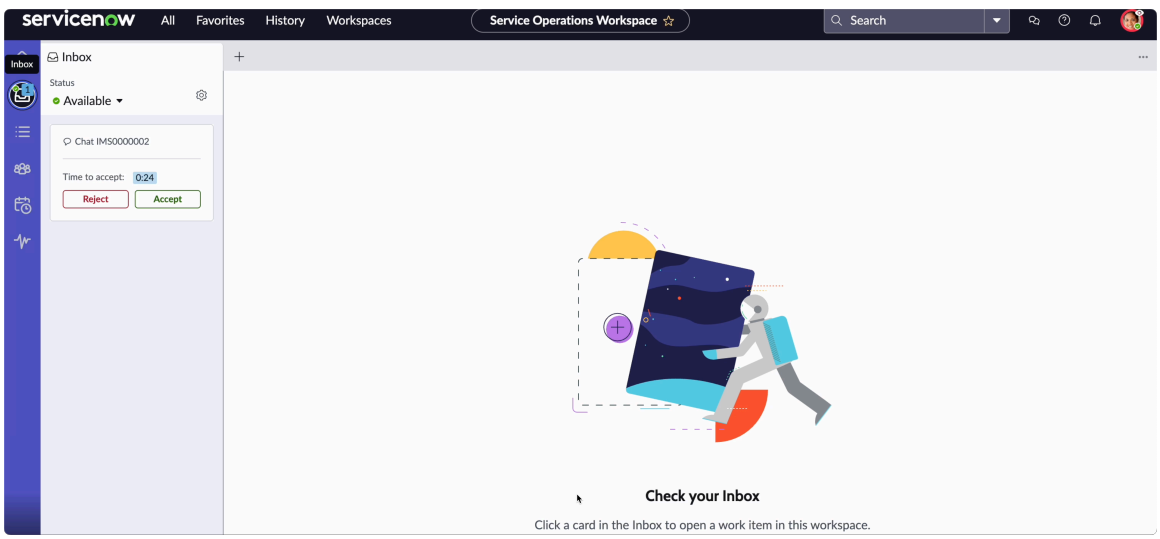
Espace de travail pour l'exploitation des services permet aux agents de travailler sur n'importe quel incident créé à l'aide de la messagerie instantanée Agent actif.

Un administrateur d'application peut intégrer Agent actif dans l'application ServiceNow en installant le module d'extension com.glide.interaction.awa. Pour en savoir plus sur l'installation et l'activation d'un module d'extension, consultez Activate a plugin .

Après l'installation du module d'extension, une icône de boîte de réception apparaît sur la barre latérale de la fenêtre Espace de travail pour l'exploitation des services.

Par défaut, l'état de l'agent est Hors ligne. Pour lancer la communication, l'agent doit remplacer l'état par Disponible.

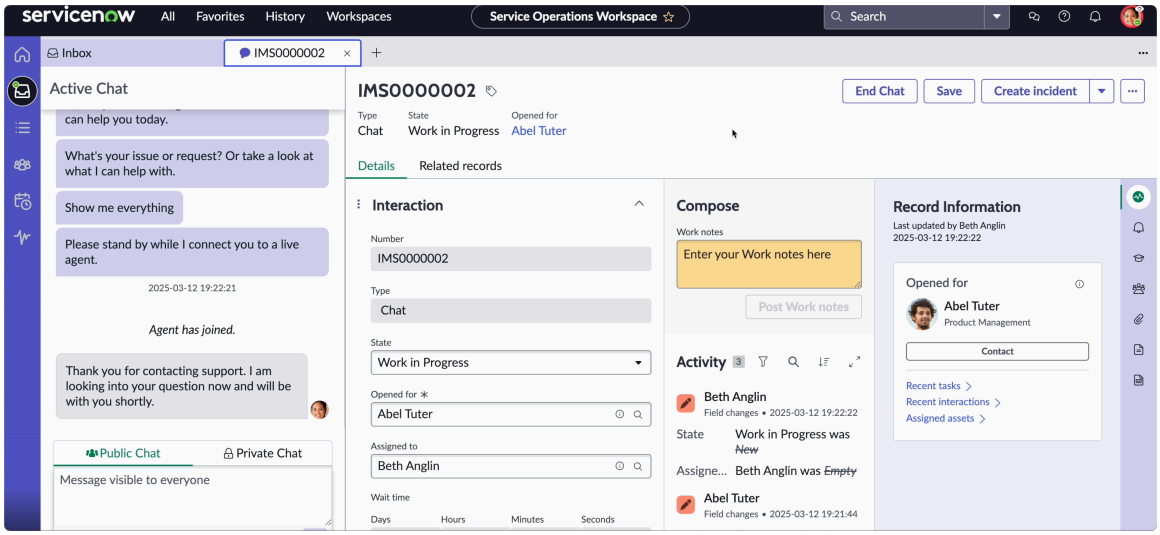
Lorsque le client signale un incident via Agent actif (par exemple, via le Portail de services), un incident est automatiquement créé dans la boîte de réception. L'agent peut ensuite travailler sur l'incident en sélectionnant **Accepter** et dialoguer simultanément avec l'utilisateur pour résoudre le problème.



Une fois que l'agent accepte la conversation instantanée, la boîte de réception est masquée, ce qui lui permet de se concentrer sur la résolution de l'incident.

Traduction automatique

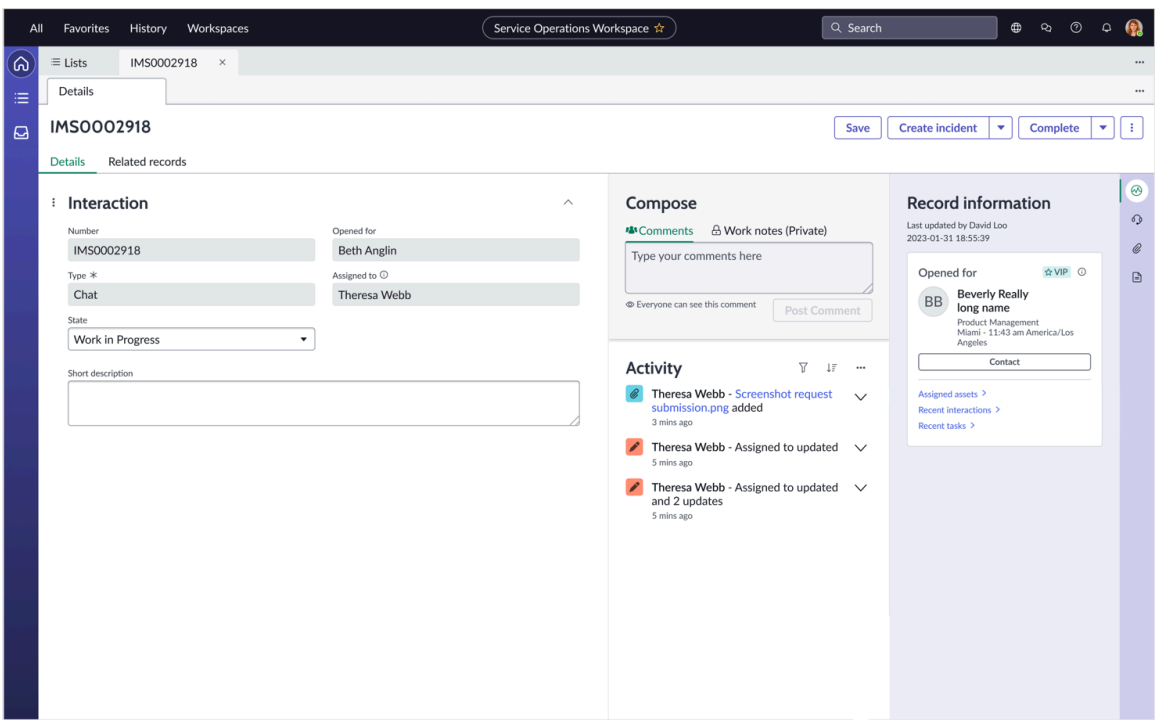
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur l'intégration de la messagerie instantanée Agent actif, consultez Move from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat .

Gestion des interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les interactions sont un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez répondre plus rapidement aux interactions de messagerie instantanée, de téléphone, de visite ou de messagerie.



Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées d'une interaction. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de liste des enregistrements associés à l'interaction, par exemple, les tâches liées à cette interaction, les incidents associés au demandeur et les tâches associées au demandeur. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de l'interaction.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des informations d'enregistrement, des informations sur le demandeur, ajouter des pièces jointes et créer des modèles à réutiliser.

Pour en savoir plus sur Gestion des interactions, consultez Gestion des interactions .

Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez une interaction qui est un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication. Chaque interaction représente une demande d'assistance effectuée par le biais d'un canal de communication, par exemple, un appel téléphonique ou une discussion par messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer une interaction.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer une interaction

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'interaction.
Type	Mode par lequel l'interaction a commencé. Par exemple, messagerie instantanée, téléphone ou visite.
État	État de l'interaction.
Ouverts pour	Nom de l'utilisateur qui démarre l'interaction.
Affecté à	Utilisateur auquel l'interaction est affectée.
Brève description	Brève description de l'interaction.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le module d'extension Now Assist n'est pas activé, vous devez renseigner les champs **Ouvert pour** et **Brève description** en vue de créer une interaction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Travaillez sur les conversations client pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une interaction.
2. Sur la page d'enregistrement d'interaction, effectuez l'une des actions suivantes.

Collaborer avec Microsoft Teams à partir d'un enregistrement d'interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez lancer une session de messagerie instantanée ou des téléconférences avec Microsoft Teams pour communiquer avec les personnes concernées afin de résoudre le problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Interactions** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'interaction.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
7. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.
8. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée, effectuez les actions suivantes.

   a. Dans le panneau **Collaborer**, cliquez sur le signe plus (+), puis sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.

   b. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.

   c. **Facultatif :** Pour spécifier d'autres options de messagerie instantanée, cliquez sur **Afficher plus d'options de messagerie instantanée** et spécifiez un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Vous pouvez choisir l'application Microsoft Teams ou l'application Web Microsoft Teams.

d. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

- Une conversation de messagerie instantanée est lancée dans Microsoft Teams.
- Toutes les messageries instantanées automatiques sont automatiquement importées dans le panneau **Collaborer**.

9. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options ( ) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.

10. Pour importer une conversation de messagerie instantanée, effectuez l'une des actions suivantes.

Associer une interaction à un enregistrement de tâche

L'association d'un enregistrement à une interaction exploite les données pour rationaliser les processus, améliorer l'expérience utilisateur et optimiser le délai de résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).

3. Sélectionner **Interactions** > **Ouvert**.

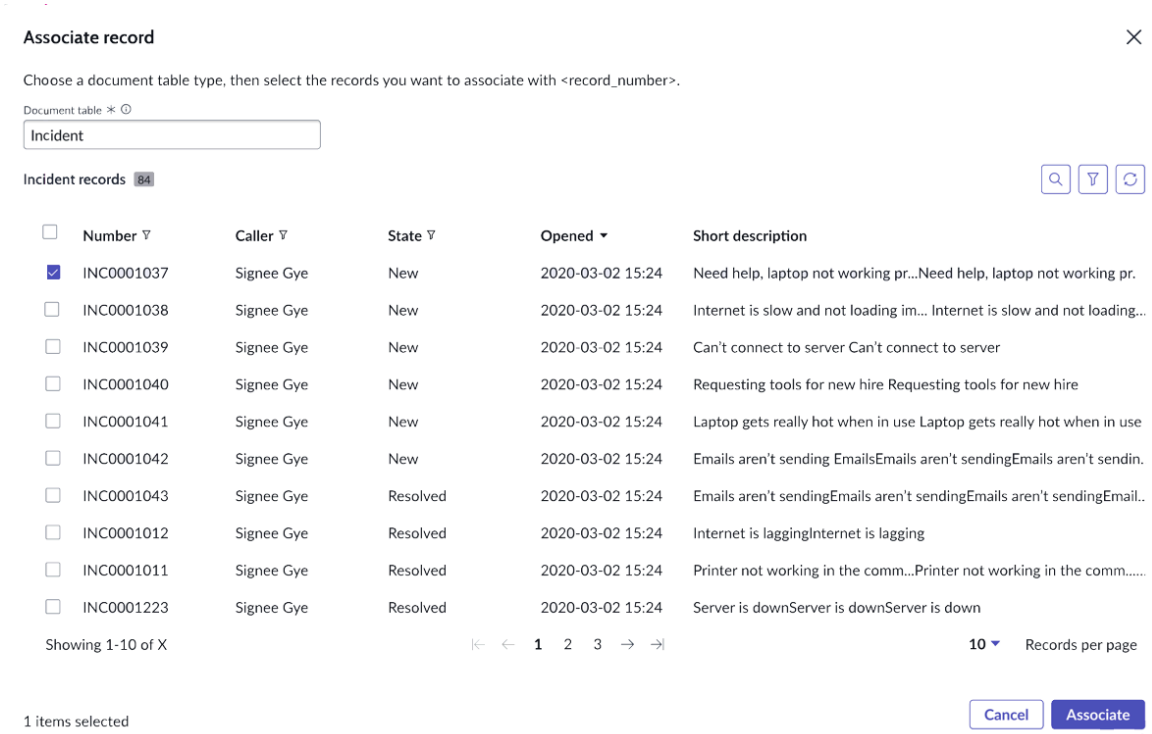
4. Sélectionnez l'enregistrement d'interaction.

5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Associer l'enregistrement**.

Une fenêtre modale s'affiche avec la liste des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez l'enregistrement devant être associé à l'interaction.

   Vous pouvez sélectionner plusieurs enregistrements à la fois.

7. Sélectionnez **Associer**.

   Les enregistrements sélectionnés sont associés à l'interaction.

Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

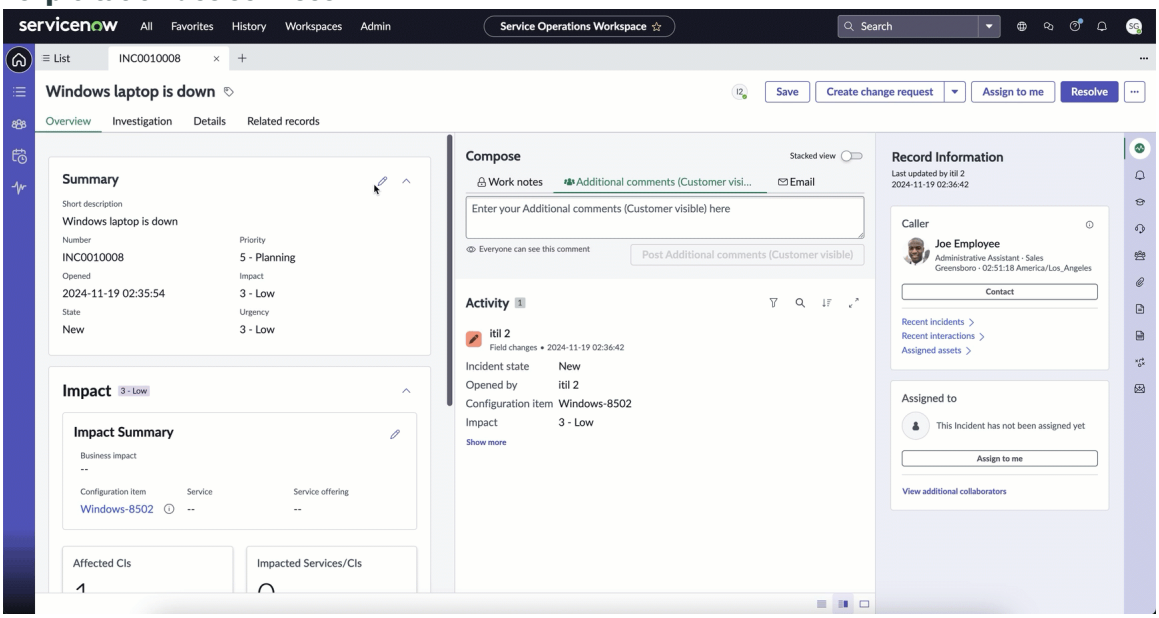
Vous pouvez créer et gérer vos incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

https://player.vimeo.com/video/1107393958?h=1a16a78807&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets d'une page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet affiche les informations suivantes sur un incident :

- Résumé
- Impact
- Cause
- Résolution

Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires et des notes de travail pour l'incident.

L'onglet Vue d'ensemble affiche les informations et les étiquettes des champs, y compris lorsque vous êtes en mode lecture.

Pour en savoir plus sur les champs affichés dans l'onglet **Vue d'ensemble**, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble dans SOW.

Vous pouvez personnaliser l'affichage des informations dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Vue d'ensemble pour un incident.

Onglet Examiner

Cet onglet vous permet d'examiner tous les CI affectés qui possèdent la classe `ci_computer` ou `ci_server` parmi les CI associés aux incidents. Cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal associé ou tout CI affecté sélectionné, ce qui vous aide à analyser et à résoudre le problème. Vous pouvez utiliser les différentes actions de rattrapage de cet onglet pour résoudre les problèmes liés aux CI.

Par défaut, cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal affecté associé à l'incident. Mais vous pouvez également sélectionner et consulter les informations relatives à n'importe quel CI affecté qui possède la classe `ci_computer` ou `ci_server` et qui est associé à l'incident. Pour en savoir plus sur la configuration d'Infrastructure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'enquête, consultez la rubrique Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :

- L'onglet n'est visible que si les adaptateurs Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) sont installés et configurés.
- L'onglet affiche les informations de mesures pour le CI uniquement dans les conditions suivantes :
  - Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) est installé pour le CI associé. Cela permet de récupérer les données de mesures pour le CI.
  - La classe CI associée est un ordinateur CI CMDB.
- Cette fonctionnalité ne prend en charge que les systèmes d'exploitation MacOS, Windows et Linux.

Vous pouvez également personnaliser l'affichage des informations de mesures de cet onglet. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Pour en savoir plus sur les mesures disponibles dans cet onglet, consultez Fonctionnalités de l'onglet Examen.

Onglet Communiquer

Cet onglet affiche toutes les tâches et options de communication qui vous permettent de communiquer avec les personnes concernées dans les différentes phases d'un incident. Cet onglet n'est disponible que si au moins une des conditions suivantes est remplie :

- Pour un incident majeur : le module d'extension Gestion des incidents majeurs (sn-sow-mim) est actif et configuré dans Admin Center, pour Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Pour l'incident : les applications Gestion des tâches de communication et Gestion des communications sur les incidents sont installées, actives et configurées dans l'instance et vous sélectionnez l'option **Nouvelle communication** à partir de l'icône **Actions supplémentaires** (...) de la page d'enregistrement Incident. Pour plus d'informations, consultez Task Communications Management et Gestion des communications sur les incidents.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de l'onglet **Communiquer**, consultez Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs dans SOW.

Onglet Rapport post-incident

Cet onglet vous permet de générer, configurer, publier et exporter un rapport post-incident pour un incident majeur une fois résolu. Le rapport post-incident vous permet d'examiner la cause et la résolution de l'incident majeur, ainsi que d'identifier les lacunes potentielles dans les processus. Sur la base de ces informations, vous pouvez prendre des mesures préventives pour éviter le problème à l'avenir ou pour mieux gérer l'incident majeur. Cet onglet n'est disponible que si les conditions suivantes sont remplies :

- Gestion des incidents majeurs est actif et configuré dans Admin Center pour Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- L'incident majeur est à l'état **Résolu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de l'onglet **Rapport post-incident**, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées sur l'incident. Par exemple, la brève description, les détails d'affectation et les enregistrements connexes. Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, consultez Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de listes des enregistrements suivants associés à l'incident : Par exemple, les SLA de tâche et les CI affectés.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des informations et des recommandations concernant l'enregistrement, collaborer à l'aide de Microsoft Teams et contacter des experts d'astreinte pour une résolution plus rapide des incidents.

Pour plus d'informations sur Gestion des incidents, consultez Gestion des incidents.

Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème pour un client.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer un incident

Champ	Description
Incident	
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour sélectionner parmi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	une liste de noms correspondants, ou recherchez et sélectionnez l'utilisateur.
Emplacement	Emplacement de l'appelant.
Canal	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Impact	
Service	Service d'entreprise qui est affecté.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Impact sur l'activité	Impact de l'incident.
Affectation	
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	automatiquement affecté en fonction des règles d'affectation.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Notes	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant. **Remarque :** lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble dans SOW

Affichez et mettez à jour les informations sur l'incident, notamment le résumé, l'impact, la cause et la résolution, à partir de l'onglet **Vue d'ensemble**. Ces informations sur l'incident vous aident à analyser le problème et à résoudre l'incident rapidement.

Avant de commencer

Vous devez avoir créé un incident. Pour plus d'informations, consultez Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Passez en revue les informations sur l'incident dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Si nécessaire, modifiez ou ajoutez des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section Résumé, ajoutez ou modifiez les informations selon vos besoins.

   a. Sélectionnez l'icône **Modifier le résumé** ( ) pour modifier les champs.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Résumé de l'incident

Champ	Description
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. Le champ **Priorité** est calculé en fonction des champs **Impact** et **Urgence**.
Ouverts	Date et heure de création de l'incident. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Impact	Niveau d'impact de l'incident sur l'entreprise. Valeurs possibles : ▪ 1 -Élevé ▪ 2 – Moyen ▪ 3-Low **Remarque :** Lorsque vous modifiez la valeur des champs **Impact** et **Urgence** et que vous sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez saisir les informations sur les **notes de travail** pour continuer.
Urgence	Niveau d'urgence requis pour résoudre l'incident. Valeurs possibles : ▪ 1 -Élevé ▪ 2 – Moyen ▪ 3-Low

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous modifiez la valeur des champs **Impact** et **Urgence** et que vous sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez saisir les informations sur les **notes de travail** pour continuer.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie. Valeurs possibles : ▪ Nouveau ▪ En cours ▪ En suspens ▪ Résolu ▪ Annulé **Remarque :** ▪ Lorsque vous sélectionnez l'état **En suspens** et sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez sélectionner le champ **Motif de la mise en suspens** et saisir des **commentaires supplémentaires**. ▪ Lorsque vous sélectionnez l'état **Résolu** et sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez sélectionner le champ **Code de résolution** et saisir les **notes de résolution** pour continuer.
État de l'incident majeur	État de l'incident majeur. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Appelant	Utilisateur ayant signalé l'incident.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le résumé** ( ).

3. Dans la section Résumé de l'impact, modifiez les informations selon vos besoins.

a. Sélectionnez l'icône **Modifier le résumé de l'impact** ( ).

b. Renseignez les champs du formulaire.

Résumé de l'impact

Champ	Description
Élément de configuration	Élément de configuration primaire impacté.
Service	Service d'entreprise principal impacté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Impact sur l'activité	Impact de l'incident sur l'entreprise.

Pour les champs de référence tels que **Élément de configuration**, **Offre de service** et **Service**, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez l'icône **Afficher un aperçu de l'enregistrement** ( ) pour afficher un aperçu des informations de cet enregistrement sur la même page. Si nécessaire, vous pouvez également sélectionner **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement dans un onglet distinct.
- Sélectionnez l'icône **Vue des dépendances** (icône) pour afficher la carte CMDB des dépendances unifiées dans un nouvel onglet de la vue de l'espace de travail.

Remarque :
La sélection d'un champ de référence vide tel que **Élément de configuration**, **Offre de service** et **Service** dans SOW affiche uniquement les valeurs de sélection récentes au lieu d'une recherche automatique et des résultats des valeurs de champ disponibles dans le système. Ce changement augmente les performances globales des champs de référence. Ce changement s'applique uniquement aux champs de référence sans valeur de champ. Par défaut, ce changement est activé. Pour annuler ce changement, définissez la propriété de page UX Recherche **de référence au clic** (`ref_search_on_click`) sur vrai.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le résumé de l'impact** ( ).

4. Dans le champ **Emplacement** de la section Impact, sélectionnez **Afficher les emplacements impactés** pour afficher les emplacements et les utilisateurs impactés sur une carte du monde dans un onglet distinct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Emplacement impacté** comprend les informations suivantes :

- Nombre d'utilisateurs impactés : nombre d'utilisateurs impactés par l'incident.

  Remarque :
  Le nombre d'utilisateurs impactés est calculé en fonction des sources de données suivantes :

  - Appelant de l'incident.
  - Appelants des incidents enfants.
  - Offres de services associées à l'incident. Cette source n'est utilisée que si Gestion des portefeuilles de services Foundation est activé et en cours d'utilisation. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des portefeuilles de services.

- Nombre d'emplacements impactés : nombre d'emplacements uniques, calculé en fonction du nombre d'utilisateurs.
- Carte du monde de l'impact : carte des emplacements impactés identifiés sur la carte du monde avec les utilisateurs concernés. Vous pouvez afficher le nombre d'utilisateurs impactés et les détails correspondants à ces emplacements. Vous pouvez affiner l'affichage au niveau du continent, du pays, de l'État ou de la ville.

Remarque :

- La section Emplacement n'est disponible que si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif, et s'il s'agit d'un incident majeur. Pour plus d'informations, consultez Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Vous pouvez ajouter plusieurs emplacements à partir de la liste connexe Emplacement affecté dans l'onglet **Enregistrements connexes** de l'enregistrement d'incident majeur.

5. Sélectionnez les cartes suivantes pour ajouter ou mettre à jour les éléments de configuration associés à l'incident.
   a. Sélectionnez la carte **CI affectés** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration (CI) qui sont affectés par l'incident.
   b. Sélectionnez la carte **Services/CI impactés** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration ou les services impactés par l'incident.
   c. Sélectionnez la carte **Actifs** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration que les utilisateurs utilisent comme actifs.

   Vous pouvez rechercher et filtrer les éléments de configuration (CI) en fonction de la classe de configuration lorsque vous ajoutez les CI affectés à un enregistrement d'incident.

Lors de l'ajout d'une liste contenant plus de 50 incidents enfants, CI affectés, services/CI impactés ou actifs, le composant Multiple Record Associator (MRA) traite par lots de manière asynchrone et permet de les ajouter en arrière-plan, augmentant ainsi les performances globales du système. Cette fonctionnalité fonctionne uniquement si le nombre d'éléments à ajouter est supérieur à 50, car la propriété de configuration du **seuil asynchrone** est définie sur 50.

Remarque :
Les incidents enfants sont ajoutés à partir de la liste connexe Incidents enfants dans l'onglet **Enregistrements connexes** tandis que les CI, services/CI impactés ou actifs affectés sont ajoutés à partir de l'onglet **Vue d'ensemble** d'un enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Cause, ajoutez ou mettez à jour la cause de l'incident.
   a. Sélectionnez **Ajouter une cause**.
   b. Saisissez la **cause probable** de l'incident.
   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer la cause** ( ).
7. Dans la section Résolution, ajoutez les informations de résolution pour résoudre l'incident.

   Remarque :
   Renseignez les valeurs de cette section uniquement lorsque l'incident est prêt à être résolu.

   a. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Section Résolution

Champ	Description
Code de résolution	Catégorie dans laquelle l'incident est résolu.
Notes de résolution	Détails sur le mode de résolution de l'incident.

   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer la résolution** ( ).
8. Dans la section Composer, publiez des messages dans le flux d'activité et envoyez des e-mails aux personnes concernées.
   a. Saisissez et publiez le message **Notes de travail (privées)** dans le flux d'activité.

   Remarque :
   Par défaut, l'option **Notes de travail (privées)** est sélectionnée pour vous permettre de saisir et de publier le message.

   b. Saisissez et publiez le message **Commentaires supplémentaires (visible par le client)** dans le flux d'activité.
   c. Saisissez et publiez le message **Action effectuée** sur l'incident majeur dans le flux d'activité.
   d. **Composez** le message, puis **envoyez un e-mail** aux personnes concernées.

Le flux d'activité prend en charge les fonctionnalités suivantes :

- Le flux d'activité de l'onglet **Vue d'ensemble** et **détails** affiche les informations d'activité dans des tuiles réductibles. Par défaut, la dernière mosaïque d'activité d'événement, si une note de travail ou un commentaire supplémentaire, est développée et les autres tuiles d'activité d'événements consécutives sont réduites. La tuile réduite affiche uniquement l'horodatage et le nom de la source de l'événement d'activité. Cela garantit une interface utilisateur propre et vous permet de développer et d'afficher les informations d'activité si nécessaire. Pour activer cette fonctionnalité, définissez la propriété de page UX **Activer les mosaïques de flux d'activité extensibles** (*enableExpandableActivityStreamTiles*) sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une balise interne est ajoutée pour les notes de travail.
- Vous pouvez définir, personnaliser et appliquer des balises aux flux d'activité. Ces balises vous aident à rechercher et à filtrer l'activité en fonction des balises. Par défaut, aucune balise prédéfinie n'est disponible dans le système de base. Toutefois, vous pouvez utiliser les propriétés de la page UX de la **propriété de flux d'activité** (`activitystreamprops`) pour SOW afin de définir et de personnaliser vos balises pour les enregistrements d'incidents. Pour plus d'informations, consultez Définir et personnaliser les balises de flux d'activité.

Affichage des informations sur les enregistrements d'incidents dans le panneau latéral contextuel

Affichez les informations sur les enregistrements d'incidents, notamment les détails de l'appelant et les actifs, dans le panneau latéral contextuel. Utilisez ces informations pour gérer plus efficacement un incident.

Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Informations d'enregistrement** ( ) pour afficher les informations sur les enregistrements. Le panneau latéral Informations d'enregistrement inclut les informations suivantes.

Appels actifs

La carte Appels actifs affiche les téléconférences actives en cours pour les incidents majeurs. Cette carte s'affiche uniquement pour les enregistrements d'incidents majeurs et si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Cinq enregistrements de collaboration au maximum sont affichés sur cette carte. Vous pouvez sélectionner les liens d'enregistrement d'appel affichés sur cette carte pour rejoindre les appels. Vous pouvez utiliser l'onglet du panneau latéral **Collaborer** pour afficher et gérer des informations supplémentaires d'enregistrement d'appel.

Remarque :

Pour les appels Twilio, du texte brut s'affiche à la place d'un lien. Dans ce cas, vous pouvez rejoindre l'appel à l'aide de l'onglet **Collaborer** dans le panneau latéral.

Les informations sur la collaboration sont extraites à la suite de l'intégration de Services de collaboration à Espace de travail pour l'exploitation des services.

SLA et délais

La carte SLA et durées comprend les informations suivantes :

- Durée de l'incident majeur : durée depuis que l'incident a été promu, créé ou accepté comme incident majeur. Ce champ n'est visible que si Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services est installé et actif.
- SLA de réponse : étape Accord sur les niveaux de service (SLA) de la tâche en fonction de la configuration du minuteur SLA de réponse aux incidents configurée. Affiche le temps restant pour répondre à un incident avant que le SLA de la tâche ne soit plus respecté.
- SLA de résolution : étape du SLA de la tâche en fonction de la configuration du minuteur SLA de résolution d'incident configurée. Affiche le temps restant pour résoudre un incident avant que le SLA de tâche ne soit plus respecté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher tous les SLA : tous les SLA associés à l'enregistrement d'incident.

Remarque :
Cette option n'est visible que s'il existe au moins un SLA associé à la tâche d'incident actuelle.

Appelant

La carte Appelant affiche des informations rapides sur l'appelant, telles que le nom, l'heure locale, le département et l'emplacement. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Aperçu de l'appelant** (ⓘ) pour prévisualiser l'enregistrement de l'appelant. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement de l'appelant dans un onglet distinct. Vous pouvez également sélectionner **Contact** pour afficher tous les détails sur l'appelant.

Remarque :
La carte de l'appelant s'affiche en premier dans le panneau latéral Informations d'enregistrement, si vous êtes un agent de niveau 1.

Vous pouvez afficher le décorateur de champ VIP si l'appelant est un utilisateur VIP. Le décorateur de champ VIP apparaît également pour le champ **Appelant** dans l'onglet **Détails** .

Vous pouvez cliquer sur les liens suivants pour obtenir des informations d'enregistrement supplémentaires propres à l'appelant, si nécessaire :

- Actifs de l'appelant : liste des actifs de l'appelant (CI).
- Interaction récente : liste des interactions récentes avec l'appelant qui ont été créées au cours des sept derniers jours. Vous pouvez afficher jusqu'à dix enregistrements d'interaction sur la carte. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste de toutes les interactions dans un onglet distinct.

  Remarque :
  Pour les enregistrements d'interaction, l'utilisateur **Affecté à** est considéré comme l'appelant.

- Incidents récents : liste des incidents récents associés à l'appelant qui ont été créés au cours des sept derniers jours. Vous pouvez afficher jusqu'à dix enregistrements d'incidents sur la carte. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les incidents dans un onglet distinct.

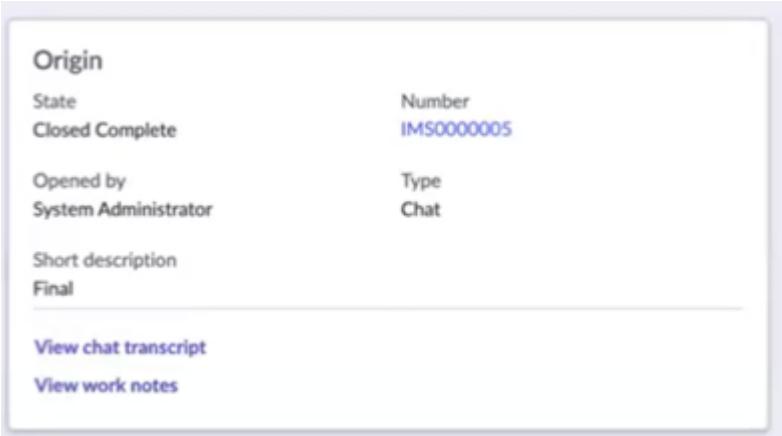
Origine

La carte d'origine affiche les informations relatives à l'enregistrement d'origine. Un enregistrement d'origine est l'enregistrement à partir duquel l'enregistrement d'incident est créé, comme une demande de changement, une interaction ou un problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte d'origine



La carte affiche les informations suivantes sur l'enregistrement d'origine :

- État : état de l'enregistrement d'origine.
- Numéro : numéro de l'enregistrement d'origine.
- Ouvert par : utilisateur qui a créé ou ouvert l'enregistrement d'origine
- Type : type de canal de l'enregistrement d'origine. Par exemple, si l'origine est un enregistrement d'interaction, le type peut être Messagerie instantanée
- Description courte : description brève de l'enregistrement d'origine.
- Les options suivantes sont disponibles si l'incident est créé à partir d'un enregistrement d'interaction :
  - Afficher la transcription de la messagerie instantanée : sélectionnez Afficher la transcription de la **messagerie instantanée** pour afficher l'historique des conversations instantanées avec l'appelant de l'enregistrement d'interaction. Vous pouvez effectuer des activités supplémentaires telles que l'agrandissement ou la réduction de la fenêtre de messagerie instantanée. Cette option n'est disponible que si l'enregistrement d'interaction est de type **Messagerie instantanée** et est à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné** .
  - Afficher les notes de travail : sélectionnez **Afficher les notes de travail** pour afficher l'historique de l'activité des notes de travail de l'enregistrement d'interaction.

Lorsqu'un incident est créé à partir d'un enregistrement d'interaction, les fonctionnalités suivantes s'appliquent :

- Lorsqu'un enregistrement d'incident créé à partir d'un enregistrement d'interaction est résolu, l'enregistrement d'interaction est automatiquement défini sur **l'état Récapitulatif** ou **Fermé complet** . Un utilisateur avec le rôle administrateur doit définir la propriété système **Fermer automatiquement l'interaction d'origine** (`sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction`) sur `vrai` pour activer cette fonctionnalité. La règle métier **Fermer l'interaction à partir de l'incident** vérifie les conditions suivantes et met à jour l'enregistrement d'interaction sur **l'état Récapitulatif** ou **Fermé terminé** :
  - Lorsque la propriété système **Fermer automatiquement l'interaction d'origine** (`sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction`) est définie sur `vrai` et que le **délai d'expiration de secours pour les interactions dans le script planifié Récapitulatif** est actif, l'enregistrement d'interaction passe à **l'état Récapitulatif** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque la propriété système **Fermer automatiquement l'interaction d'origine** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) est définie sur vrai et que le **délai de secours pour les interactions dans le script planifié Récapitulatif** est inactif, l'enregistrement d'interaction passe à l'état **Fermé terminé** .

- Vous pouvez ajouter plusieurs enregistrements d'interaction connexes à un incident à l'aide de l'option **Ajouter** de la liste connexe Interaction de l'onglet **Enregistrements connexes** d'une page d'enregistrement d'incident.

Affecté à

La carte Affecté à affiche l'état d'affectation de l'enregistrement d'incident. Sélectionnez **Affecter à** pour vous affecter l'enregistrement d'incident. Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher des collaborateurs supplémentaires** pour afficher la liste des collaborateurs associés à l'enregistrement d'incident dans une fenêtre modale. La liste des collaborateurs provient des sources de données suivantes :

- Utilisateurs **Affecté à** historiques correspondant à l'incident ou aux tâches d'incident, à l'exception de l'utilisateur **Affecté à** actuel.
- Utilisateurs ayant ajouté des commentaires et des notes de travail à l'enregistrement d'incident majeur. Cette source de données ne s'applique qu'aux incidents majeurs.
- Collaborateurs des canaux de collaboration lancés à partir du panneau latéral **Collaborer**. Ces informations sont obtenues par le biais des API de collaboration.

Vous pouvez afficher une liste de cinq collaborateurs sur une page à la fois.

Travailler sur une page de liste d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Effectuer diverses actions sur un incident à partir de la page de liste des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_service_desk_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez le menu **Liste** (icône de).
3. Sous Incidents, sélectionnez l'une des catégories de filtres suivantes pour ouvrir la liste Incidents.
   - Affecté à vous : liste des incidents qui vous sont affectés.
   - Non affecté : liste des incidents qui ne sont affectés à aucun agent.
   - Ouvert : liste des incidents dont l'état n'est pas **Résolu** ou **Fermé**.
   - Résolu : liste des incidents avec l'état **Résolu** .
   - Tout : liste de tous les incidents.
4. Sur la page de liste des incidents, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur un enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si la résolution de l'incident implique la création d'un problème, d'un changement ou d'une demande de service, etc., vous pouvez les créer directement à partir de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_service_desk_agent

Procédure

1. Ouvrez un incident.

   Pour en savoir plus sur la création d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur la page d'enregistrement d'incident, effectuez l'une des actions suivantes.

Actions de rattrapage à l'aide de Playbook

Résolvez les problèmes liés aux CI en effectuant des actions de correction à l'aide de Playbook dans l'onglet Examiner.

L'onglet Examiner comprend les types d'actions de rattrapage suivants pour résoudre les problèmes liés aux CI :

- Terminer le processus
- Redémarrer le service

Ces actions de rattrapage ne sont disponibles dans l'onglet Examiner que si les conditions suivantes sont remplies :

- L'application Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] est installée et configurée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services et Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.
- Les actions de rattrapage sont configurées pour s'afficher dans l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Les actions de rattrapage utilisent des playbooks pour résoudre les problèmes de CI. Playbook met à votre disposition une interface utilisateur interactive pour guider et exécuter les actions de rattrapage étape par étape. Avec un playbook, vous pouvez contrôler chaque étape d'exécution du processus de correction. Playbook est disponible dans le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement d'incident. Lorsqu'une action de rattrapage est exécutée, ce processus de correction est ajouté à un playbook.

Vous pouvez ensuite sélectionner l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Le panneau Playbook affiche les onglets suivants :

- Actuel : affiche la liste actuelle des playbooks qui déclenchent l'action de rattrapage, y compris les processus et les services dont l'état est Nouveau et En cours.
- Historique : affiche la liste historique des playbooks, y compris les processus et les services dont l'état est **Terminé**, **Annulé** ou **Échoué**.

Vous pouvez annuler un playbook d'action de rattrapage Terminer le processus ou Redémarrer le service. Pour annuler un playbook d'action de rattrapage, sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

successivement le playbook d'action de rattrapage, l'icône de menu ( ) et l'option **Annuler l'action**. Une fois le playbook d'action de rattrapage annulé, l'action correspondante l'est également. L'état de l'action de rattrapage est affiché comme **Annulé** dans l'onglet Historique du panneau Playbook. Pour afficher le motif d'annulation, sélectionnez l'option **Afficher le motif** dans le playbook. Cette option n'est pas disponible si l'une des conditions suivantes est vraie :

- L'action de rattrapage est déjà à l'état **Annulé**.
- L'enregistrement de l'action de CI correspondante de l'action de rattrapage est déjà en cours.
- La demande de changement est déjà passée à l'état d'implémentation pour les actions associées aux CI de type serveur.

La section Actions de rattrapage de l'onglet Examiner contient également les onglets **Actuel** et **Historique** pour afficher la liste des actions de rattrapage effectuées. Par défaut, cette section affiche la liste des actions de rattrapage pour le CI principal ou le CI actuel. Vous pouvez basculer l'option **Afficher les actions effectuées sur tous les CI dans cet incident** pour afficher la liste des actions de rattrapage pour tous les CI associés à l'incident.

Playbook n'est disponible que si les applications Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf] et Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] sont installées et configurées, et si les actions de rattrapage sont déclenchées.

Remarque :
Vous ne pouvez pas exécuter d'actions de rattrapage simultanées ou en double lorsqu'une action de rattrapage est en cours sur un processus ou un service pour un appareil ou un serveur type de CI. Vous ne pouvez pas non plus exécuter d'actions de rattrapage simultanées ou en double sur le même CI tant que l'exécution de l'action de rattrapage précédente n'est pas terminée. Vous pouvez modifier ce comportement et autoriser l'exécution simultanée de l'action de rattrapage en sélectionnant l'option **Autoriser l'exécution concurrente** pour Type d'action de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Terminer le processus

L'action de rattrapage **Terminer le processus** est disponible avec les cartes d'informations de mesure suivantes :

- Principaux processus par mémoire
- Principaux processus par processeur

Sélectionnez le CI, puis **Terminer le processus** pour arrêter l'exécution du processus sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook. Sélectionnez l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage Terminer le processus pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe CI, un processus en deux étapes est exécuté lorsque vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur pour que le processus de rattrapage Terminer le processus puisse être exécuté. Une fois qu'il est approuvé, vous pouvez arrêter directement le processus sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe CI, vous devez créer une demande de changement pour que l'action de rattrapage Terminer le processus puisse être exécutée à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Redémarrer le service

L'action de rattrapage **Redémarrer le service** est disponible avec la carte d'informations de mesure Services.

Sélectionnez le CI, puis **Redémarrer le service** pour redémarrer les services exécutés sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook. Sélectionnez l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage Redémarrer le service pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe CI, un processus en deux étapes est exécuté lorsque vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur pour que le processus de rattrapage Redémarrer le service soit exécuté. Une fois qu'il est approuvé, vous pouvez redémarrer directement les services sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe CI, vous devez créer une demande de changement avant de pouvoir exécuter l'action de rattrapage à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de changement.

Fermer l’incident résolu

Fermer un incident résolu lorsque l’utilisateur est satisfait de la résolution fournie.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Liste** > **Incident**.
2. Dans la section Incident, sélectionnez **Résolu**.
   La liste des incidents avec l’état **Résolu** s’affiche.
3. Ouvrez un enregistrement d’incident avec l’état **Résolu** .
   Pour en savoir plus sur l’affichage et la mise à jour des informations sur les incidents et leur résolution, reportez-vous à la rubrique Afficher et mettre à jour les informations sur l’incident dans l’onglet Vue d’ensemble dans SOW.
4. Sélectionnez **Fermer**.

Résultats

L’enregistrement d’incident est fermé et un message de réussite s’affiche. Vous ne pouvez pas modifier davantage les valeurs de champ dans le formulaire d’incident.

Rouvrir un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rouvrez un incident résolu à partir de l’enregistrement d’incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Un incident doit être créé et défini sur l’état **Résolu** . Pour plus d'informations, consultez Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : itil ou sn_incident_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent disposant d’un accès en écriture d’incident (sn_incident_write) peut afficher et utiliser l’option **Rouvrir** sur la page d’enregistrement d’incident pour SOW rouvrir tout

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

incident qui lui est affecté ou qui est affecté à d'autres agents. Toutefois, sur l'interface utilisateur du portail tel que Portail de services le portail et Centre de services aux employés (ESC), un agent ne peut afficher et utiliser l'option **Rouvrir** pour rouvrir un incident que s'il est l'appelant ou l'utilisateur final **Ouvert par** (demandeur) pour cet incident.

L'appelant et les utilisateurs **de Ouvert par** (demandeur) peuvent afficher et utiliser l'option **Rouvrir l'incident** sur les interfaces utilisateur du portail, telles que Portail de services le portail et Centre de services aux employés (ESC), pour rouvrir un incident résolu.

Si l'état d'un incident est défini sur **Fermé**, l'incident ne peut pas être rouvert. Toutefois, si vous demandez à rouvrir l'incident en répondant à l'e-mail de notification de résolution, un nouvel incident est ouvert avec des valeurs de champ sélectionnées copiées à partir de l'incident fermé. Pour plus d'informations sur la réouverture d'un incident, reportez-vous à la section Rouvrir un incident.

Procédure

1. Ouvrez un incident avec l'état **Résolu** .
2. Sélectionnez **Rouvrir**.
   Une boîte de dialogue s'ouvre.
3. Saisissez **des commentaires supplémentaires (visibles par le client).**
4. Sélectionnez **Rouvrir**.

Résultats

Un message de notification de réussite apparaît sur la bannière. L'état de l'enregistrement de l'incident est défini sur **En cours**.

Référence de Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter), notamment les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Tables installées

Table	Description
Configuration d'adaptateur [sn_acc_adapter_config]	Liste des configurations de l’adaptateur ACC.
Configuration de l'action [sn_acc_action_config]	Liste des configurations d'action applicables au CI.

Remarque :
Refuser sauf si les ACL sont ajoutées à toutes les tables. Les ACL Refuser sauf si elles restreignent l’accès à un utilisateur non authentifié, tel qu’un utilisateur de rôle public. Sans accès, l’utilisateur ne peut pas effectuer d’actions sur les tables associées aux applications mentionnées, telles que lire, écrire, supprimer, créer ou accéder à la vue de rapport. Pour plus d’informations sur les ACL refuser-sauf et les fonctionnalités améliorées d’adoption des modèles de sécurité, consultez Deny-Unless ACL et Fonctionnalités de l’adoption du modèle de sécurité améliorée pour les tables d’incidents.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Options et configurations de cadre de travail principales pour l'application Agent Client Collector pour enquête, y compris les données d'API et le cadre de travail des actions CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI.
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.
Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf]	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes de CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter), notamment les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Tables installées

Table	Description
Configuration d'adaptateur [sn_mecm_adapter_config]	Liste des configurations de l’adaptateur MECM.
Configuration de l'action [sn_mecm_action_config]	Liste des configurations d'action applicables au CI.

Remarque :
Refuser sauf si les ACL sont ajoutées à toutes les tables. Les ACL Refuser sauf si elles restreignent l’accès à un utilisateur non authentifié, tel qu’un utilisateur de rôle public. Sans accès, l’utilisateur ne peut pas effectuer d’actions sur les tables associées aux applications mentionnées, telles que lire, écrire, supprimer, créer ou accéder à la vue de rapport. Pour plus d’informations sur les ACL refuser-sauf et les fonctionnalités améliorées d’adoption des modèles de sécurité, consultez Deny-Unless ACL et Fonctionnalités de l’adoption du modèle de sécurité améliorée pour les tables d’incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Options et configurations de cadre de travail principales pour l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation, y compris les données d'API et le cadre de travail des actions CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI.
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.
Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf]	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes de CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage.

Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Cadre de travail des actions de rattrapage (com.snc.sn_reacf), y compris les rôles d'utilisateur et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur d'action de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder et de lire la table d'exécution des actions de rattrapage et de corriger les problèmes liés aux CI à l'aide d'actions de correction. **Remarque :** Le rôle itil contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur d'action de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables de configuration	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des actions de rattrapage.	

Tables installées

Tables	Description
Action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action]	Liste des actions de rattrapage (définitions) telles que Terminer le processus - Appareil, Redémarrer le service - Serveur, etc.
Paramètre d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter les actions de rattrapage, tels que l'ID du processus, l'affectation, l'aide et l'ordre.
Rôle d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les exécuter.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur non autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Type d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_type]	Liste des types d'actions de rattrapage telles que l'action de CI et le changement standard.
Origine de l'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_origin]	Liste des applications dans lesquelles Cadre de travail des actions de rattrapage est utilisé.
Exécution d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_execution]	Liste des enregistrements d'exécution créés pour chaque action de rattrapage lors de l'exécution. L'enregistrement est utilisé pour suivre la progression et conserver les informations. L'enregistrement comprend des informations telles que l'action de rattrapage exécutée, les valeurs des paramètres, l'enregistrement d'exécution de l'action, l'enregistrement parent, l'enregistrement cible, l'état actuel, l'utilisateur qui a exécuté l'action de rattrapage et l'origine. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.

Remarque :
Refuser sauf si les ACL sont ajoutées à toutes les tables. Les ACL Refuser sauf si elles restreignent l'accès à un utilisateur non authentifié, tel qu'un utilisateur de rôle public. Sans accès, l'utilisateur ne peut pas effectuer d'actions sur les tables associées aux applications mentionnées, telles que lire, écrire, supprimer, créer ou accéder à la vue de rapport. Pour plus d'informations sur les ACL refuser-sauf et les fonctionnalités améliorées d'adoption des modèles de sécurité, consultez Deny-Unless ACL et Fonctionnalités de l'adoption du modèle de sécurité améliorée pour les tables d'incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI (sn_cimaf), y compris les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux tables de mesures, de demandes d'action et de sorties d'action et de les lire. **Remarque :** Le rôle itil contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables de configuration de mesures et d'actions de CI.	• [sn_cimaf.sn_cimaf_read] • flow_operator

Tables installées

Tables	Description
Fournisseur [sn_cimaf_provider]	Liste des fournisseurs tels qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Définition de la mesure [sn_cimaf_metric_definition]	Liste des définitions de mesures telles que l'utilisation d'actifs, les processus en cours, etc.
Configuration d'adaptateur [sn_cimaf_adapter_config]	Liste des configurations de l'adaptateur. Vous pouvez définir le fournisseur tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), interroger et transformer des flux et des scripts.
Règle d'applicabilité de l'adaptateur [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	Liste des règles d'applicabilité d'adaptateur vous permettant de configurer les CI auxquels la configuration d'adaptateur s'applique.
Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	Liste de configuration d'adaptateur pour un fournisseur spécifique tel qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Règle de collecte [sn_cimaf_collection_rule]	Liste des règles de collecte vous permettant de configurer le moment où les mesures doivent être collectées automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
Association de mesures de règles de collecte [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	Liste des enregistrements créés pour l'association des règles de collecte avec des définitions de mesures.
Mesure [n_cimaf_metric]	Liste des mesures extraites. L'enregistrement de mesure contient des informations telles que la définition de mesure, le CI, l'horodatage et la charge utile réelle de la mesure. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.
Action [sn_cimaf_action]	Liste des actions de CI telles que Terminer le processus, Redémarrer le service, etc.
Rôle d'action [sn_cimaf_action_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter. **Remarque :** Une action de CI peut être mappée à plusieurs rôles.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de CI.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur non autorisés à exécuter l'action. **Remarque :** Cette table est prioritaire par rapport aux tables de configuration Rôle d'action et Inclusion des actions des critères d'utilisateur.
Configuration de l'action [sn_cimaf_action_config]	Liste des configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.
Paramètre d'action [sn_cimaf_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.
Étape de configuration de l'action [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	Liste des étapes séquentielles à exécuter pour toute configuration d'action.
Demande d'action [sn_cimaf_action_request]	Liste des enregistrements d'exécution d'action de CI. L'enregistrement comprend des informations telles que les paramètres, les détails de CI, l'action et l'état actuel de CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
	Remarque : Cette table est en lecture seule.
Résultat de l'action [sn_cimaf_action_output]	Liste des enregistrements de sortie d'action de CI. Chaque enregistrement est lié à l'enregistrement dans la table de demande d'action. L'enregistrement comprend des informations telles que l'enregistrement de la demande d'action, l'étape de configuration de l'action, la charge utile, l'état et l'ID de la demande. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.

Remarque :
Refuser sauf si les ACL sont ajoutées à toutes les tables. Les ACL Refuser sauf si elles restreignent l'accès à un utilisateur non authentifié, tel qu'un utilisateur de rôle public. Sans accès, l'utilisateur ne peut pas effectuer d'actions sur les tables associées aux applications mentionnées, telles que lire, écrire, supprimer, créer ou accéder à la vue de rapport. Pour plus d'informations sur les ACL refuser-sauf et les fonctionnalités améliorées d'adoption des modèles de sécurité, consultez Deny-Unless ACL et Fonctionnalités de l'adoption du modèle de sécurité améliorée pour les tables d'incidents.

Fonctionnalités de l'onglet Examen

L'onglet **Examen** contient des informations sur les mesures de CI ainsi que diverses options. Utilisez les options et les informations relatives aux mesures pour afficher les données permettant de résoudre les problèmes liés aux CI.

Vous pouvez sélectionner les options suivantes dans le menu déroulant pour afficher les informations relatives aux mesures de CI :

- Mesures initiales : informations sur les mesures du CI affecté qui sont récupérées entre 30 minutes avant et 30 minutes après la création de l'incident. Les informations sur les mesures du CI ne s'affichent que si le CI est renseigné dans un délai d'une heure. Vous pouvez configurer la propriété *sn_sow.initial_metric_fetch_window* pour modifier le délai d'une heure.

  Remarque :
  les mesures initiales ne sont disponibles que pour le CI principal.

- Mesures récentes : dernières informations de mesures disponibles pour le CI affecté. Par défaut, l'option **Mesures récentes** n'est pas sélectionnée.

Remarque :
les informations sur les mesures du CI sont récupérées si l'une des conditions suivantes se présente :

- Lorsque le CI principal est mis à jour ou ajouté à l'incident. Vous pouvez également indiquer quand et comment les informations de mesures sont récupérées pour un CI en configurant la règle de collecte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner.
- Lorsque vous sélectionnez l'icône Obtenir les dernières mesures ( ), les dernières mesures sur demande sont actualisées et récupérées, puis s'affichent. Cette option n'est disponible que lorsque vous consultez les données dans Mesures récentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de mesure incluent les informations suivantes :

- Vue d'ensemble : affiche des informations générales sur le CI, telles que son nom, son système d'exploitation et son numéro de modèle. Celles-ci sont extraites à partir des enregistrements de la base de données ServiceNow et de l'ordinateur CMDB CI à l'aide de la requête d'enregistrement Glide. Le champ **Nom** contient une valeur présentée sous la forme d'un lien hypertexte que vous pouvez sélectionner pour afficher l'enregistrement du CI dans un nouvel onglet.
- Informations système : sélectionnez cette option pour afficher les informations système correspondant au CI sélectionné dans une fenêtre modale distincte. La fenêtre d'informations système comprend les données suivantes :
  - Système Microsoft (msinfo32) : affiche des informations sur l'ordinateur, avec une vue d'ensemble des ressources matérielles ainsi qu'un résumé du système, des composants et des environnements logiciels qui facilitent le diagnostic des problèmes informatiques. Si nécessaire, vous pouvez également rechercher et visualiser un paramètre particulier du système.
  - Azure (dsregcmd) : affiche des informations sur l'état de l'appareil CI géré par Azure Active Directory (Azure AD). Ces informations sont utilisées pour diagnostiquer les problèmes et dépanner l'appareil. La date et l'heure de la dernière récupération des informations sont également affichées. Si nécessaire, vous pouvez également rechercher et visualiser un paramètre particulier de l'appareil.

    Remarque :
    Vous ne pouvez utiliser cette option que si l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) est intégré à Infrastructure d'enquête.

- Intégrité de l'appareil : sélectionnez le lien **Intégrité de l'appareil** pour lancer l'application Expérience digitale de l'utilisateur final et la page d'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné dans un onglet distinct au sein de vue de l'incident. Cet onglet permet aux agents d'afficher toutes les mesures disponibles ainsi que l'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné (collectées par DEX). Vous pouvez également accéder à cette fonctionnalité à l'aide de l'option **Afficher l'intégrité de l'appareil** sur l'enregistrement CI dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

  Remarque :
  DEX nécessite une autorisation distincte.

  Ce lien n'est accessible à l'agent que si les conditions suivantes sont remplies :
  - Le CI sélectionné est de type Appareil, qui est aussi connu sous le nom de point de terminaison.
  - Le module d'extension DEX est installé sur l'instance. Pour plus d'informations sur les DEX, voir Expérience digitale de l'utilisateur final.
  - L'agent DEX est installé sur le CI sélectionné.

- Utilisation des actifs : utilisation des actifs pour le CI. Les informations suivantes s'affichent avec la date et l'heure :
  - Utilisation de la mémoire : quantité de mémoire utilisée sur le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Utilisation du disque : utilisation du disque des lecteurs logiques pour le CI affecté. Cette valeur est exprimée en pourcentage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisation du processeur : utilisation du processeur pour le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
- Durée d'activité : durée d'activité (heure de démarrage) des actifs. Jours et heure depuis lesquels les actifs sont en cours d'exécution.

Remarque :
Les mesures suivantes sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Avertissement ou Critique :

Code couleur pour les mesures d'utilisation des actifs

Mesures d'utilisation des actifs	Avertissement (code couleur jaune)	Critique (code couleur rouge)
Utilisation de la mémoire	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95
Utilisation du disque	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95
Utilisation du processeur	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95

Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs de seuil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

- Principaux processus par processeur : principaux processus triés en fonction de l'utilisation du processeur des processus dans le CI affecté.

Remarque :
Les mesures Principaux processus par processeur sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs.

- Principaux processus par mémoire : processus principaux triés en fonction de la mémoire consommée par les processus dans le CI affecté.

Remarque :
Les mesures Principaux processus par mémoire sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs.

- Services : liste des services (appareil ou serveur) en cours d'exécution sur le CI affecté.
- Utilisateurs connectés : liste des utilisateurs connectés dans le CI affecté.
- Applications installées : liste des applications installées sur le CI.

Remarque :
Pour les appareils dotés du système d'exploitation Windows, les applications installées n'incluent pas de liste d'applications pré-emballées.

Utilisez le bouton **Afficher l'historique** pour afficher les données de mesures historiques pour le CI dans un onglet distinct. Vous pouvez sélectionner la plage horaire dans les options déroulantes pour afficher les données historiques correspondantes. Pour en savoir plus, consultez Afficher les données historiques des mesures de CI.

Afficher les données historiques des mesures de CI

Affichez les données historiques des mesures de CI pour la période sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez l'option **Afficher l'historique** de l'onglet Rechercher pour afficher les données historiques des différentes mesures de CI dans un onglet distinct.

Remarque :

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités de l'onglet Historique uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous devez disposer de la version Tokyo Correctif 8 de l'application ou d'une version ultérieure.
- Vous devez mettre à niveau l'application Visualisations des données Core vers la version 23.2.4 si vous utilisez la version Utah ou une version ultérieure.

Dans l'onglet Historique, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez l'intervalle de temps pour afficher les données historiques des indicateurs de performance des CI.
- Affichez la représentation graphique des mesures de CI suivantes (code couleur) dans les clouds de points pour la période sélectionnée, ainsi que les valeurs de seuil critiques :
  - Utilisation du processeur
  - Utilisation du disque
  - Utilisation de la mémoire

  Placez le pointeur de la souris sur un point de données (représentant une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les valeurs des mesures ainsi que la date à laquelle les données de mesures sont récupérées.
- Cliquez sur un point de données (représentant une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les données de toutes les mesures de CI dans la section Instantané de mesures, ainsi que la date et l'heure.

Points d'extension pour le traitement par lots dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le point d'extension d'implémentation pour créer des implémentations et exécuter le traitement par lots en vue de mettre à jour plusieurs enregistrements et d'améliorer les performances du système.

Le composant Multiple Record Associator (MRA) vous permet de créer des points d'extension d'implémentation pour le traitement par lots de plusieurs enregistrements.

Pour afficher les points d'extension disponibles par défaut, accédez à**Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Vous pouvez sélectionner l'option **Créer une implémentation** pour créer un point d'extension d'implémentation.

Lorsque vous devez mettre à jour plusieurs enregistrements, une règle métier s'exécute et se met à jour une fois pour chaque enregistrement, ce qui peut affecter les performances du système. Au lieu d'exécuter la règle métier pour chaque enregistrement, vous pouvez utiliser l'include de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler pour exécuter le traitement par lots afin de mettre à jour plusieurs enregistrements.

Vous pouvez utiliser l'include de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler pour mettre à jour plusieurs enregistrements avec le traitement par lots. Par exemple, vous pouvez utiliser cet include de script lors de l'association et de la mise à jour de plusieurs incidents enfants avec un incident parent.

Traduction automatique

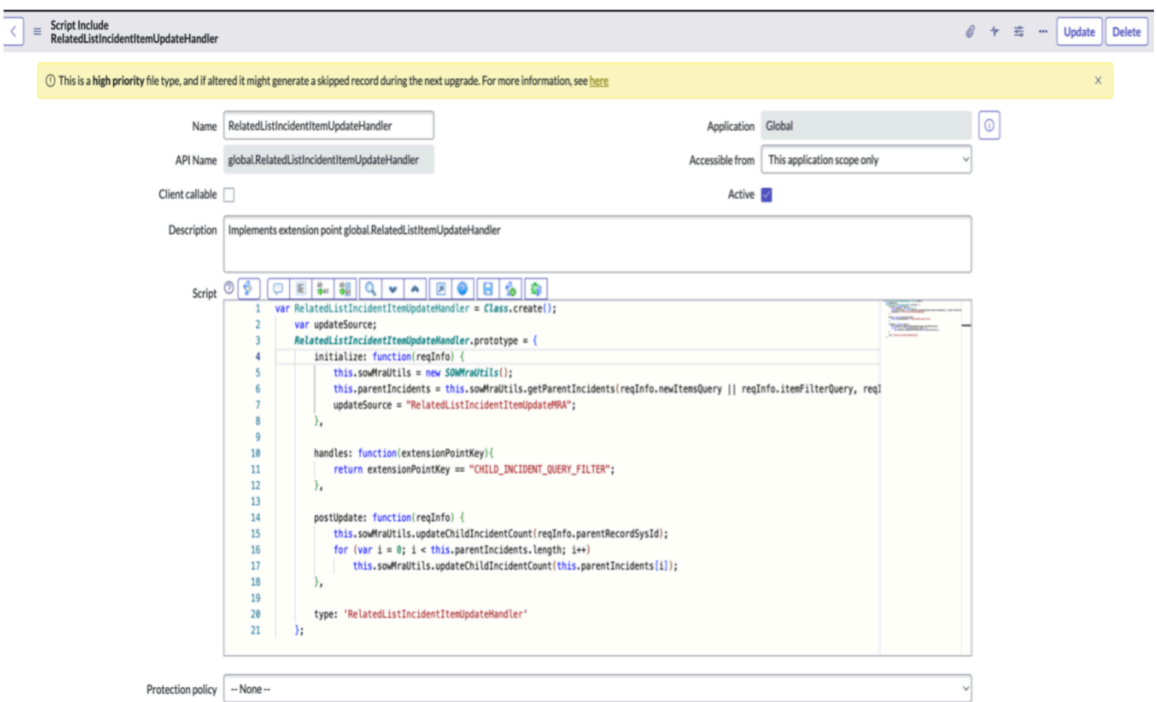
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'include de script **RelatedListIncidentItemUpdateHandler** contient le point d'extension d'implémentation global.RelatedListItemUpdateHandler, utilisé lors du traitement par lots de plusieurs enregistrements sur une liste connexe.

Le point d'extension utilisé dans l'include de script **related_list_edit_helper** utilise une API pour faciliter l'appel de code personnalisé. Ce point d'extension se substitue à l'exécution de la règle métier pour garantir l'exécution du point d'extension d'implémentation lors de la mise à jour de plusieurs enregistrements, et non l'exécution de la règle métier. Vous pouvez également ajouter une règle métier devant être substituée. Lorsque plusieurs enregistrements sont mis à jour, cet include de script est déclenché et un traitement par lots contourne cette règle métier.

L'include de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler contient les fonctions suivantes :

- Initialiser : s'exécute avant la mise à jour de plusieurs enregistrements.
- Après la mise à jour : s'exécute après la mise à jour de plusieurs enregistrements.



Tests de démarrage rapide pour la gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services

Validez que Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les tests de démarrage rapide Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services sont disponibles dans le système de base lorsque vous installez ou mettez à jour les applications ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services (sn-sow-itsm-cont) version 6.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Test	Description	Version
Incident SOW : créer un problème à partir d'un incident	Testez la création d'un enregistrement de problème à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un problème** du formulaire d'incident.	Xanadu (Version Store Août, version 6.0)
Incident SOW : vérifier la fonctionnalité du bouton Me l'affecter	Testez pour vérifier l'affectation de l'enregistrement d'incident à l'utilisateur connecté à l'aide de l'option d'interface utilisateur **Me l'affecter** dans le panneau latéral Informations sur l'enregistrement du formulaire Incident.	Xanadu (Version Store Août, version 6.0)

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des requêtes intègre la fonctionnalité de plateforme pour les agents de niveau 1 dans une interface multionglet qui aide les agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes de catalogue et tâches du catalogue.

En tant qu'agent, vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande du catalogue à partir d'un flux Gestion des services IT différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa. Vous pouvez également travailler sur des tâches du catalogue, mettre à jour l'état des tâches et gérer les approbations des demandes et des éléments demandés.

L'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont) qui installe automatiquement l'application Gestion des requêtes pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_req) doit être installée pour les flux Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Catégories Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les catégories Gestion des requêtes suivantes sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services :

- **Demande** : vous permet d'afficher les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : vous permet d'afficher les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et les tâches actives affectées aux groupes d'affectation de l'utilisateur actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaires Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Gestion des requêtes suivants dans l'interface utilisateur de la ServiceNow AI Platform sont également disponibles dans les formulaires Espace de travail pour l'exploitation des services correspondants.

- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les cartes **Demandé pour** et **Ouvert par** dans le panneau d'informations d'enregistrement.

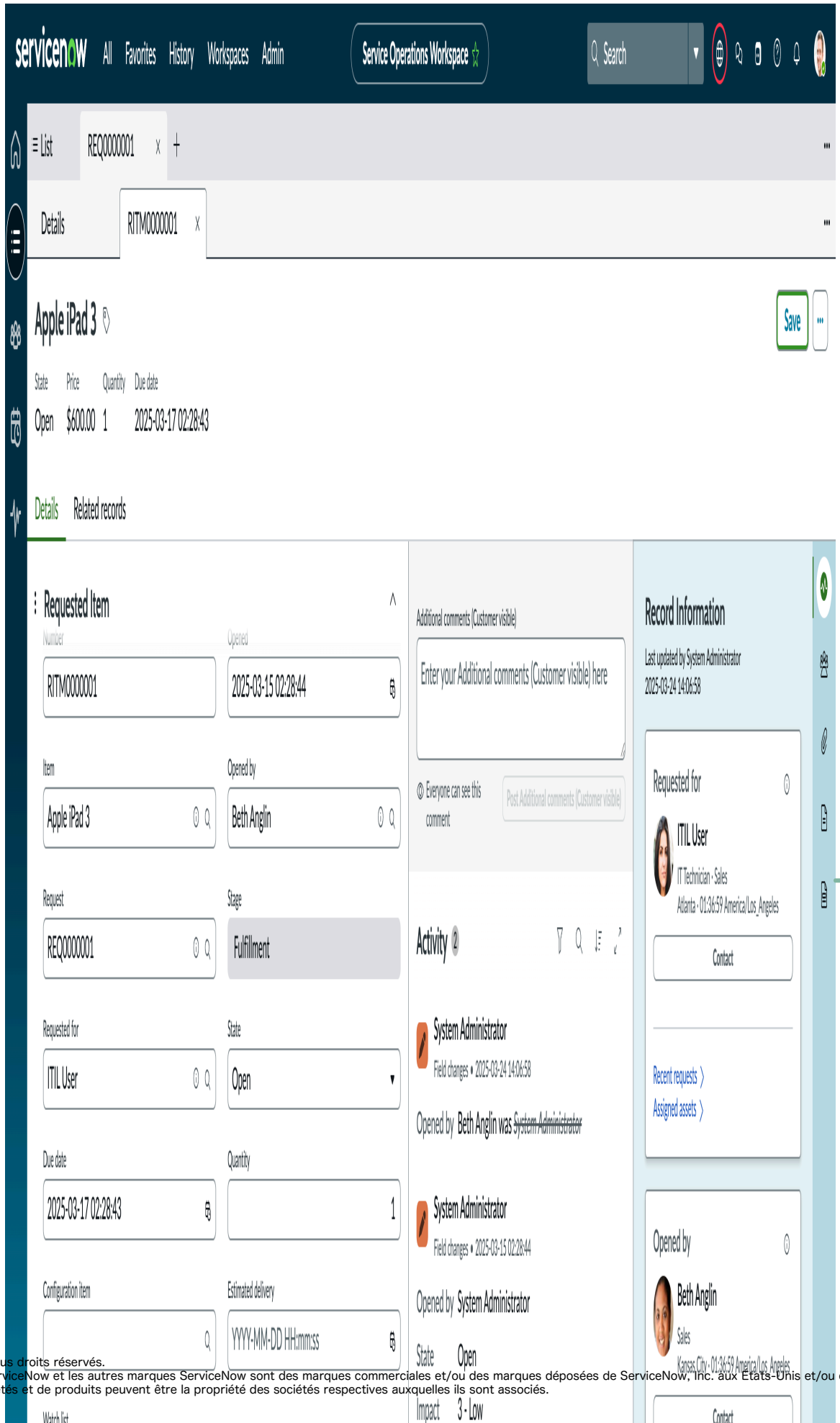
- **Demandé pour** : la carte **Demandé pour** affiche des informations rapides sur le demandeur, l'heure locale, le département, l'emplacement, l'icône d'informations et les détails du contact. En outre, vous pouvez sélectionner Demandes récentes pour afficher les demandes créées par le demandeur et sélectionner les actifs affectés pour afficher les actifs affectés à l'utilisateur.
- **Ouvert par** : la carte **Ouvert par** affiche des informations rapides sur le demandeur, l'heure locale, le département, l'emplacement, l'icône d'informations et les coordonnées.

Vous pouvez également afficher les cartes **Demandé** pour et **Ouvert par** dans la tâche et l'élément de demande du catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires de la plateforme.

Vous pouvez modifier la vue de n'importe quel formulaire Espace de travail pour l'exploitation des services en personnalisant la vue Espace de travail pour l'exploitation des services depuis le formulaire Gestion des requêtes correspondant dans l'interface utilisateur de la ServiceNow AI Platform.

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande du catalogue à partir d'un flux Gestion des services IT différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou sn_request_write

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
2. Lancez une demande du catalogue à partir d'un incident ou d'un enregistrement d'interaction.
3. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :
   - Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
   - Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.
4. **Facultatif :** Sur la page Confirmation de commande, spécifiez l'adresse d'expédition dans le champ **Informations de livraison**.
5. **Facultatif :** Sur la page Confirmation de commande, fournissez toutes les informations supplémentaires dans le champ **Instructions spéciales**.
6. Sélectionnez **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
7. Sélectionnez **Fermer**.
8. **Facultatif :** Pour afficher la demande créée, sélectionnez **Afficher les détails**.

Afficher et approuver les enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Accédez à Mes approbations dans SOW pour gérer les demandes d’approbation pour le changement, la demande, la tâche du catalogue et l’élément demandé.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_read sn_request_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

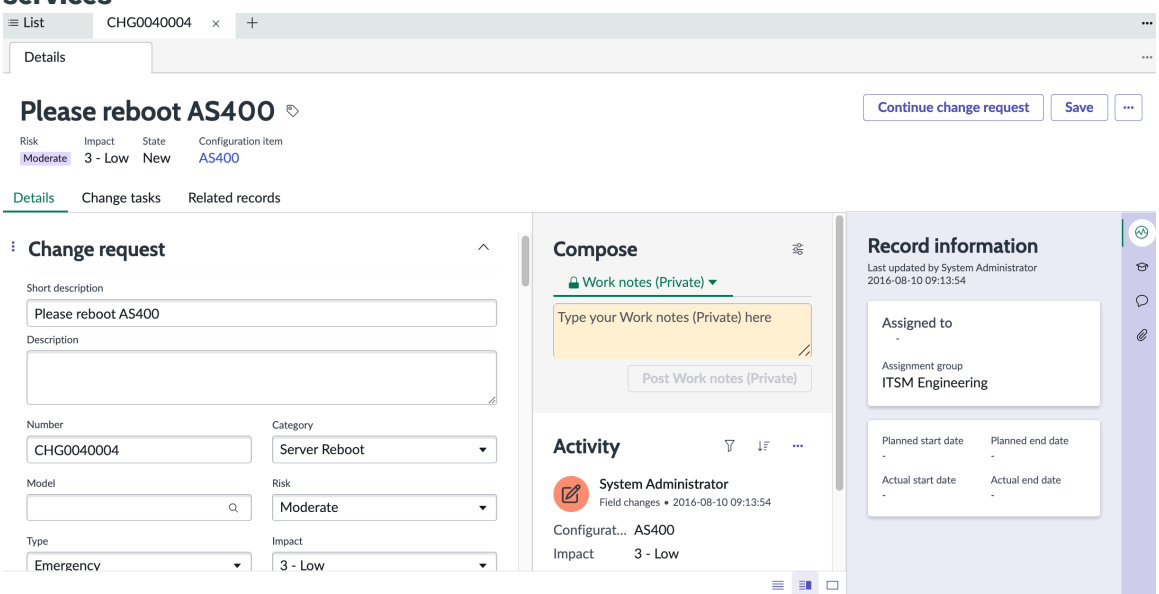
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Accédez à la **Liste** > **Approbations** > **Mes approbations**.
3. Sélectionnez un enregistrement pour approuver ou rejeter la demande.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Approuver** pour approuver la demande.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Rejeter** pour rejeter la demande.

Gestion des changements dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsqu'un changement de votre infrastructure ou d'un service d'entreprise est requis, vous pouvez créer une demande de changement et la suivre dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Enregistrement d'un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'une demande de changement. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour la demande de changement.

Onglet Tâches de changement

Cette section affiche les tâches de changement associées à la demande de changement. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section fournit une vue de listes des enregistrements associés à la demande de changement, par exemple les CI et pannes affectés. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de la demande de changement.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder aux informations suivantes :

- Informations d'enregistrement de la demande de changement.
- Assistant d'agent et recherche des enregistrements pertinents, et actions requises à effectuer.

Pour en savoir plus sur Gestion des changements, reportez-vous à la rubrique Gestion des changements.

Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez les modifications apportées à un élément de configuration (CI) pris en charge. Utilisez un formulaire de demande de changement pour enregistrer des informations telles que la raison du changement, le type, la priorité et le risque.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Remarque :
Vous devez disposer du rôle sn_devops.viewer pour afficher ou ajouter des données DevOps à une demande de changement.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer une demande de changement.

2. Sélectionnez le modèle de changement que vous souhaitez créer, puis sélectionnez **Suivant**.

   Pour en savoir plus sur les modèles de changement, reportez-vous à la rubrique Modèles de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement préapprouvé ni un changement urgent.
Préapprouvé	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.
DevOps ou DevOps simplifié	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement DevOps. Pour plus d'informations sur le changement de modèle DevOps, consultez DevOps Modèles de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Vous devez activer l'application Vélocité de changement DevOps pour utiliser les modèles DevOps.

Remarque :

- Vous pouvez filtrer et rechercher le type de changement.
- Lorsque vous créez une demande de changement à partir d'une interaction, seuls les types de changement préapprouvés sont disponibles.

3. Renseignez les champs de l'onglet Vue d'ensemble.

   Vous devez fournir les détails initiaux du changement dans l'onglet Vue d'ensemble.

Champ	Description
Description brève	Brève description du changement.
Description	Description détaillée du changement.
Justification	Raison de la demande de changement planifiée, qui aide les approbateurs à prendre leur décision.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   La demande de changement est créée avec les sections **Champ d'application et impact**, **Affectation**, **Calendrier**, **Évaluation des risques** et **Tâche de changement**.

5. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application** dans la section **Champ d'application et impact**.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Description
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le changement s'applique. Vous pouvez associer n'importe quel type de CI à une demande de changement, y compris les offres de services. Il fournit également un accès détaillé au SLA et aux exigences de disponibilité.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie du changement, par exemple, **Matériel**, **Réseau**, **Logiciel**, **Autre**, **DevOps**, etc. **Remarque :** La section **Ajouter des données DevOps** (étape 8 de cette procédure) n'est activée que lorsque la catégorie **DevOps** est sélectionnée. Pour les modèles DevOps, la catégorie est automatiquement définie sur DevOps.
CI affectés	Associez les CI à une seule demande de changement.
Proposer une mise à jour de CI en masse	Appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique.
Proposer un changement unique	Proposez le changement d'un CI à partir de votre liste de CI affectés.
Actualiser les services impactés	Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Sélectionnez **Affecter** dans la section **Affectation**.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe affecté au changement. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de changement, le champ est renseigné avec le groupe de changement disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* cette propriété de changement détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* cette propriété de changement détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande de changement. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le changement ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Sélectionnez **Calendrier** pour planifier l'implémentation du changement.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Calendrier

Champ	Description
Date de début prévue	Date de début du travail sur le changement.
Date de fin planifiée	Date à laquelle le changement doit être terminé. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises

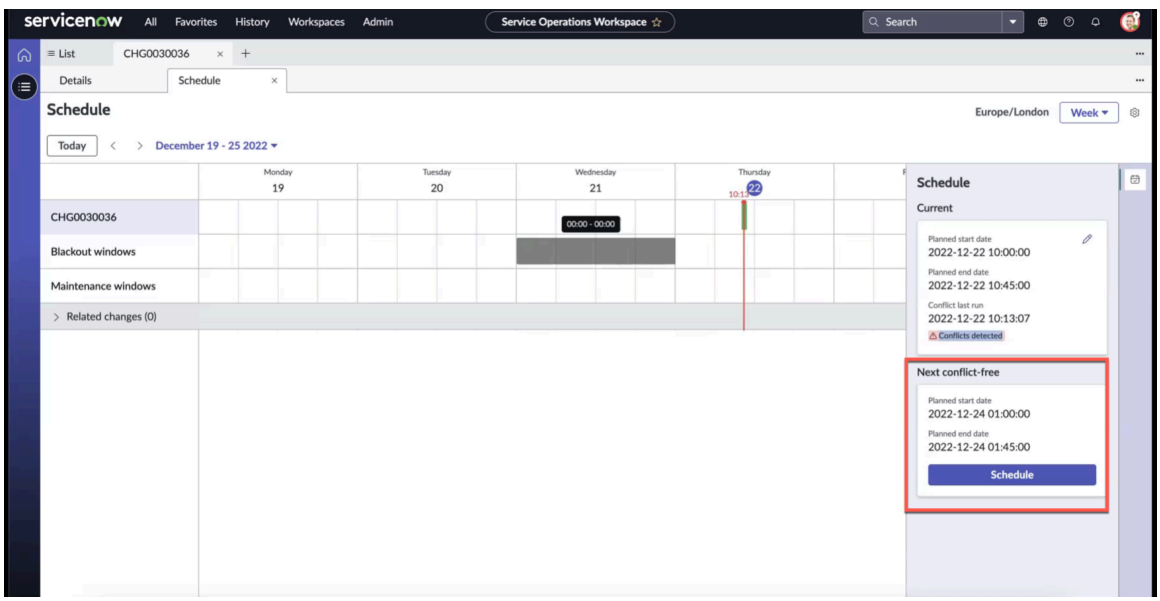
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Date de début réelle	Date de début de l'implémentation.
État des conflits	État du conflit.
Date de fin réelle	Date à laquelle le changement a été implémenté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date de la dernière exécution du conflit.

b. Sélectionnez **Calendrier**.

Sélectionnez **Calendrier** sous **Next conflict-free card** (Carte sans conflit suivante) pour replanifier l'implémentation du changement en cas de conflit.



c. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour afficher les détails du changement.

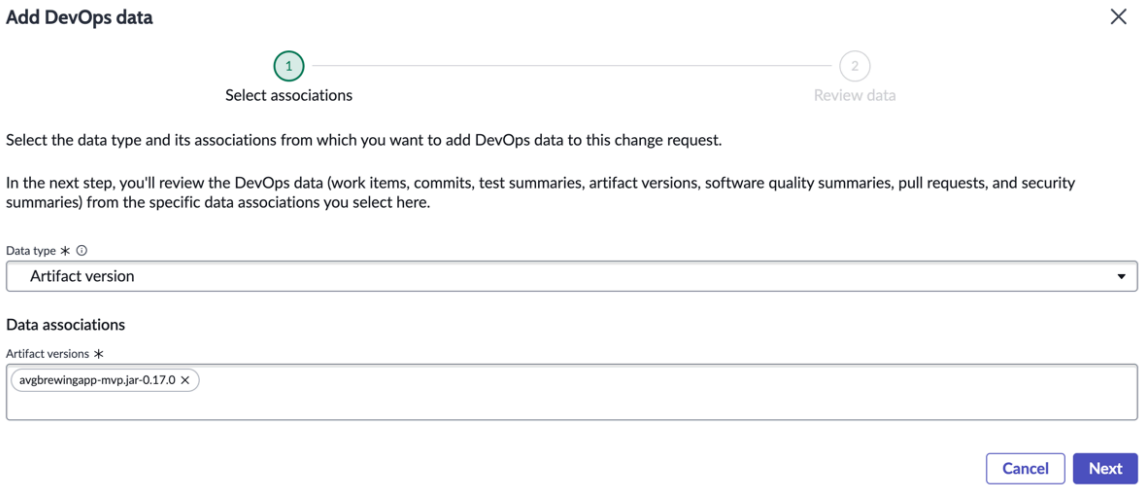
8. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter des données** dans la section **Données DevOps** pour ajouter des données DevOps à la demande de changement.

Remarque :
Vous devez disposer du rôle sn_devops.viewer pour ajouter des données DevOps à une demande de changement ou afficher des données DevOps dans un enregistrement de changement déjà créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Spécifiez les valeurs suivantes à l'étape **Sélectionner des associations** :



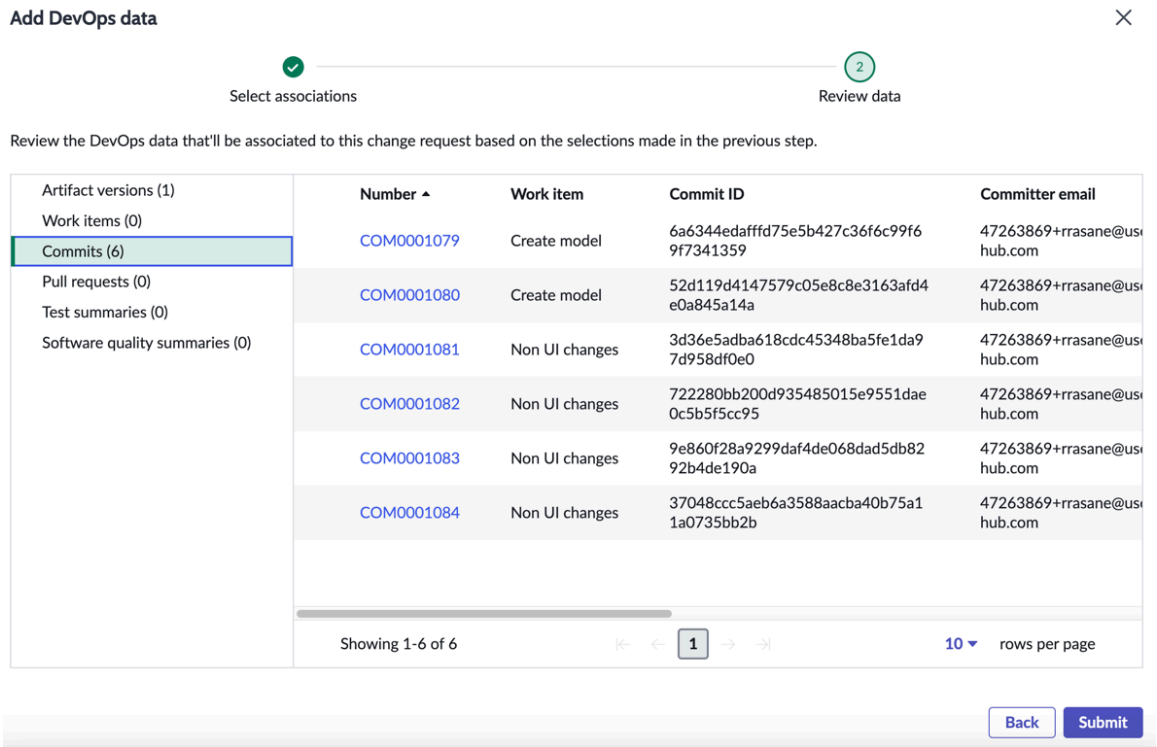
Sélectionner les associations

Champ	Description
Type de données	(Optional) Type de données à associer à la demande de changement. ▪ Version de l'artefact ▪ Version ▪ Numéro de la version ▪ Élément de travail
Associations de données	(Optional) Données spécifiques à associer à la demande de changement. Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts, numéros de version et éléments de travail. Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l'application ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants. Si vous sélectionnez *Élément de travail* comme **type de données**, vous pouvez filtrer la liste des éléments de travail disponibles à la sélection par applications et plans. Vous pouvez également rechercher les numéros de version par le nom de la branche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Suivant** pour ouvrir l'étape **Examiner les données**.



c. Parcourez les onglets pour vérifier que les données associées sont mappées avec précision. Mettez à jour les paramètres selon vos besoins.

- Éléments de travail
- Validations
- Demandes d'extraction
- Résumés de tests
- Versions de l'artefact
- Résumés sur la qualité des logiciels
- Synthèses de l'analyse de Security

d. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> Une fois les validations ajoutées dans la section Données DevOps, vous pouvez sélectionner **Afficher la source** correspondant à la vignette Validations pour afficher les détails de la source de la validation, comme l'exécution du pipeline, la branche, le référentiel, et ainsi de suite.

e. Facultatif : Pour modifier les données associées à la demande de changement, sélectionnez **Modifier les données DevOps**.

i. Modifiez le type de données et ses associations à partir desquelles des données DevOps ont été ajoutées à l'étape **Sélectionner des associations**.

ii. Examinez les données DevOps qui seront associées à cette demande de changement ou supprimées de cette demande de changement à l'étape **Examiner les données** .

iii. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Évaluation des risques** pour évaluer les risques liés au changement.

   Les risques sont calculés et apparaissent dans les informations de l'enregistrement.

   La dernière valeur de risque évaluée est affichée avec l'horodatage.

10. Sélectionnez **Nouveau** dans la section **Tâche de changement**.
    Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, consultez Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

11. Lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant, sélectionnez **Demander l'approbation**.

    L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de changement :

    - État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction des politiques d'approbation des changements. Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
    - État Autoriser : approbation requise par les personnes concernées de l'entreprise ou par le Comité consultatif sur les changements.
    - État Planifié : changements standard préapprouvés.

    Remarque :

    Pour envoyer l'enregistrement de changement, sélectionnez l'icône Plus d'options (icône) dans le cadre de contenu, puis sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

    Pour afficher le calendrier, sélectionnez **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez un élément de configuration pris en charge pour effacer une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Pour ouvrir une demande de changement, sélectionnez l'icône Liste (icône Liste accédez à **Changements**.

   Remarque :

   Les listes suivantes sont disponibles :

   - Ouvert
   - Fermé
   - Tous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une demande de changement dans la liste pertinente.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également ouvrir une demande de changement à partir des listes **Incidents**, **Problèmes** ou **Interactions** .

4. Sur la page d'enregistrement de changement, effectuez l'une des actions suivantes.

Catalogue de changement standard

Les changements standard sont préapprouvés, à faible risque et avec un historique de réussite. Le catalogue de changement standard contient des changements qui ont été approuvés par l'application Gestion des changements en tant que changements standard.

Le catalogue de changement standard vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Demander, examiner et approuver des modèles de changements standard.
- Demander des changements standard préapprouvés.
- Déterminer l'accès aux modèles de changements standard au niveau des utilisateurs.

Vous pouvez proposer, modifier et retirer des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Proposer un modèle de changement standard

Proposez un nouveau modèle de changement standard lorsque vous identifiez un besoin lors de la création d'une demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin, change_manager sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que technicien informatique, vous pouvez proposer un modèle de changement standard pour une demande de changement que vous créez fréquemment. Ce nouveau modèle est envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements , qui passe la proposition en revue et approuve le modèle dans le cadre du processus d'approbation.

Procédure

1. Créez une nouvelle demande de changement pour ouvrir le catalogue de changement standard.
2. Dans l'icône Actions **supplémentaires** (⋮), sélectionnez **Proposer un nouveau modèle**.
3. Renseignez les champs du formulaire de proposition de changement standard.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La proposition est créée avec le statut **Nouveau**.
5. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

Résultats
La proposition de nouveau modèle de changement standard est créée avec l'état **En cours**.

Modifier un modèle de changement standard

Vous pouvez modifier les modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, change_manager

Procédure

1. Créez une nouvelle demande de changement pour ouvrir le catalogue de changement standard.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier.
3. Dans l'icône **Actions supplémentaires** (icône ⋮), sélectionnez **Modifier le modèle**.
4. Entrez vos modifications dans le formulaire **Modifier un modèle de changement standard** .
5. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Enregistrez les modifications, mais ne les envoyez pas pour approbation en sélectionnant **Enregistrer**.
   - Envoyez les modifications pour approbation à l'équipe Gestion des changements en sélectionnant **Demander l'approbation**.

Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quand vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Sur la page d'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (···) et sélectionnez **Créer une tâche de changement**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de changement, sélectionnez le type de tâche.
   Par défaut, les types de tâches suivants sont disponibles. Pour créer des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
   - Planification
   - Implémentation
   - Test
   - Examen
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une tâche de changement

Nom	Définition
Brève description	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Définition
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche.
Demande de changement	Demande de changement associée.
État	État de la tâche de changement : ○ **En attente** : Ouvert et non affecté ○ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ○ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation ○ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ○ **Annulé**
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
En suspens	Option permettant d'indiquer si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Calendrier	
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Terminez la tâche de changement qui aide à résoudre le changement associé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez un changement.
2. Depuis l'onglet **Tâches de changement**, ouvrez la tâche de changement requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour rechercher les enregistrements qui aident à résoudre rapidement la tâche de changement et travailler dessus, effectuez les actions suivantes.
   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Assistant d'agent ( ).
   b. Recherchez une ressource et effectuez l'action requise.
4. Pour supprimer la tâche de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.

Créer une définition du comité consultatif sur les changements (CAB)

Créez une définition du comité consultatif sur les changements (CAB) pour Espace de travail pour l'exploitation des services configurer des réunions récurrentes du CAB en vue d'examiner et d'autoriser les demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans le **comité consultatif sur les changements**, sélectionnez **Mes définitions de CAB** ou **Toutes les définitions de CAB**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de CAB : section Définition de CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la réunion CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère la réunion CAB.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Membres du conseil d'administration	Membres du comité consultatif sur les changements qui sont censés assister à la réunion du CAB.
Groupes d'administrateurs	Groupes d'utilisateurs du comité consultatif sur les changements qui sont censés assister à la réunion CAB.
Fenêtre de réunion roulante	Nombre de jours pour lesquels vous souhaitez créer des réunions CAB. **Remarque :** le calendrier du CAB et les calendriers associés (le cas échéant) déterminent le nombre de réunions CAB qui sont créées. Par exemple, si vous avez un calendrier de réunions CAB une fois par semaine et que vous entrez 28 jours dans le champ **Fenêtre de réunion roulante** , trois réunions CAB seront créées.
Type CAB	Type de réunion CAB pour lequel cette définition est utilisée : **normale** ou **urgente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le type de CAB détermine l'urgence et le niveau d'examen requis pour le changement.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la réunion CAB.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Actif	Option permettant de spécifier si la définition de CAB est active.
Détails de la conférence	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.

Formulaire de définition de CAB : section Gestion de l'ordre du jour

Champ	Description
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Utiliser critères de filtre pour gérer plage de dates pour demandes	Option permettant de choisir une période pour les dates de début et de fin planifiées à partir des **conditions d'ajout de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** le même champ est sélectionné pour toutes les réunions CAB dans la définition de CAB, sauf si elles sont remplacées une par une.
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Option permettant d'ajouter automatiquement des demandes de changement à l'ordre du jour de la réunion CAB en fonction des conditions définies dans les **conditions d'ajout de demande de changement**.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Option permettant de marquer chaque demande de changement préapprouvée comme Terminée dans l'ordre du jour de la réunion CAB. Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Option permettant de capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant : (Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La définition de CAB est enregistrée. L'onglet **Enregistrements connexes** s'affiche.
7. Ajoutez une ou plusieurs entrées de calendrier à la définition de CAB pour planifier une série de réunions CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces entrées de calendrier vous permettent de définir des jours et des heures valides pour la tenue des réunions CAB.

a. Sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes** , puis **Entrées planifiées**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Entrées de calendrier.

Champs du formulaire Entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'entrée de calendrier.
Type	Type d'entrée de calendrier pour la durée spécifiée en date et heure ; par ex. Rendez-vous ou Réunion. ▪ **Temps de repos** : type affiché comme congé planifié. ▪ **Rendez-vous** : type affiché comme temps de rendez-vous. ▪ **Réunion** : type affiché comme temps de réunion. ▪ **Appel téléphonique** : type affiché comme temps consacré aux appels téléphoniques. ▪ **Exclu** : la durée est exclue.
Afficher comme	Mode d'affichage de l'entrée sur le calendrier CAB ; par ex. Occupé ou Provisoire.
Quand	Date et heure de début et de fin de l'entrée de calendrier.
Toute la journée	Option permettant de rendre l'entrée de calendrier active pendant toute la durée des dates sélectionnées.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'entrée de calendrier. Le fuseau horaire ne peut pas être modifié.
Répétitions	Fréquence de répétition de l'entrée de calendrier ; par exemple, quotidiennement. hebdomadaire ou mensuel. Lorsque vous sélectionnez **Mensuel**, le champ **Type mensuel** apparaît. Entrez le nombre de répétitions de l'entrée de calendrier dans un mois. Lorsque vous sélectionnez **Annuel**, le champ **Type annuel** apparaît. Sélectionnez une option, comme suit : ▪ **Jour de l'année** : choisi comme jour durant lequel vous définissez le calendrier. ▪ **Flottant** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ **Semaine flottante** : semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de calendrier se répète. ▪ **Jour flottant** : jour de la semaine au cours duquel l'entrée de calendrier se répète. ▪ **Mois** : mois au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.
Répéter tous les	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez la répétition hebdomadaire, spécifiez la fréquence, telle que toutes les semaines ou toutes les deux semaines. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez les options **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Répéter sur	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie les jours où elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine où elle se répète. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez l'option **Hebdomadaire**.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de calendrier doit se répéter, cette option spécifie une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de calendrier est répétée.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

L'entrée planifiée est ajoutée à la définition de CAB et s'affiche dans la liste Entrées planifiées.

8. Ajouter un ou plusieurs calendriers associés à une définition de CAB.
Les calendriers associés vous permettent de définir des calendriers valides pour la tenue de réunions CAB. Par exemple, si vous définissez le calendrier des jours fériés comme calendrier associé, aucune réunion CAB ne sera planifiée un jour férié.

a. Sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes** , puis **Calendriers associés**.

b. Sélectionnez **Ajouter**.

c. Sélectionnez un ou plusieurs calendriers connexes, puis sélectionnez **Ajouter**.
Le calendrier associé est ajouté à la définition de CAB et s'affiche dans la liste Calendriers associés.

9. Sélectionnez **Actualiser les réunions CAB**.
Les réunions CAB sont générées en fonction de la fenêtre de réunion roulante et des calendriers définis dans la définition de CAB et répertoriés dans la liste **Réunions CAB** sous l'onglet **Enregistrements connexes** .

Cette série de réunions CAB créée à partir des définitions de CAB hérite des critères de la définition de CAB.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier les détails de la réunion CAB et envoyer des demandes de réunion aux participants. Vous pouvez également gérer les ordres du jour en les passant en revue ou en ajoutant des points à chaque réunion CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une réunion CAB

Créez une réunion du Comité consultatif sur Espace de travail pour l'exploitation des services les changements (CAB) pour examiner et autoriser les demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans le **comité consultatif sur les changements**, sélectionnez Toutes les réunions CAB.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de réunion CAB : section Réunion CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la réunion CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère la réunion CAB.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Groupes d'administrateurs	Groupes d'utilisateurs du comité consultatif sur les changements qui sont censés assister à la réunion CAB.
Membres du conseil d'administration	Membres du comité consultatif sur les changements qui sont censés assister à la réunion du CAB.
État	◦ **En attente** : indique que la réunion n'a pas encore commencé. Il s'agit de l'état par défaut de la réunion. ◦ **En cours** : indique que la réunion a commencé et est en cours. ◦ **Terminé** : indique que la réunion a eu lieu et est terminée. ◦ **Annulé** : indique que la réunion a été annulée. **Remarque :** le système met automatiquement à jour le champ **État** lorsque la réunion commence et se termine à partir de la console CAB. Toutefois, le responsable CAB peut mettre à jour manuellement ce champ lorsqu'une réunion future doit être annulée ou si la console CAB se ferme de façon inattendue pendant la réunion.
Heure de début de la réunion	Date et heure de début de la réunion. **Remarque :** lorsque vous ajoutez un point à l'ordre du jour d'une réunion CAB, le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec cette date.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Heure de fin de la réunion	Date et heure de fin de la réunion.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.

Formulaire de réunion CAB : section Notes de réunion

Champ	Description
Notes de réunion	Entrez des notes pour la réunion, le cas échéant.

Formulaire de réunion CAB : section Gestion de l'ordre du jour

Champ	Description
Utiliser critères de filtre pour gérer plage de dates pour demandes	Option permettant de choisir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir d'une **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** Si vous sélectionnez **le champ Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement** dans une réunion CAB, les champs **Demandes de changement commençant aprèset Demandes de changement commençant le ou avant** sont désactivés pour la réunion et, par conséquent, ignorés. Les conditions supplémentaires relatives aux demandes de changement gèrent la plage de dates.
Demandes de changement commençant après	Les demandes de changement qui commencent après ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Demandes de changement commençant avant le ou le	Les demandes de changement qui commencent avant ou à ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant : (Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*

Formulaire de réunion CAB : Section d'information sur la conférence

Champ	Description
Détails des conférences	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un point à l'ordre du jour d'une réunion CAB

Ajoutez des demandes de changement à l'ordre du jour de votre réunion CAB pour examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans le **comité consultatif sur les changements**, sélectionnez **Mes prochaines réunions CAB**.
4. Ouvrez une réunion CAB.
5. Sélectionnez **Enregistrements connexes** , puis sélectionnez les **Points à l'ordre du jour**.
6. Dans la liste Points à l'ordre du jour, sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Point à l'ordre du jour CAB

Champ	Description
Réunion	Nom de la réunion à laquelle le point à l'ordre du jour est ajouté.
Tâche	Demande de changement ou proposition de changement standard à associer au point à l'ordre du jour.
Ordre	Ordre dans lequel les points à l'ordre du jour seront examinés pendant la réunion CAB.
Destinataires des notifications	Utilisateurs qui reçoivent la notification concernant le nouveau point à l'ordre du jour.
Description brève	Brève description de la demande de changement sélectionnée dans le champ **Tâche** .
Notes de travail	Informations supplémentaires pour la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État actuel du point à l'ordre du jour.
Décision	État du point à l'ordre du jour. Lorsque vous créez un point à l'ordre du jour, son état est défini sur Aucun. L'état est mis à jour en fonction de la décision prise pour le point à l'ordre du jour lors de la réunion.
Temps alloué	Temps fixé pour discuter du point à l'ordre du jour de la réunion.
Temps écoulé	Temps déjà passé sur le point à l'ordre du jour pendant la réunion.

8. **Facultatif :** Ajoutez les pièces jointes pertinentes au point à l'ordre du jour en sélectionnant l'icône et en téléchargeant les fichiers.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le point à l'ordre du jour est créé et ajouté à la réunion CAB et s'affiche dans la liste des points à l'ordre du jour.
10. Si le point à l'ordre du jour nouvellement ajouté ne s'affiche pas dans la liste, sélectionnez **Actualiser les points à l'ordre du jour**.
11. Vous pouvez choisir d'envoyer l'invitation à la réunion avec les points à jour mis à jour aux participants en sélectionnant **Oui** dans la boîte de message de confirmation.
    Vous pouvez également envoyer des demandes de réunion aux participants en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône), puis **Envoyer une demande de réunion aux participants**.

Gérer les participants dans une réunion CAB

Gérez les participants de votre réunion CAB qui passeront en revue les demandes de changement au cours de la réunion.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans le **comité consultatif sur les changements**, sélectionnez **Mes prochaines réunions CAB**.
4. Ouvrez une réunion CAB.
5. Ajoutez ou supprimez des participants, notamment des délégués, des groupes du comité et des membres du tableau.

   a. Sélectionnez l'onglet **Détails**.

   - Dans la liste **des délégués** , sélectionnez une personne qui peut remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
   - Dans la liste **Groupes du tableau** , sélectionnez un groupe d'utilisateurs qui doivent rejoindre la réunion.
   - Dans la liste **Membres du tableau** , sélectionnez des utilisateurs dans les groupes de tableaux sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes** , puis les **participants**.

d. Sélectionnez **Nouveau**.

e. Sur le formulaire, sélectionnez le nom des participants et les tâches (demande de changement) pour lesquels ils assisteront à la réunion.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les nouveaux participants sont ajoutés à la réunion CAB et sont répertoriés dans la liste des participants.

6. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Envoyer une demande de réunion aux participants** pour envoyer l'invitation à la réunion aux participants nouveaux et existants.

Conduire une réunion CAB dans la console CAB

Démarrer et conduire une réunion du Comité consultatif sur les changements dans la console CAB afin Espace de travail pour l'exploitation des services d'examiner l'ordre du jour et d'approuver ou de planifier les changements.

Avant de commencer

Remarque :
Si la propriété *sn_change_cab.com.snc.change_management.cab.use_sow_meeting* système est définie sur true et que vous disposez du rôle sn_sow.sow_user, la réunion CAB s'ouvre dans la console CAB à l'adresse Espace de travail pour l'exploitation des services. S'il est défini sur false, la réunion s'ouvre dans le Interface utilisateur principale.

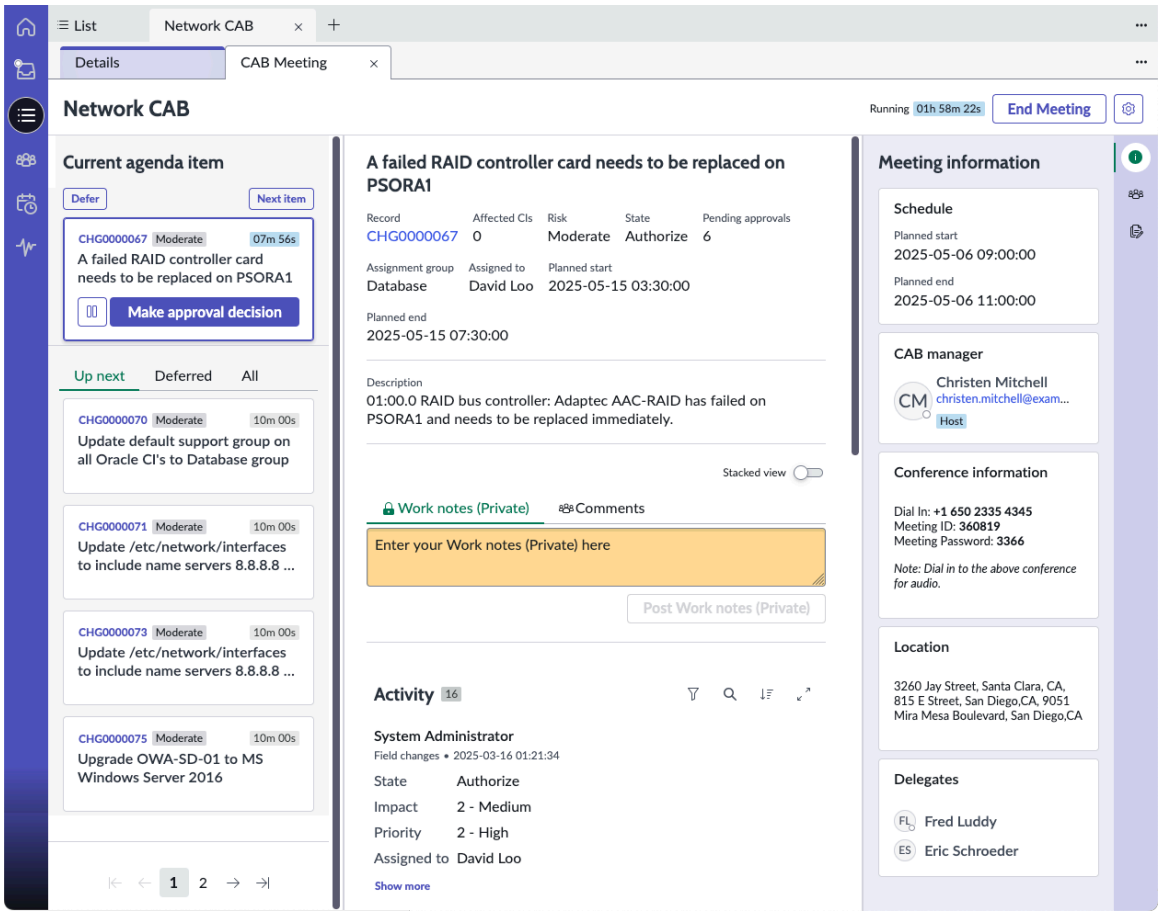
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône List (icône
3. Dans l'onglet **Comité consultatif sur les changements** , sélectionnez **Mes prochaines réunions CAB**.
4. Ouvrez une réunion CAB.
5. Sélectionnez **Ouvrir dans la console CAB**.
   La réunion CAB s'ouvre dans la console CAB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Démarrer la réunion** pour démarrer la réunion.
   Chaque participant qui se connecte à la réunion dispose d'un accès indépendant aux widgets de la page de réunion sur la console CAB pendant que la réunion est en cours.
7. Passez en revue les points à l'ordre du jour et approuvez-les ou rejetez-les.

   a. Sélectionnez le point à l'ordre du jour pour en afficher les détails.

   Remarque :
   le minuteur affiche le temps restant pour discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion.

   - Vert : 0 % à 50 %
   - Jaune : 50 % à 70 %
   - Orange : 75 % à 100 % :
   - Rouge : < 100 % :

   b. Pour ouvrir l'enregistrement de demande de changement, sélectionnez le numéro de la demande de changement à partir de la carte de point à l'ordre du jour ou de l'en-tête du formulaire de ses détails.

   c. Examinez les détails du changement pour détecter tout conflit de calendrier, tel qu'un autre changement ou un calendrier de proscription ou de jours non ouvrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Après examen et discussion, tout approbateur affecté pour la demande de changement connexe peut approuver ou rejeter.

i. Sélectionnez **Prendre une décision d'approbation**.

> **Remarque :**
> Le bouton n'est disponible que pour les approbateurs des changements.

ii. Dans la boîte de dialogue Décision d'approbation, sélectionnez **Approuver** pour approuver ou **Rejeter** pour rejeter le point à l'ordre du jour.

iii. Ajoutez des commentaires sur la décision dans les **notes d'approbation**.

iv. Sélectionnez **Soumettre**.
Les décisions du responsable CAB ou des approbateurs sur les points à l'ordre du jour, qu'elles soient approuvées, rejetées ou ignorées sans décision, sont automatiquement notées dans les notes de réunion. Ces décisions sont également enregistrées dans le champ **Notes de réunion** de l'enregistrement de réunion CAB associé. Le minuteur du point à l'ordre du jour s'arrête et le point à l'ordre du jour est déplacé vers l'onglet **Tout** .

e. Sélectionnez **Mettre en pause** pour mettre en pause le minuteur du point à l'ordre du jour actuel.

f. Sélectionnez **Reprendre** pour reprendre le minuteur du point à l'ordre du jour actuel.

g. Sélectionnez **Point suivant** si vous souhaitez ignorer un point à l'ordre du jour.

> **Remarque :**
> Le point à l'ordre du jour actuel est déplacé en tant que dernière carte dans l'onglet **Suivant** . Le point à l'ordre du jour suivant de la liste s'affiche.

h. Dans l'onglet **Haut suivant** , sélectionnez le deuxième point à l'ordre du jour ou tout point suivant pour le déplacer vers le haut de la liste en sélectionnant **Créer le prochain point à l'ordre du jour**.

i. Dans l'onglet **Différé** , affichez les points à l'ordre du jour différés et sélectionnez un point à l'ordre du jour, puis sélectionnez **Restaurer** pour les restaurer pour discussion.
Le point à l'ordre du jour passe à l'onglet **Suivant** précédent.

j. Dans l'onglet Tous, affichez **les** points à l'ordre du jour à l'aide des filtres : Tous les points à l'ordre du jour, Mes points à l'ordre du jour et Terminé.

8. Dans le menu contextuel, affichez les détails de la réunion, la liste des participants et prenez des notes de réunion.

- Sélectionnez l'icône d'informations sur la réunion ( ) pour afficher les détails de la réunion.
- Sélectionnez l'icône Participants ( ) pour afficher la liste des participants ainsi que leur réponse à l'invitation à la réunion.

  Le cercle vert à côté du nom des participants indique qu'ils sont actuellement connectés à la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l’icône Notes ( ) pour entrer des notes de réunion et les enregistrer dans l’enregistrement de réunion CAB ou envoyez-le par e-mail aux participants.

  Remarque :
  Seuls le responsable CAB ou les délégués peuvent saisir les notes pour l’ensemble de la réunion. Les autres participants à la réunion peuvent revoir les notes en mode lecture seule.

9. Une fois que tous les points à l’ordre du jour ont été examinés, sélectionnez **Terminer la réunion** pour mettre fin à la réunion CAB.

Résultats

- La réunion CAB se termine et son état est défini sur Terminé.
- Dans l’enregistrement de réunion CAB, les champs suivants sont mis à jour :
  - **Heure de fin** de la réunion : indique quand la réunion a pris fin.
  - **Notes de réunion** : affiche les notes prises pendant la réunion et les commentaires de décision sur les points à l’ordre du jour.

Gérer les services informatiques de votre organisation

Vous pouvez tirer parti de quelques Espace de travail pour l'exploitation des services intégrations pour enquêter rapidement sur la cause première et résoudre les incidents qui entraînent des interruptions imprévues et réduisent la qualité des services informatiques.

Parcours d’un agent lors de la gestion des services informatiques

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.
- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.

Information associée

Exploitation de services IT dans votre organisation

Optimisation des services informatiques dans votre organisation

Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les articles de la base de connaissances fournissent aux agents des informations d'auto-assistance, de dépannage et de résolution des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un agent peut utiliser ses articles publiés et non publiés, ses tâches de commentaires, ses tâches marquées et ses tâches de traduction. Pour en savoir plus sur les articles de la base de connaissances, consultez Using Knowledge Management .

Remarque :
La liste des tâches de traduction de l'agent n'est disponible que lorsque le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

Les agents peuvent également utiliser des blocs de connaissances pour réutiliser le contenu des articles de la base de connaissances. Pour en savoir plus sur les blocs de connaissances, consultez Knowledge blocks .

Remarque :
La liste des blocs de connaissances n'est disponible que lorsque le module d'extension Blocs de connaissances (com.snc.knowledge_blocks) est activé.

Utiliser un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Partagez des informations dans votre organisation avec un article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur la page d'enregistrement, effectuez l'une des actions suivantes.

Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez et gérez des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

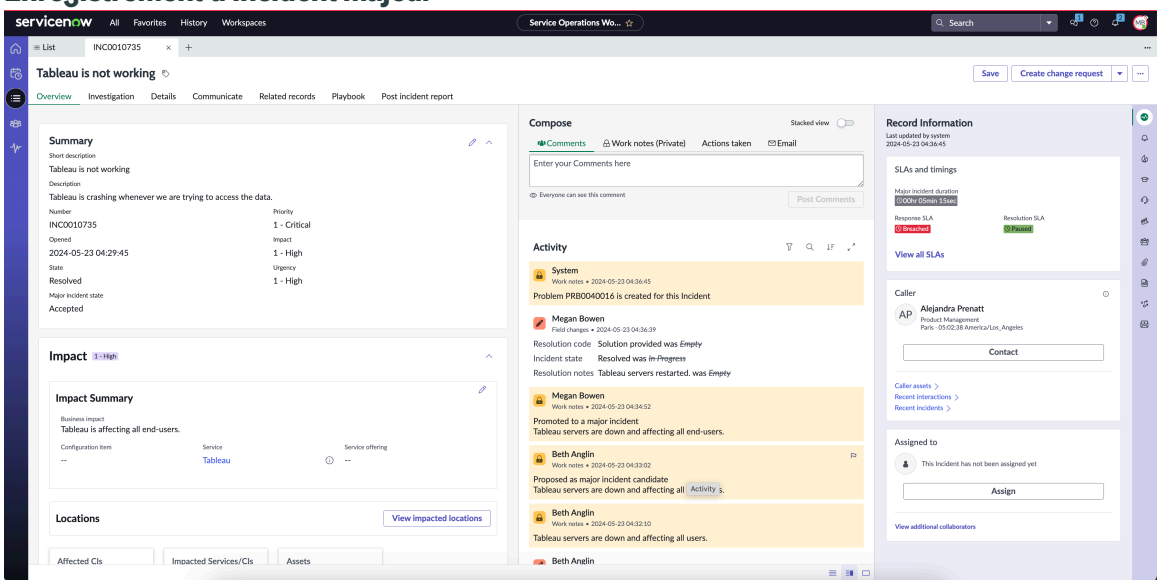
Vue d'ensemble de Gestion des incidents majeurs

https://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'incident majeur



Un incident majeur (IM) est créé lorsque survient un problème qui entraîne des perturbations importantes pour l'entreprise et exige une intervention au-delà du processus normal de gestion des incidents.

Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et des priorités élevées afin de favoriser un processus de résolution plus rapide des incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

La définition de ce qui constitue un incident majeur doit être déterminée en fonction de vos besoins. Par exemple, un incident majeur peut être créé si un service d'entreprise critique est touché ou si une panne de service affecte de nombreux utilisateurs.

Rôles d'utilisateurs d'incidents majeurs

Le rôle d'utilisateur gestionnaire d'incidents majeurs (major_incident_manager) est disponible dans le système de base et vous permet de gérer et de résoudre les incidents majeurs. En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
- Créer un incident majeur.
- Promouvoir directement un incident en un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Création d'un incident majeur

Un incident est créé ou promu à partir d'un candidat aux incidents majeurs. Un candidat aux incidents majeurs peut être créé à partir de la page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services selon les manières suivantes :

- Proposer manuellement un incident comme candidat aux incidents majeurs.
- Créer un candidat aux incidents majeurs.
- Utiliser des règles de déclenchement d'incident majeur pour proposer un incident comme candidat aux incidents majeurs ou le promouvoir automatiquement directement en incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réponse et gestion des incidents majeurs

Lors de la réponse à un incident majeur, certaines actions sont cruciales comme :

- Trouver les bonnes ressources
- Communiquer les mises à jour aux utilisateurs et aux personnes concernées
- Organiser des téléconférences pour enquêter sur l'incident et le résoudre
- Escalader l'incident si nécessaire

Vous devez définir les plans de communication associés à un incident majeur en fonction de conditions prédéfinies Les plans de communication des incidents et les tâches de communication connexes sont créés pour un incident majeur en fonction des définitions de plan de communication. Par la suite, les tâches sont exécutées comme défini dans la communication d'incident associée.

Processus de Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Un incident majeur, qui a un impact et un niveau d'urgence élevés, affecte un grand nombre d'utilisateurs et prive l'entreprise d'un ou de plusieurs services cruciaux. Compte tenu de l'urgence de la situation, un processus de réponse bien coordonné est requis pour accélérer la résolution et réduire l'impact sur l'activité.

Lors de la réponse à des incidents majeurs, un système efficace et efficient est nécessaire pour minimiser l'impact d'une interruption de service. Un système efficace implique les actions suivantes :

- Réduire l'impact des interruptions de service.
- S'assurer qu'un gestionnaire d'incidents, une équipe d'incidents majeurs ou un groupe de gestion approprié est en place pour gérer un incident majeur.
- Communiquer aux personnes concernées les mises à jour concernant les interruptions de service, les dégradations, les résolutions et d'autres incidents majeurs.
- Collaborer avec les personnes concernées pour résoudre l'incident majeur et restaurer le service.
- Créer un enregistrement de problème pour analyser la cause première.
- Générer un rapport post-incident (PIR) pour examiner chaque incident majeur une fois le service restauré.

Le processus de Gestion des incidents majeurs peut être classé dans les phases suivantes.

Identification et détection des Incident majeur

La première phase du processus consiste à identifier un candidat aux incidents majeurs potentiel. Vous pouvez détecter et identifier les incidents majeurs des manières suivantes :

- Un incident est détecté en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs configurées et est soit proposé comme candidat aux incidents majeurs, soit promu automatiquement et directement en incident majeur.
- Un agent examine les informations de l'incident pour déterminer si l'incident doit être proposé à un candidat aux incidents majeurs. Si c'est le cas, un gestionnaire d'incidents majeurs examine les informations du candidat aux incidents majeurs et promeut le candidat en incident majeur.
- Un gestionnaire d'incidents majeurs crée directement un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communication et collaboration

La deuxième phase est celle de la communication. Une communication correcte au cours d'un incident majeur est essentielle pour garantir que les équipes informatiques, les personnes concernées de l'entreprise et les utilisateurs finaux soient informés de l'impact et de la progression de l'incident majeur.

La communication tout au long d'un incident majeur nécessite un plan de communication complet qui détermine les personnes à contacter, les méthodes et la fréquence de la communication, ainsi que les canaux de messagerie utilisés pour l'assistance, tels que les e-mails et les SMS. Un plan de communication permet à l'équipe de réponse aux incidents de concentrer ses efforts sur le processus de résolution et définit les attentes pour toutes les communications futures.

Vous pouvez définir un ou plusieurs plans de communication en fonction du type, de la priorité de l'incident et de l'audience cible de l'incident majeur. Tout au long du cycle de vie de l'incident majeur, des notifications et des mises à jour de statut sont envoyées aux personnes concernées pour les tenir informées et impliquées.

Outre les communications, une collaboration efficace avec les équipes informatiques et d'autres personnes concernées de l'entreprise est également importante lors de la résolution d'un incident majeur. Vous pouvez utiliser les canaux de communication, notamment les téléconférences Microsoft Teams, pour collaborer et travailler à la résolution des problèmes. La page d'enregistrement d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit diverses commandes de collaboration. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

Résolution

La phase suivante du cycle de vie d'un incident majeur consiste à résoudre l'incident majeur. La résolution d'un incident majeur résout également tous les incidents enfants associés, et les appelants individuels reçoivent une notification à propos de la résolution des incidents.

Création d'un enregistrement de problème

Vous devez créer un enregistrement de problème pour analyser la cause première de l'incident majeur. Vous pouvez configurer le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** pour créer automatiquement un enregistrement de problème après la résolution d'un incident majeur ou créer manuellement un enregistrement de problème, selon les besoins. Vous pouvez par ailleurs indiquer si les informations d'incident majeur sont automatiquement copiées dans un enregistrement de problème lors de la création d'un enregistrement de problème.

Examen du rapport post-incident

La dernière phase du cycle de vie d'un incident majeur consiste à générer un rapport post-incident (PIR). Une fois l'incident majeur résolu, un PIR est généré. Vous pouvez utiliser un PIR pour analyser l'incident et savoir comment empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration. Le rapport contient la chronologie des événements qui se sont produits après la création d'un incident. Vous pouvez passer en revue le PIR et le mettre à jour au cours du processus d'examen avant de le partager avec les personnes concernées.

Gérer un enregistrement d'incident majeur

Gérez un enregistrement d'incident majeur à l'aide d'un playbook ou des différents onglets de la page d'enregistrement d'incident majeur.

En fonction des informations affichées dans les différents onglets, un agent peut proposer un incident majeur à l'aide de l'option **Proposer un incident majeur**. Un gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'incidents majeurs examine les informations de l'onglet **Vue d'ensemble**, telles que les informations relatives à l'emplacement, puis accepte ou rejette la proposition d'incident majeur. Une fois qu'une proposition est acceptée, le gestionnaire d'incidents majeurs utilise l'option **Promouvoir l'incident majeur** pour promouvoir le candidat en incident majeur.

Une fois qu'un incident a été promu en incident majeur, chaque onglet d'une page d'enregistrement d'incident majeur contient des informations sur l'incident majeur. Vous pouvez utiliser les différentes options et le menu d'action pour gérer le processus d'incident majeur et afficher les informations d'incident sur les éléments suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Onglet Communiquer
- Onglet Enregistrements connexes
- Onglet Playbook
- Panneau latéral contextuel

Onglet Vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche les informations sur l'incident dans les sections suivantes :

- Résumé : informations de base sur l'incident, telles que la brève description, la description, l'impact, l'urgence et l'état.
- Impact :
  - Résumé de l'impact : informations sur le résumé de l'impact, telles que l'impact sur l'entreprise, l'élément de configuration, le service et l'offre de service.
  - Emplacement : emplacement de l'appelant sur la carte du monde, nombre d'emplacements et nombre d'utilisateurs. Ces informations ne s'affichent que pour un incident majeur et si vous disposez du rôle major_incident_manager.
  - CI affectés : nombre de CI affectés par l'incident.
  - Services/CI impactés : nombre de CI et de services impactés par l'incident.
  - Actifs : nombre d'actifs associés à l'incident.
- Cause : la cause probable de l'incident.
- Résolution : informations relatives à la résolution de l'incident, telles que le code de résolution et les notes de résolution, une fois l'incident résolu.

Dans la section Activité, vous pouvez afficher tous les commentaires, notes de travail, actions effectuées et e-mails rédigés. Cette section inclut également les activités utilisateur, telles qu'un changement de l'état et du groupe d'affectation. Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires, des notes de travail et des actions effectuées, ainsi que rédiger des e-mails.

Pour en savoir plus sur l'onglet **Vue d'ensemble**, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble dans SOW.

Onglet Détails

L'onglet **Détails** affiche des informations détaillées sur l'incident, telles que la catégorie, la sous-catégorie, l'impact, l'enregistrement connexe, le groupe d'affectation, la liste de surveillance, la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cause et la résolution. Pour en savoir plus sur l'onglet **Détails**, consultez Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Communiquer

L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication avec diverses options qui sont utilisées pour maintenir les communications avec les personnes concernées pour les incidents majeurs. Pour plus d'informations sur les options disponibles dans l'onglet **Communiquer**, consultez Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs dans SOW.

Onglet Enregistrements connexes

L'onglet **Enregistrements connexes** fournit les listes connexes contenant les enregistrements associés à l'enregistrement d'incident majeur. Par exemple, les SLA de tâche, les incidents enfants et les CI affectés.

Dans la liste connexe Incidents enfants, vous pouvez utiliser l'option **Rechercher des** incidents similaires pour rechercher plusieurs incidents similaires et les ajouter en tant qu'incidents enfants à un enregistrement d'incident majeur ou de candidat aux incidents majeurs.

Les incidents similaires sont récupérés en fonction de la définition de la solution de similarité qui peut être configurée pour une formation sur divers champs tels que **Description brève** et **Description**. L'ajout d'incidents similaires en tant qu'incidents enfants à l'enregistrement d'incident majeur permet d'éviter la création de plusieurs enregistrements d'incidents majeurs pour le même problème.

Onglet Playbook

L'onglet **Playbook** affiche les informations des playbooks disponibles pour Gestion des incidents majeurs. Pour chaque playbook, vous pouvez choisir de travailler avec le playbook pour gérer les incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks.

Options du panneau latéral contextuel

Dans le panneau latéral contextuel, vous pouvez utiliser les options suivantes :

- Playbook d'incident majeur : sélectionnez l'icône **Playbook d'incident majeur** ( ) pour lancer le panneau latéral du playbook. Le playbook offre une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple et axée sur les tâches. Le playbook contient les deux onglets suivants :
  - Actuel : liste des playbooks d'incidents majeurs en cours d'exécution.
  - Historique : liste historique des playbooks d'incidents majeurs.
- Actions recommandées : sélectionnez l'icône **Actions recommandées** ( ) pour lancer le panneau latéral **Afficher les recommandations**. Le panneau latéral répertorie toutes les actions recommandées pour les incidents majeurs. Lorsqu'un incident est promu en incident majeur et qu'aucun enregistrement de problème ne lui est associé, cet onglet affiche une carte avec l'option **Créer un problème** pour créer un enregistrement de problème.

  Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*). Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

- Informations d'enregistrement : sélectionnez l'icône **Informations d'enregistrement** ( ) pour afficher les informations d'enregistrement d'incident sur le panneau latéral. Le panneau latéral Informations d'enregistrement inclut les informations suivantes :
  - Appels actifs : détails des téléconférences actives pour les incidents majeurs. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'appel pour démarrer une téléconférence.
  - Détails de l'appelant : nom, heure locale, adresse, identifiant e-mail et autres informations sur l'appelant. Sélectionnez l'option **Contact** pour afficher les détails de l'appelant et les actifs de l'appelant. Vous pouvez également voir les interactions et incidents récents avec l'appelant.
  - SLA et délai : durée écoulée depuis qu'un incident majeur s'est produit, ainsi que l'état des SLA de réponse et de résolution pour l'incident majeur. Vous pouvez sélectionner **Afficher tous les SLA** pour consulter tous les SLA de tâche associés à l'incident.
  - Affecter à : statut d'affectation de l'incident. Utilisez le bouton **Affecter à** pour vous affecter l'incident. Vous pouvez sélectionner l'option **Afficher des collaborateurs supplémentaires** pour afficher la liste des collaborateurs associés à l'incident.

  Pour en savoir plus sur les informations d'enregistrements du panneau latéral contextuel, consultez Affichage des informations sur les enregistrements d'incidents dans le panneau latéral contextuel.
- Collaborer : sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) pour ouvrir l'onglet du panneau latéral **Collaborer**. Cet onglet comprend les onglets suivants :
  - Appel : informations relatives à l'appel pour les appels à venir, en attente, en retard ou actifs avec les collaborateurs, telles que son état et la date d'échéance avec la durée. Vous pouvez sélectionner **Démarrer** pour lancer cet appel. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Lancer la collaboration** ( ) pour créer un appel à l'aide de divers canaux de communication tels que Zoom et Webex.
  - Messagerie instantanée : les informations relatives à la messagerie instantanée, telles que le nom, le nombre de participants et la date d'échéance, pour les discussions à venir, en attente, en retard ou actives avec des collaborateurs. Vous pouvez sélectionner **Ouvrir la discussion** pour démarrer cette conversation de messagerie instantanée. Vous pouvez sélectionner l'icône **Lancer la collaboration** ( ) pour créer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de différents canaux de communication, tels que Microsoft Teams et Slack.
- Astreinte : sélectionnez l'icône **Experts d'astreinte** ( ) pour identifier et contacter les membres d'astreinte disponibles d'un groupe de support afin de résoudre un problème.

Proposer un incident majeur

Proposez un incident à un candidat aux incidents majeurs en fonction des informations sur l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident.
   Pour plus d'informations sur la création d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, voir Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur l'enregistrement d'incident, utilisez les informations suivantes pour décider si vous souhaitez proposer cet incident :
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Vue d'ensemble**
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Détails**
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Enregistrements connexes**
   - Informations sur l'enregistrement dans le panneau latéral contextuel

   Pour plus d'informations sur les onglets, voir Gérer un enregistrement d'incident majeur.
3. Sur l'enregistrement d'incident de l'incident que vous souhaitez proposer, sélectionnez **Proposer un incident majeur**.
4. Renseignez les champs de la fenêtre Proposer un incident majeur.

Proposer un incident majeur

Champ	Description
Notes de travail	Motif de la proposition de l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Impact sur l'entreprise	Détails de l'impact de l'incident sur l'entreprise.

5. Sélectionnez **Proposer un incident majeur**.

Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks

Gérez le cycle de vie et le processus des incidents majeurs à l'aide de playbooks d'incidents majeurs dans le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Un playbook d'incident majeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple, concise et axée sur les tâches. Vous pouvez accéder au Playbook d'incident majeur à l'aide de l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Les playbooks suivants sont disponibles dans le système de base pour Gestion des incidents majeurs :

- **Playbook MI** : fournit une interface simple et concise divisée en sections distinctes pour les fonctionnalités de communication ou de collaboration planifiées et non planifiées dans une vue axée sur les tâches. Ce playbook est suggéré pour les clients de mise à niveau.
- **Playbook MI avancé** : fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options plus avancées et configurables pour la communication ou la collaboration planifiées et non planifiées, ainsi que pour la communication, le tout placé dans une seule section. Vous pouvez configurer la section de communication ou de collaboration non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

planifiées pour créer, ajouter et configurer les plans et les tâches de communication, ainsi que les canaux de collaboration ou les types de canaux à l'aide de Playbooks. Pour plus d'informations, consultez Concevoir un playbook pour les incidents majeurs. Ce playbook est suggéré pour les nouveaux clients ou les clients zboot.

Vous pouvez sélectionner et affecter un ou plusieurs playbooks à Gestion des incidents majeurs selon vos besoins. L'onglet **Playbook** affiche tous les playbooks qui sont affectés à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations sur l'affectation de playbooks à des incidents majeurs, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Gérer les incidents majeurs à l'aide du playbook MI

Gérez les incidents majeurs à l'aide du playbook MI à partir du panneau latéral contextuel ou de l'onglet **Playbook** d'une page d'enregistrement d'incident. Ce playbook fournit une interface simple, concise et axée sur les tâches pour la gestion du processus d'incident majeur.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Le playbook MI doit être affecté à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le playbook MI dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple, concise et axée sur les tâches.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident ayant été proposé comme candidat aux incidents majeurs.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

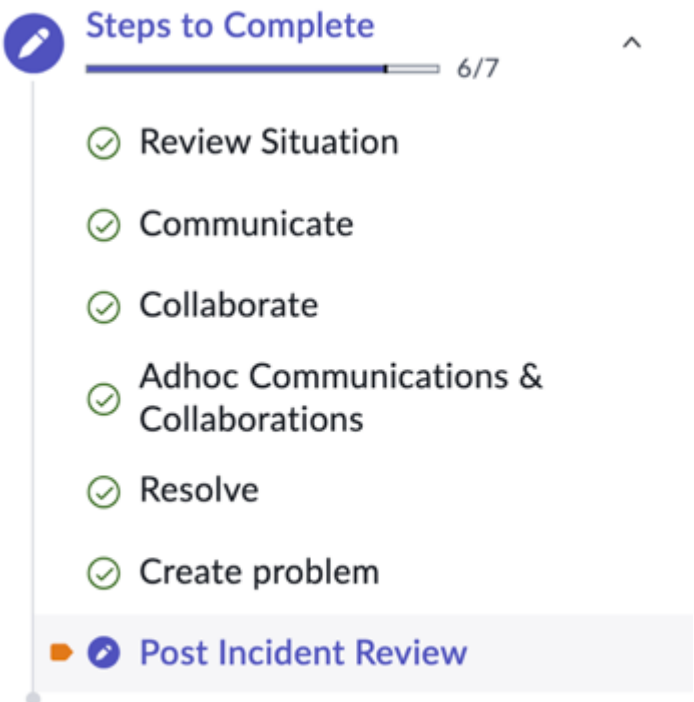
   Le panneau Playbook d'incident majeur s'ouvre sur le panneau latéral. Le panneau comprend les onglets suivants :

   - Actuel
   - Historique
3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez **Playbook MI**.
   Vous pouvez afficher les étapes du processus d'incident majeur et votre progression au cours des étapes suivantes :
   - Examiner la situation
   - Communiquer
   - Collaborer
   - Communications ad hoc et collaborations
   - Résoudre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un problème
- Revue post-incident



4. Examinez les informations sur l’incident, puis promouvez l’incident majeur.

a. Sélectionnez **Examiner la situation**.

b. Passez en revue les informations sur l'incident.

c. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir l’incident en incident majeur en fonction des informations sur l’incident.
Pour plus d'informations, consultez Promouvoir un incident majeur.

5. Communiquez avec les personnes concernées en composant un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS.

a. Sélectionnez **Communiquer**.

b. Sur une tâche de communication que vous souhaitez accomplir, sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS.
Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.

c. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer les destinataires pour les communications.
Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs. Vous pouvez également ajouter ou gérer des destinataires pour les communications. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.

6. Collaborez avec les personnes concernées.

   a. Sélectionnez **Collaborer**.

   b. Sélectionnez un enregistrement de collaboration, puis sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du type de canal de collaboration sélectionné :

      - Démarrer : pour démarrer un appel.
      - Ouvrir la discussion : pour démarrer une discussion.

      Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces canaux de collaboration, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

7. Utilisez les fonctionnalités de communication et de collaboration non planifiées.

   a. Sélectionnez **Collaboration et communication ad hoc**.
   Cette section contient les enregistrements de collaboration et de communication suivants qui sont créés séparément des plans de communication et de collaboration prédéfinis et configurés :

      - Communications : toutes les communications que vous créez à l'aide de l'option **Nouvelle communication** de l'onglet **Communiquer** ou de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour plus d'informations sur la création de communications non planifiées, consultez Créer une tâche de communication ad hoc et Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.
      - Collaboration : tous les enregistrements de collaboration que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour en savoir plus sur la création de communications et de collaborations non planifiées, consultez Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.

   b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour les communications et la collaboration non planifiées.

      - Pour les communications non planifiées, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
        - Sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.
        - Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer la liste de destinataires pour la tâche de communication. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.
      - Pour une collaboration non planifiée, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Démarrer un appel : sélectionnez **Démarrer** sur un enregistrement de collaboration pour démarrer un appel avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
- Démarrer une discussion : sélectionnez **Ouvrir la discussion** pour démarrer une discussion avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

8. Sélectionnez **Résoudre**.
   Pour en savoir plus sur la résolution d'un incident majeur, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.
9. Sélectionnez **Créer un problème**.

   Remarque :
   Cette section est visible dans le playbook uniquement dans les cas suivants :
   - Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
   - Le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) est activé sur l'instance.
   - Le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** est inactif sur l'instance. Ce flux est livré avec le système de base avec l'état **Inactif**. Une fois activé, il crée automatiquement un enregistrement de problème lorsqu'un incident est promu en incident majeur.

   Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (`com.snc.problem.create_from_incident.attributes`) lors de la création d'un enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

   Un enregistrement de problème est créé automatiquement. Vous pouvez sélectionner **Afficher le problème** pour afficher l'enregistrement de problème dans un onglet distinct.
10. Indiquez que la revue post-incident est terminée.

    a. Sélectionnez **Revue post-incident**.

    b. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour mettre fin au processus d'incident majeur dans le panneau latéral **Playbook**.
    Vous pouvez continuer à travailler sur la revue du rapport post-incident à partir de l'onglet **Rapport post-incident** de la page d'enregistrement d'incident. Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Gérer les incidents majeurs à l'aide du playbook MI avancé

Gérez un incident majeur à l'aide du playbook MI avancé disponible dans le panneau latéral contextuel ou sous l'onglet **Playbook** d'une page d'enregistrement d'incident. Ce playbook fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options avancées et configurables pour les étapes de communication et de collaboration.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le playbook MI avancé doit être affecté à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le playbook MI avancé dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une interface de vue simple, concise et axée sur les tâches.

Procédure

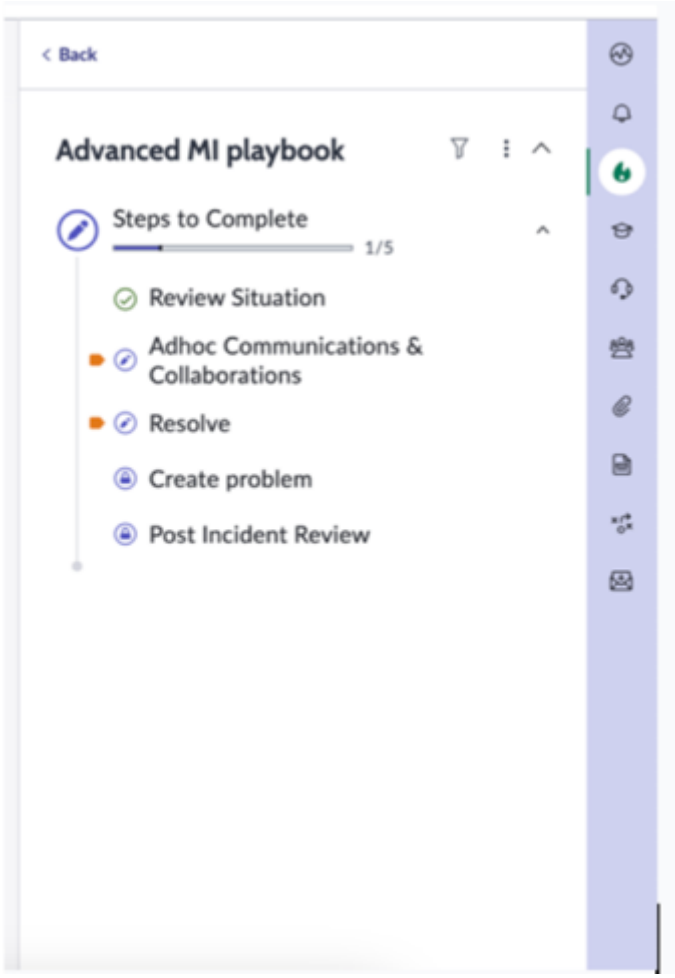
1. Ouvrez un enregistrement d'incident ayant été proposé comme candidat aux incidents majeurs.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

   Le panneau Playbook d'incident majeur s'ouvre sur le panneau latéral. Le panneau comprend les onglets suivants :

   - Actuel
   - Historique
3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez **Playbook MI avancé**.
   Vous pouvez afficher les étapes du processus d'incident majeur et votre progression au cours des étapes suivantes :
   - Examiner la situation
   - Communications ad hoc et collaborations
   - Résoudre
   - Créer un problème
   - Revue post-incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Examinez les informations sur l'incident, puis promouvez l'incident majeur.

a. Sélectionnez **Examiner la situation**.

b. Passez en revue les informations sur l'incident.

c. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir l'incident en incident majeur en fonction des informations sur l'incident.
Pour plus d'informations, consultez Promouvoir un incident majeur.

5. Utiliser les fonctionnalités de communication et de collaboration non planifiées

a. Sélectionnez **Collaboration et communication ad hoc**.
Cette section contient les plans et enregistrements de communication et de collaboration suivants :

- Les plans de communication et de collaboration prédéfinis et configurés comprennent tous les plans de communication et de collaboration configurés dans le cadre des communications de Gestion des incidents majeurs dans Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles et des plans de communication dans Gestion des incidents majeurs.
- La communication et les collaborations créées séparément comprennent les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Communications : toutes les tâches de communication que vous créez à l'aide de l'option **Nouvelle communication** de l'onglet **Communiquer** s'affichent dans cette section. Tous les plans et tâches de communication que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents à partir de l'onglet **Enregistrement connexe** s'affichent également. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de communication ad hoc et Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.
- Collaboration : tous les enregistrements de collaboration que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour plus d'informations, consultez Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.

b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour les communications et la collaboration non planifiées.

- Pour les communications ad hoc, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.
  - Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer les listes de destinataires pour la tâche de communication. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.
- Pour une collaboration ad hoc, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Démarrer un appel : sélectionnez **Démarrer** sur un enregistrement de collaboration pour démarrer un appel avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
  - Démarrer une discussion : sélectionnez **Ouvrir la discussion** pour démarrer une discussion. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

6. Sélectionnez **Résoudre**.
Pour en savoir plus sur la résolution d'un incident majeur, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.

7. Sélectionnez **Créer un problème**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette section est visible dans le playbook uniquement dans les cas suivants :

- Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
- Le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) est activé sur l'instance.
- Le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** est inactif sur l'instance. Ce flux est livré avec le système de base avec l'état **Inactif**. Une fois activé, il crée automatiquement un enregistrement de problème lorsqu'un incident est promu en incident majeur.

Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) lors de la création d'un enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

Un enregistrement de problème est créé automatiquement. Vous pouvez sélectionner **Afficher le problème** pour afficher l'enregistrement de problème dans un onglet distinct.

8. Indiquez que la revue post-incident est terminée.

   a. Sélectionnez **Revue post-incident**.

   b. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour mettre fin au processus d'incident majeur dans le panneau latéral **Playbook**.
   Vous pouvez ensuite continuer à travailler sur la revue du rapport post-incident à partir de l'onglet **Rapport post-incident** de la page d'enregistrement d'incident. Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Promouvoir un incident majeur

Passez en revue les informations du candidat aux incidents majeurs proposé et promouvez-le en incident majeur à l'aide du playbook d'incident majeur.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

   Le panneau Playbook d'incident majeur s'affiche sur le panneau latéral. Il comprend les onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Actuel
- Historique

3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez le playbook Processus d'incident majeur actuel.
4. Sélectionnez **Examiner la situation**.
5. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, examinez l'impact sur l'entreprise, les notes de travail et d'autres informations sur l'incident.
6. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
   Si vous souhaitez rejeter la proposition d'incident majeur, sélectionnez **Rejeter**. Cette action convertit le candidat aux incidents majeurs en incident.
7. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Promouvoir en incident majeur.

Promouvoir à Incident majeur

Champ	Description
Motif	Motif de la promotion de l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Impact sur l'entreprise	Impact créé par l'incident sur l'entreprise. Par défaut, l'impact sur l'entreprise indiqué par l'agent chargé de proposer un incident majeur s'affiche. Vous pouvez modifier la valeur.

8. Sélectionnez **Promouvoir en Incident majeur**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également promouvoir un incident majeur en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** (···), puis en sélectionnant **Promouvoir en Incident majeur**.

Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs dans SOW

Utilisez l'onglet **Communiquer** pour créer et gérer toutes les communications avec les personnes concernées pendant les différentes phases d'un incident ou d'un incident majeur.

L'onglet **Communiquer** contient les options suivantes pour créer et gérer les communications :

Grouper par

Regroupez les tâches de communication de la manière suivante :

- Plan de communication : les tâches de communication associées à un plan de communication particulier sont regroupées.
- État d'achèvement : les tâches de communication sont regroupées en fonction de l'état d'achèvement et des dates d'échéance. Vous pouvez choisir de répertorier les tâches à partir des sections de groupe suivantes :
  - En retard : tâches de communication dont l'échéance est dépassée.
  - À venir : tâches de communication dont la date d'échéance est à venir.
  - Terminées : tâches de communication terminées.
  - Ignorées : tâches de communication ignorées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer par plan de communication

Filtrez la tâche de communication par un plan de communication.

Composer

Composez un message de communication, tel qu'un e-mail, DEX Desktop Assistant un SMS Microsoft Teams ou Slack un message. Pour plus d'informations sur , reportez-vous Utiliser DEX Desktop Assistantà DEX Desktop Assistant.

Remarque :

DEX Desktop Assistant est pris en charge en tant que canal dans Gestion des incidents majeurs IN SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- SOW doit être la version 7.0 ou ultérieure.
- L'instance doit être à la mise en production ou à une Yokohama version ultérieure.
- DEX doit être la version 2.5.0 ou ultérieure.

Gérer les destinataires

Ajoutez et gérez des destinataires pour une tâche de communication. Vous pouvez ajouter un rôle d'utilisateur et un utilisateur à la liste des destinataires. Vous pouvez également accéder à cette option en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis en sélectionnant **Gérer les destinataires**.

Nouvelle communication

Créez une tâche de communication. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs suivants :

- Utilisateur disposant du rôle major_incident_manager
- Utilisateur disposant des rôles ia_admin et itil

Gérer les annonces

Créez et gérez une annonce pour diffuser des messages destinés aux utilisateurs de Portail de services afin de les tenir informés de l'incident majeur en cours.

Afficher l'enregistrement

Affichez des informations détaillées sur l'enregistrement de la tâche de communication des incidents (TIC). Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Afficher l'enregistrement**.

À partir de l'enregistrement TIC, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Lancez un appel ou une conversation de messagerie instantanée à partir de l'onglet **Collaborer** du panneau latéral à l'aide de l'icône Collaborer (icône) du panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
- Ajoutez des canaux de collaboration à partir de la liste connexe Canal de communication de l'onglet **Enregistrements connexes** .
- Ajoutez des canaux de communication, par exemple DEX Desktop Assistant à partir de la liste connexe Canal de communication de l'onglet **Enregistrements connexes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer

Fermez la tâche de communication. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Fermer**. La tâche de communication est ensuite déplacée vers la section Terminé ou Ignoré de l'onglet **Communiquer** en fonction des scénarios suivants :

- Si le champ **Fréquence** d'une tâche de communication est défini sur **Récurrent** et qu'au moins une communication a été composée et envoyée, le fait de sélectionner **Fermer** fait passer la tâche de communication dans la section Terminé.
- Si le champ **Fréquence** d'une tâche de communication est défini sur **Unique** ou **Récurrent** et qu'aucune communication n'a été composée et envoyée, le fait de sélectionner **Fermer** fait passer la tâche de communication dans la section Ignorée.

Début

Démarrez la tâche de communication avec l'état **En attente**. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Démarrer**.

Répéter

Augmentez le temps **Échéance** pour une tâche de communication. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Répéter**.

Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs

Composez des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs à l'aide de canaux de communication tels que la messagerie et les SMS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication avec diverses options utilisées pour gérer les communications avec les personnes concernées lors d'un incident. Pour chaque tâche de communication, vous pouvez afficher les informations suivantes :

- Plan de communication : nom du plan de communication.
- Tâche de communication : nom de la tâche de communication.
- Statut : statut de la tâche de communication.
- Canaux : canal de communication de la tâche, par DEX Desktop Assistant exemple e-mail ou SMS.
- Échu : durée écoulée depuis que la date d'échéance est échue. Ces informations s'appliquent aux tâches de communication dont la date d'échéance est échue dans la section En retard.
- Échéance dans : durée restante jusqu'à la date d'échéance.

Avant de commencer

Vous devez configurer les plans et les tâches de communication de l'une des façons suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les incidents majeurs, vous devez configurer des plans et des tâches de communication pour Gestion des incidents majeurs dans Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer un plan de communication dans Gestion des incidents majeurs.
- Pour les incidents, vous devez activer, puis configurer les plans et les tâches de communication dans Gestion des tâches de communication. Pour plus d'informations, consultez Task Communications Management .

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin, itil, ou administrateur

Procédure

1. Sur l'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
   L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication basées sur les communications configurées pour les incidents ou incidents majeurs.
2. Sélectionnez la tâche de communication dans laquelle vous souhaitez composer le message de communication.

   Remarque :
   Sélectionnez la tâche de communication en fonction des dates d'échéance pour éviter tout dépassement de date d'échéance pour les communications. Par exemple, les tâches de communication de la section En retard.

3. Sur la tâche de communication, sélectionnez **Composer**.
   L'enregistrement de la tâche de communication s'ouvre dans un nouvel onglet dans la vue Incident avec les canaux de communication configurés, tels que DEX Desktop Assistant e-mail et SMS.

   Remarque :
   - En fonction du canal sélectionné sur la tâche de communication, une ou toutes les sections suivantes s'affichent :
     - DEX Desktop Assistant
     - E-mail
     - SMS
     - Notification par SMS
     - Barre latérale discussion
     - Microsoft Teams Notification
     - Slack
     - Notifications Slack
   - Pour les communications SMS d'incident majeur, vous pouvez sélectionner ou modifier les modèles de SMS avec l'un des rôles d'utilisateur suivants :
     - major_incident_manager
     - sn_incident_write utilisateur disposant des rôles liés à la communication requis
     - Utilisateur ITIL auquel l'incident majeur est affecté

4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'e-mail

Champ	Description
Modèle d'e-mail	Modèle d'e-mail utilisé pour composer l'e-mail. **Remarque :** La sélection de ce champ affiche deux sections de modèles d'e-mail. La première section contient les modèles d'IA générative avec l'icône correspondante Now Assist pour ITSM ( ) et la deuxième section contient les modèles non d'IA générative. Les modèles d'e-mail GenAI ne s'affichent que si les conditions suivantes sont réunies : ○ Toute variable GenAI est disponible dans les modèles d'e-mail. ○ Now Assist pour ITSM est installé et activé. ○ Les compétences GenAI sont activées. ○ L'utilisateur dispose des rôles requis pour exécuter les compétences d'IA générative.
À	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est destiné.
Cc	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est envoyé en Cc.
Cci	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est envoyé en Cci.
Objet	Objet de l'e-mail.
Corps	Contenu de l'e-mail.
Joindre un fichier	Pièces jointes de l'e-mail.

Formulaire DEX Desktop Assistant

Champ	Description
À	Liste des destinataires auxquels la notification est envoyée. **Remarque :** Les destinataires ne peuvent recevoir le message de notification que s'ils DEX Desktop Assistant sont DEX Desktop Assistant installés sur leur appareil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle	Modèle utilisé pour composer le message de notification. **Remarque :** Si un modèle est disponible, les champs **Titre** et **Message** sont renseignés automatiquement. Cependant, vous pouvez modifier le contenu et le publier.
Titre	Titre du message de notification.
Message	Contenu du message de notification.

Pour plus d'informations sur , reportez-vous Utiliser DEX Desktop Assistantà DEX Desktop Assistant.

Notification par SMS/SMS/notification Microsoft Teams/formulaire Slack/ notifications Slack

Champ	Description
De	Numéro à partir duquel le message est envoyé.
À	Utilisateur à qui le message est destiné.
Message	Contenu du message.

Remarque :

- Selon le canal sélectionné sur la tâche de communication, diverses options, telles que e-mail ou SMS, sont affichées.
- La communication par SMS n'est envoyée au destinataire que si ce dernier dispose d'un numéro de téléphone lié à l'enregistrement de destinataire.
- Pour tous les canaux pris en charge tels que l'e-mail, SMS ou DEX Desktop Assistant, Gestion des incidents majeurs autorise l'envoi d'une notification à tous les utilisateurs (employés) dans les emplacements affectés. Vous pouvez utiliser la liste des destinataires de démonstration disponible dans le système de base dans le cadre des données de démonstration installées. La liste des emplacements affectés est accessible à partir de la liste connexe Emplacements affectés dans l'onglet **Enregistrements connexes** d'un enregistrement d'incident majeur. Pour plus d'informations, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble dans SOW.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Gérer les destinataires dans une tâche de communication

Gérez la liste des destinataires d'une tâche de communication afin de créer une communication souple et efficace avec les personnes concernées.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin, itil, ou administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Gérer les destinataires**.

   Vous pouvez également sélectionner l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionner **Gérer les destinataires**.
3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Gérer les destinataires.

Gérer les destinataires

Champ	Description
Communication	Plan de communication associé à la tâche de communication pour laquelle vous souhaitez gérer les destinataires. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis que vous sélectionnez **Gérer les destinataires**, le plan de communication associé à la tâche de communication sélectionnée est sélectionné par défaut. Lorsque vous sélectionnez l'option **Gérer les destinataires** directement à partir de l'onglet **Communiquer**, vous devez sélectionner le plan de communication.
Ajouter des destinataires	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste de destinataires auxquels la communication est envoyée.
Désigner un rôle	Rôle d'utilisateur des destinataires.
Ajouter	Bouton permettant d'ajouter les destinataires et le rôle d'utilisateur au champ **Destinataires**.
Destinataires	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste des destinataires disposant du rôle d'utilisateur. Vous devez utiliser le bouton **Ajouter** pour ajouter les destinataires et le rôle d'utilisateur à ce champ.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une tâche de communication ad hoc

Créez une tâche de communication ad hoc selon les besoins au cours des différentes phases d'un incident dans Gestion des incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure

1. Sur la page d'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Nouvelle communication**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Nouvelle communication.

Nouvelle communication

Champ	Description
Rédiger et envoyer une communication	Indique quand le message de communication doit être rédigé et envoyé. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Maintenant : le message de communication est rédigé et envoyé immédiatement. ○ Plus tard : le message de communication est rédigé et envoyé ultérieurement, après un intervalle de temps défini.
Fréquence	Fréquence à laquelle la communication doit être rédigée et envoyée. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Unique : le message de communication est rédigé et envoyé une seule fois. ○ Récurrent : le message de communication est rédigé et envoyé selon un intervalle de temps répété.
Échéance (minutes)	Durée, en minutes, après laquelle le message de communication doit être rédigé et envoyé. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si le champ **Fréquence** est défini sur **Récurrent**.
Brève description	Brève description de la tâche de communication.
Canaux	Canal devant être utilisé pour la rédaction et l'envoi de messages de communication. Les options possibles sont les suivantes : ○ DEX Desktop Assistant: rédigez et envoyez le message de notification via DEX Desktop Assistant. Pour plus d'informations sur , reportez-vous Utiliser DEX Desktop Assistantà DEX Desktop Assistant. ○ E-mail : rédigez et envoyez le message de communication sous forme d'e-mail. ○ SMS : rédigez et envoyez le message de communication sous forme de SMS. ○ Notification Microsoft Teams : rédigez et envoyez des messages de communication sous forme de notifications Microsoft Teams. ○ Slack : rédigez et envoyez le message de communication à un canal Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Notifications SMS : rédigez et envoyez un message de communication sous forme de notifications SMS. ○ Notifications Slack : option permettant de rédiger et d'envoyer des messages de communication sous forme de notifications Slack.
Destinataires	Utilisateur, groupes d'utilisateurs ou liste de destinataires auxquels le message de communication doit être envoyé.

4. Enregistrez votre communication ou rédigez-la selon que vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communication** sur **Plus tard** ou sur **Maintenant**.
   - Si vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communication** sur **Plus tard**, sélectionnez **Enregistrer**. La tâche de communication est enregistrée et s'affiche dans la liste des tâches de communication de l'onglet **Communiquer**.
   - Si vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communiquer** sur **Maintenant**, sélectionnez **Rédiger la communication** pour rédiger vos messages dans les canaux de communication sélectionnés. L'enregistrement de la tâche de communication s'ouvre dans un nouvel onglet de la vue d'incident. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.

Gérer une annonce pour envoyer des communications sur les incidents majeurs

Créez et gérez une annonce pour diffuser des messages destinés aux utilisateurs de Portail de services afin de les tenir informés de l'incident majeur en cours. Les gestionnaires d'incidents majeurs peuvent créer et déployer des annonces à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Rôle requis : announcement_admin, sp_admin ou administrateur

En tant que major_incident_manager, vous devez hériter de l'un des rôles requis pour créer et gérer des annonces dans Gestion des incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les annonces peuvent s'afficher dans une bannière d'annonce ou une instance de widget d'annonce. Pour plus d'informations, consultez Posting announcements to portal users .

Procédure

1. Sur la page d'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Gérer les annonces**.
   La liste de tous les enregistrements d'annonces d'incidents majeurs s'affiche. Vous pouvez sélectionner n'importe quel enregistrement d'annonce et le modifier. Sinon, vous pouvez créer un nouvel enregistrement d'annonce.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Annonce	
Nom	Titre interne qui ne s'affiche pas dans une annonce.
Actif	Option permettant d'activer l'annonce. Pour masquer une annonce, décochez la case **Actif**.
Titre	Titre qui s'affiche dans l'annonce.
De	Date et heure auxquelles l'annonce commence à s'afficher.
À	Date et heure de fin de l'annonce. Si vous ne spécifiez pas de date ni d'heure, l'annonce continue de s'afficher jusqu'à ce qu'elle soit désactivée.
Résumé	Texte à afficher dans l'annonce.
Style d'affichage	Définit la couleur d'arrière-plan, la couleur du texte et l'alignement du texte des annonces de bannière. Les styles du système de base sont les suivants : ○ **Normal** : fond bleu et texte blanc aligné à gauche. ○ **Urgent** : fond rouge et texte blanc aligné à gauche. Les annonces qui s'affichent dans une bannière utilisent le style d'affichage défini par défaut dans l'enregistrement d'annonce. Pour utiliser le style d'affichage dans une instance du widget Annonces, vous pouvez sélectionner l'option d'instance **Utiliser le style d'affichage**.
Type	Spécifie l'emplacement où s'affiche une annonce. Par défaut, les annonces s'affichent aux emplacements suivants : ○ **Bannière** : bannière d'annonce au-dessus du cadre de la bannière dans le Portail de services. ○ **Widget** : instance du widget d'annonce. Vous pouvez créer un type d'annonce pour définir d'autres instances de widget afin d'afficher une annonce.
Glyphe	Glyphe à afficher à gauche du titre dans les annonces de bannière.
Texte alternatif du glyphe	Texte de remplacement pour l'icône de glyphe utilisée avec les lecteurs d'écran.
Public	Option permettant d'afficher l'annonce aux utilisateurs avant et après leur connexion.
Afficher en premier	Option permettant d'afficher l'annonce avant toutes les autres annonces. **Remarque :** Si deux enregistrements sont définis sur **Afficher en premier**, l'ordre de tri spécifié dans la propriété système `glide.service_portal.announcement.default_sort_order` est implémenté. Pour plus d'informations, consultez Service Portal properties .
Rôles	Rôles d'utilisateur pour lesquels l'annonce est visible. Si ce champ est vide, l'annonce est visible par tous les rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Si vous désactivez l'option **Public**, vous pouvez définir les rôles d'utilisateur pour lesquels l'annonce est visible. ◦ Vous pouvez également définir des critères d'utilisateur de l'annonce à la place. Pour ce faire, configurez User criteria for Service Portal et désactivez l'option **Public**. Les annonces ne s'affichent que pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'accès.
Non authentifié uniquement	Option permettant d'afficher l'annonce uniquement aux utilisateurs qui ne sont pas connectés. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si vous cochez la case **Public**.
Comportement	
Cliquer sur la cible	Crée un lien sous le corps de l'annonce qui s'ouvre vers une page ou une URL cible. Valeurs possibles : ◦ **Aucun** : l'annonce n'inclut pas de lien. ◦ **Page** : ouvre une page Portail de services dans l'onglet de navigateur actuel. ◦ **URL dans l'onglet de navigateur actuel** : ouvre une URL dans l'onglet de navigateur actuel. ◦ **URL dans un nouvel onglet de navigateur** : ouvre une URL dans un nouvel onglet de navigateur.
Page des détails	Page qui s'ouvre l'onglet de navigateur actuel. **Remarque :** Cette option ne s'applique que si le champ **Cliquer sur la cible** est défini sur **Page**. Disponible si
Détails de l'URL	URL qui s'ouvre dans l'onglet actuel du navigateur ou dans un nouvel onglet. **Remarque :** Cette option ne s'applique que si le champ **Cliquer sur la cible** est défini sur **URL dans l'onglet de navigateur actif** ou sur **URL dans un nouvel onglet de navigateur**.
Texte du lien vers les détails	Texte du lien pour la valeur page ou URL du champ Cliquer sur la cible. Si vous laissez ce champ vide et définissez une cible de clic, le titre de l'annonce est « En savoir plus ».
Options de masquage	Détermine si l'utilisateur peut ignorer l'annonce. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ L'utilisateur peut masquer - pas de réaffichage ◦ L'utilisateur peut masquer pour la session en cours uniquement ◦ L'utilisateur ne peut pas masquer
Portails	Portails qui affichent l'annonce. Si ce champ est vide, l'annonce s'affiche dans tous les portails.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un onglet **Enregistrements connexes** s'affiche.
6. Dans l'onglet **Enregistrements connexes**, utilisez les liens connexes suivants.
   - Peut afficher : contient une liste de critères d'utilisateur permettant aux utilisateurs d'afficher les annonces en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de la société.
   - Ne peut pas afficher : contient une liste des critères d'utilisateur pour empêcher les utilisateurs d'afficher les annonces en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de la société.

   Vous pouvez sélectionner un critère d'utilisateur existant ou sélectionner **Créer** pour créer un critère d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez User criteria for Service Portal .

Que faire ensuite

Si le champ **Type** est défini sur **Bannière**, testez votre annonce en accédant au portail défini dans le champ **Portails**. Si le champ **Type** est défini sur **Widget** ou un type personnalisé, testez votre annonce en accédant à la page avec l'instance de widget associée.

Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur

Collaborez avec les personnes concernées requises pendant les différentes phases d'un incident majeur pour discuter de l'incident et le résoudre rapidement. Vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée ou une téléconférence à l'aide d'un fournisseur de service afin de communiquer avec les personnes concernées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel afin de résoudre des incidents. Pour plus d'informations sur l'intégration et les fonctionnalités des Services de collaboration disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services, voir Collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure

1. Dans l'enregistrement d'incident, sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir l'onglet Collaborer dans le panneau latéral.
   L'onglet Collaborer comprend les onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appel : inclut une liste des enregistrements d'appels et des informations relatives à l'appel, telles que l'état et la date d'échéance avec la durée, pour les appels à venir, en attente, en retard et actifs avec des collaborateurs.
- Messagerie instantanée : inclut une liste des enregistrements de messagerie instantanée et des informations connexes, telles que le nom, le nombre de participants et la date d'échéance avec la durée, pour les conversations de messagerie instantanée à venir, en attente, en retard et actives avec des collaborateurs.

2. Sélectionnez l'icône **Initier la collaboration** ( ).

3. Collaborer à l'aide de la messagerie instantanée

a. Sélectionnez l'une des options de messagerie instantanée suivantes :

- Sélectionnez **Démarrer une discussion dans la barre latérale** pour ouvrir la conversation dans une conversation dans une barre latérale de messagerie instantanée.
- Sélectionnez **Messagerie instantanée MS Teams** pour ouvrir la conversation sur Microsoft Teams.

Remarque :

- L'application de messagerie instantanée doit être configurée avec Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Les canaux Slack ne sont pas pris en charge.

b. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle.

Collaborer à l'aide de la messagerie instantanée

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro d'enregistrement d'incident associé à la messagerie instantanée de collaboration. L'enregistrement d'incident est sélectionné par défaut.
Objet	Objet ou titre de la messagerie instantanée de collaboration.
Ajouter des participants	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste de destinataires devant accéder à la messagerie instantanée de collaboration.
Inclure un bref message pour les participants	Brève description du problème dont il sera question dans la messagerie instantanée.

c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

L'application de messagerie instantanée s'ouvre avec les participants sélectionnés.

4. Collaborer à l'aide d'un appel

a. Sélectionnez l'une des options d'appel suivantes.

- Démarrer la réunion Webex
- Démarrer la réunion MS Teams

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Démarrer la réunion Twilio
- Démarrer la réunion Zoom

Remarque :
Les applications de canal d'appel sélectionnées doivent être configurées pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

.

b. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle.

Collaborer à l'aide d'un appel

Champ	Description
Pont de conférence	Canal d'appel utilisé pour la collaboration.
Titre	Objet ou titre de l'appel de collaboration.
Ajouter des participants	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste des destinataires devant participer à l'appel de collaboration.
Fournissez une description brève, cette note sera stockée dans l'enregistrement de la conférence.	Brève description du problème qui sera discuté lors de l'appel.

c. Sélectionnez **Démarrer**.
L'appel commence avec les participants sélectionnés.

Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe

Créez une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents sur l'onglet **Enregistrements connexes** d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes**.
2. Dans la liste connexe, cliquez sur le bouton **Plans de communication des incidents** pour ouvrir une liste des plans de communication existants associés à l'enregistrement d'incident.
3. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de plan de communication.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire d'un plan de communication des incidents, consultez Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident.
   L'enregistrement du plan de communication des incidents s'ouvre dans un onglet distinct.
4. Dans l'enregistrement Plan de communication des incidents, sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes**.
5. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Tâche de communication des incidents**.
6. Sélectionnez **Créer** pour créer une tâche de communication des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les champs de formulaire d'une tâche de communication des incidents, consultez Création d'une tâche de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications sur les incidents.

7. Sur l'enregistrement de tâche de communication des incidents, ajoutez un canal de communication.

   a. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮), puis sélectionnez **Ajouter un canal de communication**.

   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Type de canal**.
   Les valeurs possibles sont les suivantes :
   - Communication
   - Collaboration

   c. Sélectionnez **Canal**.
   Les valeurs disponibles changent en fonction du **type de canal** sélectionné :
   - Si le champ **Type de canal** est défini sur **Communication**, vous pouvez définir l'une des valeurs suivantes :
     - DEX Desktop Assistant
     - E-mail
     - SMS
     - Microsoft Teams
     - Slack
     - Slack Notification
   - Si le champ **Type de canal** est défini sur **Collaboration**, vous pouvez définir l'une des valeurs suivantes :
     - Discussion Sidebar
     - Conférence

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'enregistrement du canal de communication s'ouvre dans un onglet distinct.

   e. Sur l'enregistrement du canal de communication, renseignez les informations requises en fonction du **canal** sélectionné.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire, consultez Define a communication channel .

   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résoudre et fermer un incident majeur

Résolvez un incident majeur pour rétablir le service après l'interruption.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident majeur.
2. Examinez l'enregistrement d'incident majeur pour vous assurer que le problème associé à l'incident majeur est résolu.
3. Sélectionnez **Résoudre**.
4. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Résoudre l'incident majeur.

Résoudre l'incident majeur

Champ	Description
Code de résolution	Catégorie de résolution de l'incident majeur. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Dupliquer ○ Erreur connue ○ Aucune résolution fournie ○ Résolu par l'appelant ○ Résolu par un changement ○ Résolu par un problème ○ Résolu par une demande ○ Solution fournie ○ Solution de contournement fournie
Note de résolution	Brève description de la façon dont l'incident majeur a été résolu.

5. Sélectionnez **Résoudre**.
   L'état de l'incident majeur est défini sur **Résolu**.
6. Sélectionnez **Fermer**.

Résultats

L'état de l'incident majeur est défini sur **Fermé**.

Examiner et mettre à jour un rapport post-incident

Examinez un rapport post-incident (PIR) à l'aide de l'onglet **Rapport post-incident**. Un PIR vous aide à comprendre la cause de l'incident majeur et les mesures prises par les équipes pour résoudre l'incident. Cela permet d'éviter le problème à l'avenir.

Avant de commencer

L'incident majeur doit être à l'état **Résolu**. Pour plus d'informations, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.

Rôle requis :

- Pour l'examen PIR : sn_incident_read ou sn_incident_write
- Pour la mise à jour PIR, générez et téléchargez : major_incident_manager ou administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'examen du rapport post-incident (PIR) permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration. Il est possible de passer en revue et de mettre à jour le PIR pendant le processus d'examen avant de le partager avec des personnes concernées.

Après avoir résolu un incident majeur, vous devez publier le PIR correspondant et le partager avec les personnes concernées dans un délai spécifié défini dans le SLA. Vous pouvez configurer le SLA en spécifiant la valeur en heures dans la propriété système **Heures de publication du PIR** (*sn_sow_inc.pir.publish.hours*).

Les événements suivants sont capturés dans la chronologie du PIR :

- Incident créé
- Incident proposé en tant qu'incident majeur
- Incident accepté en tant qu'incident majeur
- Incident résolu
- Incident fermé
- Événements personnalisés
- Tâche d'incident créé
- Tâche d'incident fermée

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident majeur dont l'état est **Résolu**.
2. Sélectionnez l'onglet **Rapport post-incident**.
3. Dans la section Minutages des réponses aux incidents, examinez la durée des champs suivants.

Minutages des réponses aux incidents

Champ	Description

Délai d'identification	Temps nécessaire pour identifier un incident comme étant un incident majeur.
	
	Le champ **Délai d'identification** s'affiche en fonction de ce calcul :
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	
	ou
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

Délai de réponse	Durée de réponse à l'incident majeur proposé. Le champ **Délai de réponse** s'affiche en fonction de ce calcul : `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
Délai de résolution	Durée de résolution de l'incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le champ **Délai de résolution** s'affiche en fonction de ce calcul : `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

4. Dans la section Contributeurs, ajoutez des utilisateurs pour vous aider à créer et à publier le PIR.
   a. Sélectionnez l'icône **Modifier les co-contributeurs** ( ) pour ajouter des utilisateurs en tant que contributeurs.
   b. Dans le champ **Co-contributeurs**, spécifiez des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs.
   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer les co-contributeurs** ( ) pour enregistrer les modifications.
5. Dans la section Résumé de l'incident, examinez les informations du résumé de l'incident et modifiez-les si nécessaire.

   Remarque :

   Par défaut, cette section récupère les informations récapitulatives de l'incident à partir de l'onglet **Vue d'ensemble**. Vous pouvez modifier les valeurs.

   a. Sélectionnez l'icône **Modifier le rapport** ( ) pour modifier le champ de résumé de l'incident de cette section.
   b. Modifiez les informations suivantes.
      - Résumé
      - Impact
      - Résolution
   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le rapport** ( ) pour enregistrer les modifications.
6. Dans la section Chronologie, examinez la chronologie des événements d'incident et modifiez-la si nécessaire.
   a. Sélectionnez l'icône **Modifier la chronologie** ( ) pour modifier la chronologie de l'événement.
   b. Sélectionnez l'option **Ajouter un événement**, saisissez les informations suivantes, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouvel événement à la chronologie.

      Ajouter un événement

Champ	Description
Sélectionnez la date et l'heure de l'événement.	Date et heure de l'événement.
Saisir une description brève de l'événement	Brève description de l'événement.

   c. Modifiez la chronologie de l'événement avec les options de configuration suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de configuration de la chronologie de l'événement

Options	Description
Masquer	Sélectionnez l'icône **Masquer** ( ) pour masquer un événement de la chronologie.
Afficher	Sélectionnez l'icône **Afficher** ( ) pour afficher un événement masqué sur la chronologie.
Modifier	Sélectionnez l'icône **Modifier** ( ) pour modifier la description ou la date et l'heure d'un événement. Cette option n'est disponible que pour les événements ajoutés à l'aide de l'option **Ajouter un événement**.
Supprimer	Sélectionnez l'icône **Supprimer** ( ) pour supprimer un événement de la chronologie de l'événement. Cette option n'est disponible que pour les événements ajoutés à l'aide de l'option **Ajouter un événement**.
Ordre des événements	Option permettant de définir l'ordre chronologique des événements. Options possibles : ▪ Ascendant : l'événement qui s'est produit en premier est placé en haut et l'événement qui s'est produit en dernier est placé en bas. ▪ Décroissant : l'événement qui s'est produit en dernier est placé en haut et l'événement qui s'est produit en premier est placé en bas.
Regroupement d'événements	Option permettant d'activer le regroupement des événements qui se produisent dans une durée spécifiée.
Regrouper des événements au sein de--les uns avec les autres	Durée qui regroupe les événements si les événements se produisent dans cette valeur.
Options de visibilité	
Afficher des événements masqués dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements masqués lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.
Afficher des événements manuellement dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements qui sont ajoutés manuellement lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Description
Afficher des événements de la chronologie dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements de chronologie lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.
Réinitialiser les paramètres	Sélectionnez l'icône **Réinitialiser les paramètres** ( ) pour rétablir les valeurs par défaut des paramètres.

d. Sélectionnez l'icône **Enregistrer les paramètres** ( ) pour enregistrer les modifications.

7. Dans la section Enregistrements connexes, examinez les informations des enregistrements associés à l'incident et mettez-les à jour si nécessaire.

a. Sélectionnez **Modifier**.
Vous êtes redirigé vers la section Enregistrements connexes de l'onglet **Détails** de l'enregistrement d'incident majeur.

b. Dans la section Enregistrements connexes, modifiez les champs suivants.

Enregistrements connexes

Champs	Description
Incident parent	Enregistrement d'incident associé en tant que parent à l'enregistrement d'incident.
Problème	Enregistrement de problème associé à l'enregistrement d'incident.
Demande de changement	Demande de changement associée à l'enregistrement d'incident.
Causé par le changement	Demande de changement pour laquelle l'incident est créé.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les informations sont mises à jour dans les champs de la section Enregistrements connexes de l'onglet Rapport post-incident.

8. Sélectionnez **Aperçu**.

Remarque :
Cette option n'est disponible que si la propriété système **Page d'aperçu PIR SOW** (*sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page*) est définie sur **true**.

9. Sélectionnez **Télécharger**.
Une fenêtre contextuelle affiche la progression de l'exportation du rapport post-incident. Une fois le processus d'exportation terminé, une option **Télécharger** apparaît dans la fenêtre contextuelle.

10. Sélectionnez **Télécharger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le rapport post-incident est téléchargé sur votre système au format PDF. Vous pouvez envoyer le fichier PDF aux personnes concernées requises.

Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher et gérer vos équipes et calendriers.

Vue d'ensemble de Planification d'astreinte

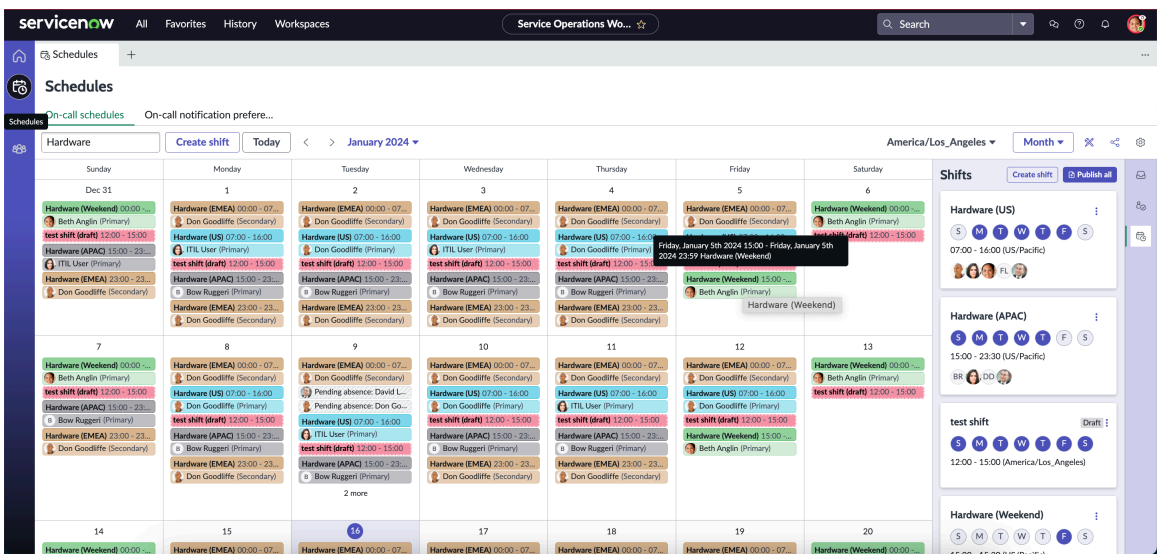
En tant qu'agent, consultez votre calendrier et celui de vos homologues, demandez une absence, proposez une couverture et définissez vos préférences de notification.

En tant que chef d'équipe, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques de votre groupe.

En tant qu'administrateur des astreintes, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques d'un groupe.

Calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu Calendriers de la page d'accueil pour accéder à Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services.



Onglet Calendriers d'astreinte

Cet onglet affiche les calendriers et équipes de tous les utilisateurs dans une vue de calendrier ou de chronologie. Vous pouvez personnaliser l'affichage sous forme de vue par jour, semaine ou mois et filtrer le calendrier en fonction de vos groupes ou fuseaux horaires.

Dans cet onglet, vous pouvez gérer vos tâches, vos équipes et vos demandes de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences de notification d'astreinte

Dans cet onglet, vous pouvez définir vos méthodes de notification préférées pour recevoir des alertes lorsqu'un ticket vous est transmis.

Vous pouvez définir les règles de notification d'escalade et les canaux de livraison utilisés pour recevoir ces notifications.

Équipes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu Équipes (icône) dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher toutes les équipes. Sélectionnez une carte d'équipe pour afficher et gérer le calendrier d'une équipe, définir les politiques d'escalade ainsi que les préférences de l'équipe pour la période de travail sélectionnée. Cette fonctionnalité permet de vérifier que votre équipe sait qui est d'astreinte, qu'elle est responsable et qu'elle est assurée que les alertes critiques ou les incidents sont pris en compte.

Utilisez l'onglet **Calendrier** pour créer et gérer les périodes de travail de votre équipe. Cette fonctionnalité permet de vérifier que la bonne personne est disponible pour répondre aux incidents et aux alertes critiques. Vous pouvez également ajouter ou modifier la description, les informations de contact et les membres de votre équipe.

Utilisez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade** pour définir une politique d'escalade et les règles de déclencheur à suivre en cas d'incident. Vous affectez ces politiques et règles de déclencheur, ainsi que les préférences de notification, à une équipe.

Dans l'onglet **Préférences de l'équipe d'astreinte**, modifiez les préférences d'équipe d'un groupe. Vous pouvez ajouter un chef d'équipe et le jour de début de la semaine, définir des préférences pour les demandes d'absence et le chevauchement d'équipes, ainsi que des règles d'escalade pour le chevauchement d'équipes.

Panneau latéral contextuel

Utilisez Planification d'astreinte à partir du panneau latéral contextuel lorsque vous ouvrez un incident. Vous pouvez également configurer des experts d'astreinte et le suivi d'escalade pour tout autre enregistrement, si nécessaire.

Sélectionnez l'icône Experts d'astreinte ( ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher et contacter les experts techniques recommandés pour obtenir de l'aide.

Pour afficher les détails de l'escalade et le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, sélectionnez l'icône d'escalades d'astreinte ( ) dans le panneau latéral contextuel.

Configurer Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurer Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) en fonction de leurs besoins organisationnels à l'aide d'une suite de fonctionnalités pour répondre aux différentes exigences.

Vous devez configurer les fonctionnalités suivantes Planification d'astreinte pour SOW planifier et gérer vos équipes de travail :

- Formulaire Créer une équipe d'astreinte.
- Créez ou modifiez une équipe d'astreinte.
- Ajoutez des membres d'astreinte à l'équipe.
- Configurez les règles de préférences de notification d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez les préférences de notification de l’équipe d’astreinte.
- Configurez les canaux de communication, de notification et de livraison.
- Création des absences avec couverture proposée et gestion des demandes.
- Créez des règles, des niveaux et des politiques de déclencheur d’escalade.

Formulaire Créer nouveau

Utilisez le formulaire Créer pour créer une équipe d'astreinte dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Si vous sélectionnez l'option **Créer** sur la page de Calendriers, indiquez les détails de champ suivants.

Formulaire Créer nouveau

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Équipe de jour	Activez/Désactivez cette option pour un engagement toute la journée.
Début du service de l'équipe	Date et heure de début de l'équipe.
Fin du service de l'équipe	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition de l'équipe. Options disponibles : • Jamais • Quotidien • Hebdomadaire
Tous les	Répétition de l'équipe. L'affichage dépend de la période sélectionnée dans le champ **Répétitions**.
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les jours non ouvrés.
Repeats until (Répétition jusqu'à)	Date et heure de fin de la répétition.

Traduction automatique

Créer et modifier une équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Le chef d'équipe peut créer une nouvelle équipe à l'aide du menu **Calendrier** ou du menu **Équipes** de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer et de modifier une équipe :

- Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l’exploitation des services** et sélectionnez . Sélectionnez une équipe pour afficher les détails correspondants et cliquez sur l'onglet **Calendriers**.
- Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l’exploitation des services** et sélectionnez .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

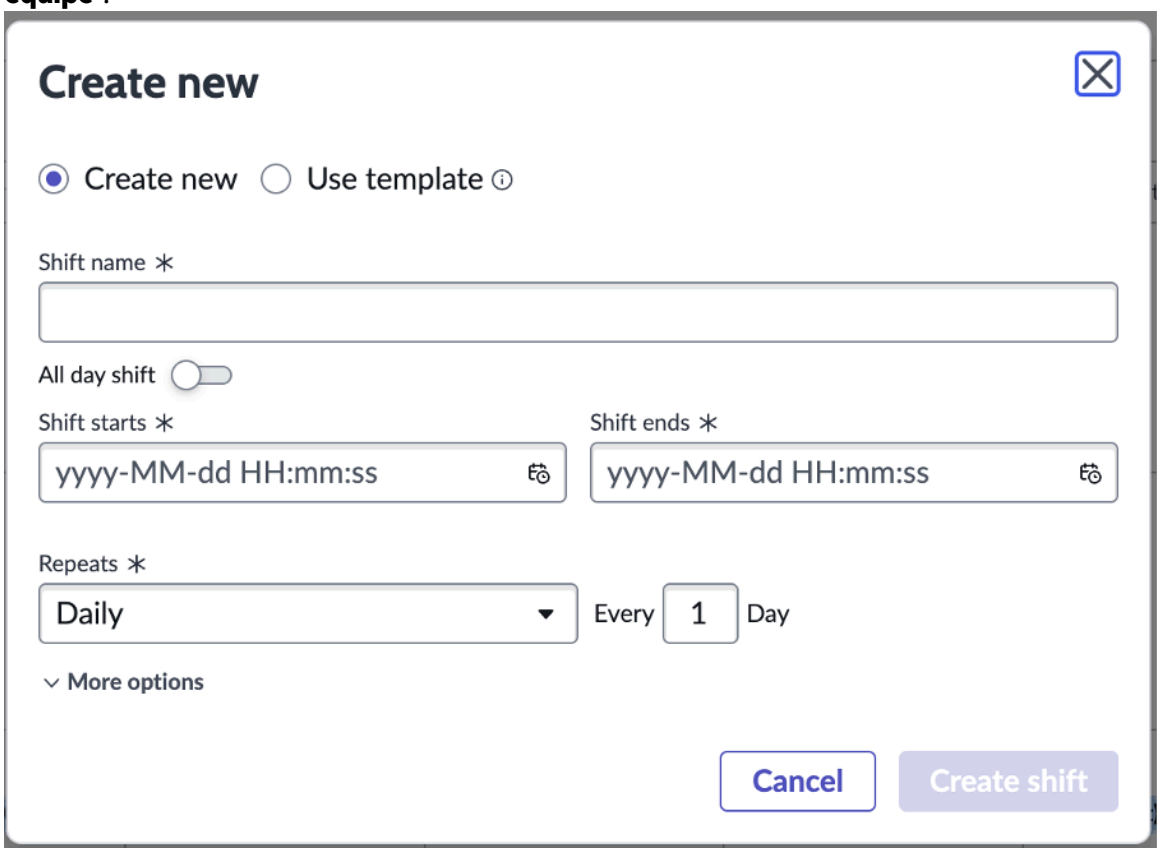
Obtenez dans cette vidéo une présentation de la création et de la modification d'une équipe. Créer et modifier une équipe

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez **Créer une équipe** et renseignez les champs suivants sur le formulaire **Créer une nouvelle équipe** :

   Si vous sélectionnez **Créer**, renseignez les détails suivants et sélectionnez **Créer une équipe** :



Créer une équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Équipe de jour	Active/désactive un engagement à la journée.
Début du service de l'équipe	Date et heure de début de l'équipe.
Fin du service de l'équipe	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition de l'équipe. Les choix possibles sont les suivants : ○ Jamais ○ Quotidien ○ Hebdomadaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Tous les	Fréquence de répétition. L'affichage dépend de la période choisie.
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les jours non ouvrés.
Repeats until (Répétition jusqu'à)	Date et heure de fin de la répétition.

Pour **Use shift template** (Utiliser un modèle d'équipe), renseignez les champs comme il convient.

Créer une équipe à l'aide d'un modèle d'équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Template/Schedule (Modèle/Calendrier)	Modèles existants pour les équipes. Les choix possibles sont les suivants : ◦ 24 x 7 ◦ Heures non travaillées (jour ouvré 8:00 - 5:00) ◦ Heures non travaillées (jour ouvré 9:00 - 5:00) ◦ Jour ouvré 8:00 - 5:00 ◦ Jour ouvré 9:00 - 5:00

Vous avez créé une nouvelle équipe.

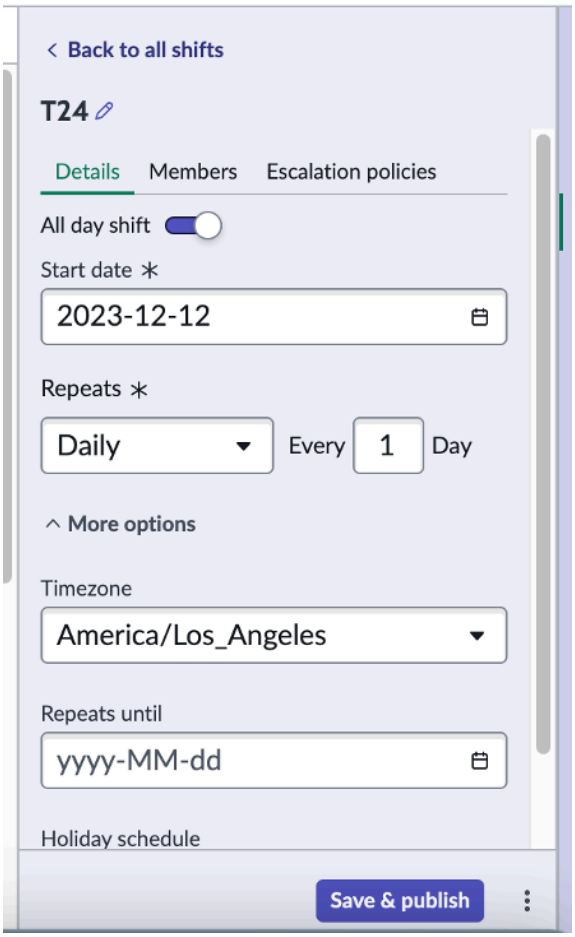
2. Pour modifier une équipe, cliquez sur sa carte avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez l'icône . Les détails de l'équipe s'ouvrent dans le panneau latéral.
3. Dans les détails de l'équipe disponibles sur le panneau latéral, vous pouvez mettre à jour ce qui suit :

Modifier l'équipe

Champ	Description
Onglet **Détails**	Mettez à jour les détails de l'équipe :

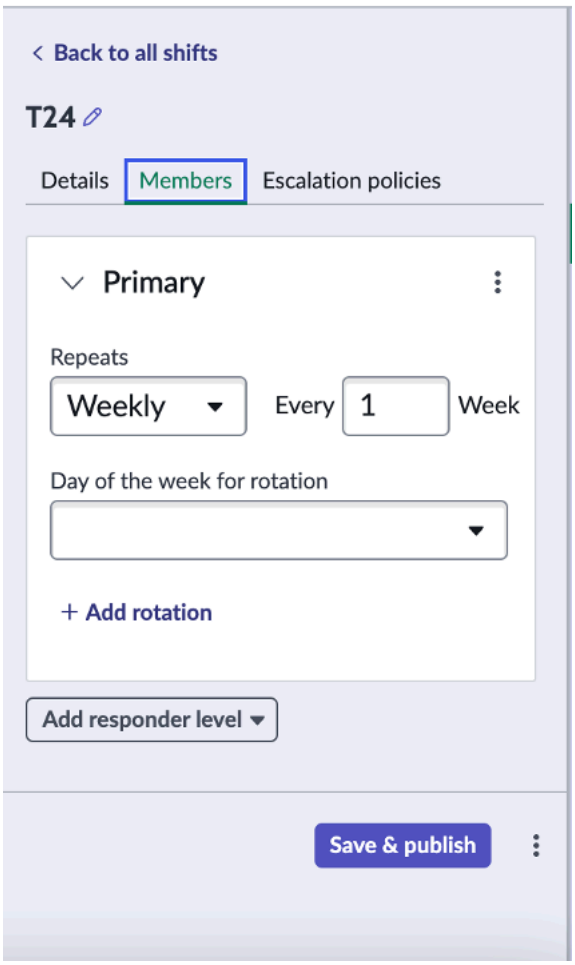
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ○ Équipe de jour ○ Début du service de l'équipe ○ Fin du service de l'équipe ○ Répétitions ○ Fuseau horaire ○ Calendrier des jours non ouvrés ○ Repeats until (Répétition jusqu'à)
Onglet **Membres**	Mettez à jour les détails de l'équipe :

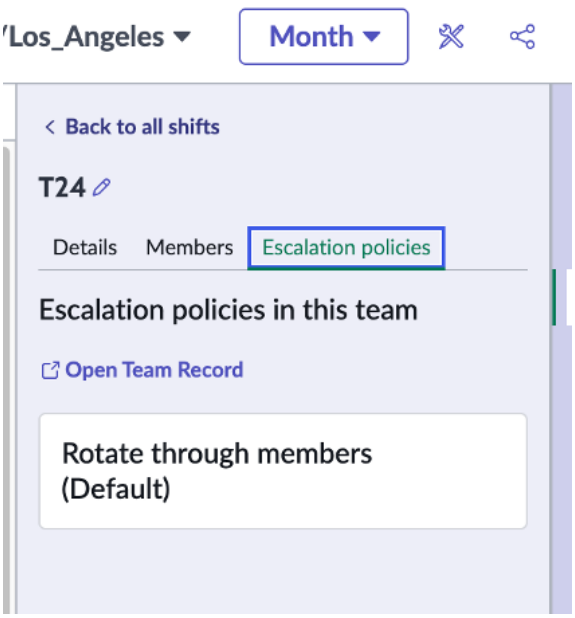
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ○ Se répète toutes les semaines ○ Jour de la semaine pour la rotation ○ Ajouter une rotation ○ Ajouter/supprimer/renommer le niveau de l'intervenant
Onglet **Politiques d'escalade**	Consultez la politique d'escalade et cliquez sur **Open Team Record** (Ouvrir l'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'équipe) pour accéder à l'enregistrement d'équipe. 

4. Après avoir mis à jour les détails de l'équipe, cliquez sur **Enregistrer et publier** pour enregistrer les changements.
5. Sélectionnez l' pour passer l'équipe en mode brouillon, supprimer ou désactiver/activer l'équipe sélectionnée.
6. Sélectionnez **Retour à toutes les équipes** pour afficher toutes les équipes d'une équipe sélectionnée.

   Vous pouvez également sélectionner l' pour changer la couleur de l'équipe.

Créer une règle de préférence de notification

Définissez les méthodes de notification et les canaux que vous souhaitez privilégier pour recevoir les alertes chaque fois qu'un ticket d'escalade est émis.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la façon d'ajouter des canaux de livraison et des préférences de notification.

Créer une règle de préférence de notification et des canaux de livraison

Rôle requis : itil, rota_manager, rota_admin

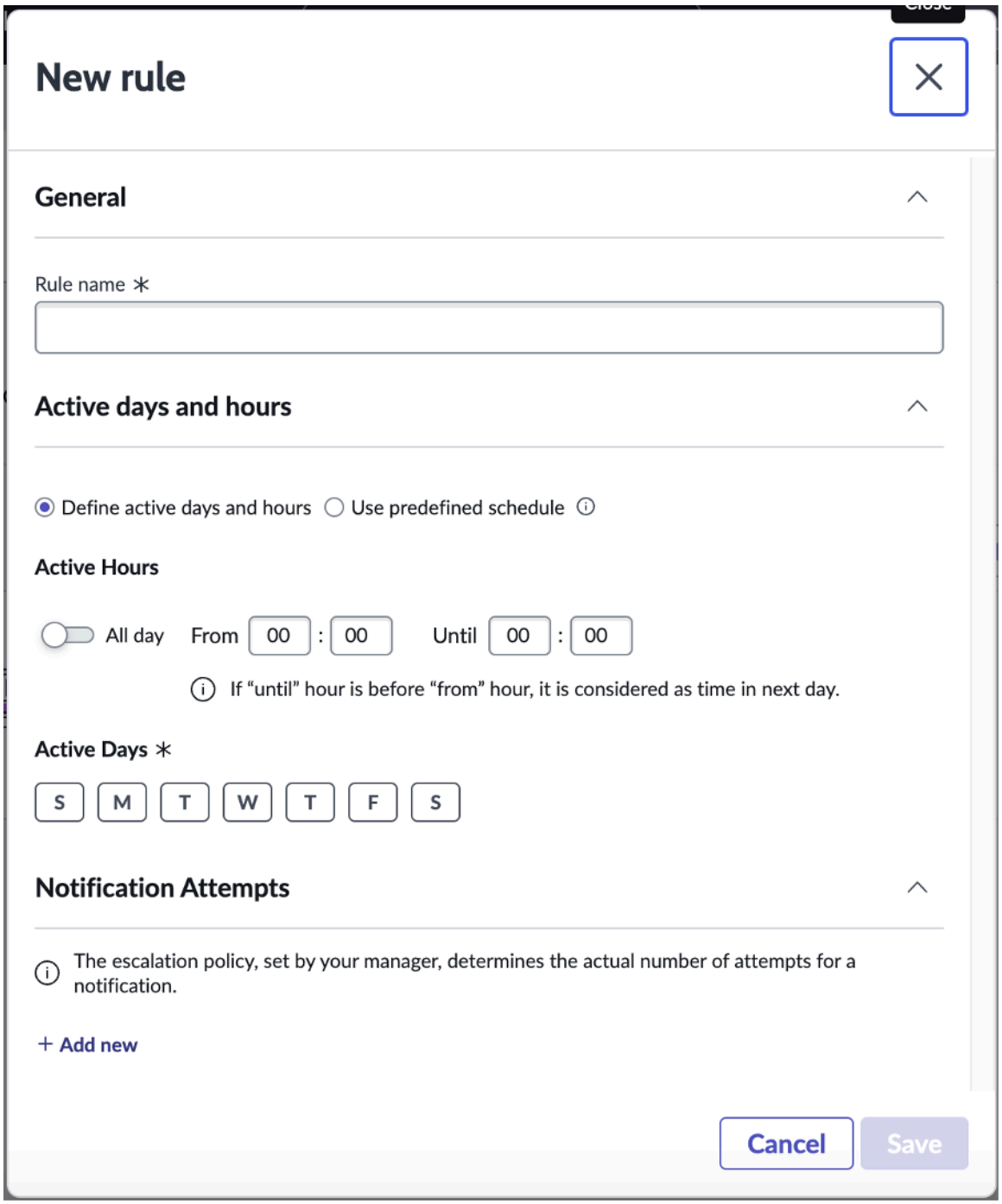
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez l'onglet **Préférences de notification d'astreinte**.
4. Pour définir votre méthode de notification préférée, sélectionnez **Créer** et renseignez les champs suivants :
   - Nom de la règle
   - Sélectionnez **Define active days and hours** (Définir les jours et les heures d'activité) pour personnaliser la règle avec les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Zone de sélection Toute la journée
- De et Jusqu'à
- Détail des jours d'activité
- Jours d'activité
- Tentative de notification



Traduction automatique

  - Sélectionnez **Use preferred schedule** (Utiliser le calendrier préféré) pour réutiliser un calendrier existant et fournissez les informations requises.
  - Dans **Tentatives de notification**, cliquez sur **Ajouter** et sélectionnez vos méthodes préférées parmi les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Slack
- MS Teams
- ID d'e-mail

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

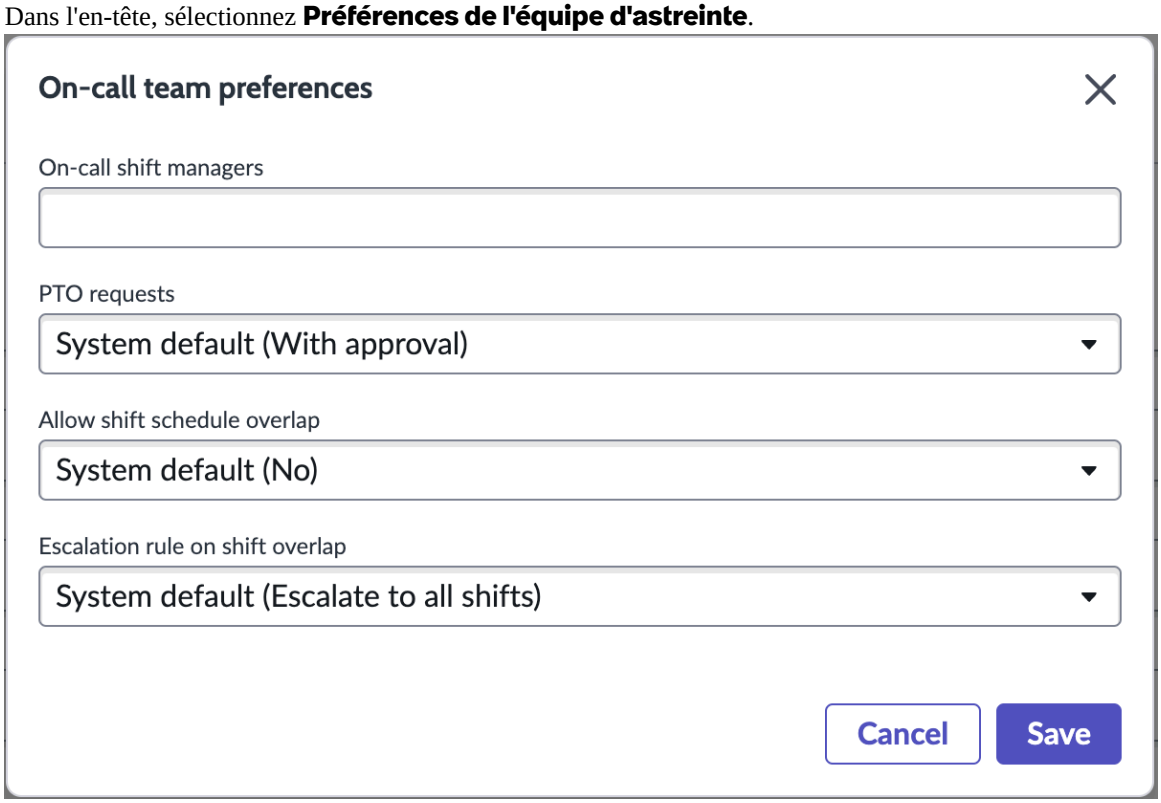
Modifier les préférences de l'équipe d'astreinte à l'aide du menu Équipes

Utilisez le menu **Équipes** pour modifier les préférences d'astreinte d'une équipe sélectionnée.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la navigation primaire, sélectionnez l'icône **Équipes** ( ).
3. Sélectionnez une carte d'équipe à ouvrir.
4. Dans l'en-tête, sélectionnez **Préférences de l'équipe d'astreinte**.



5. Sélectionnez un **chef d'équipe d'astreinte** dans le menu Liste.
6. Sélectionnez une option pour **Demandes PTO** dans le menu Liste.
7. Sélectionnez une option pour **Preferred start day of the week (Jour de début préféré de la semaine)** dans le menu Liste.

Remarque :
cette option est disponible uniquement pour les versions Washington DC et ultérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez une option pour **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** dans le menu Liste.
9. Sélectionnez une option pour **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** dans le menu Liste.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier le canal de livraison

Modifiez les règles et les canaux de livraison.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez **Préférences de notification** et sélectionnez **Modifier** pour ajouter ou modifier des canaux de livraison.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouveau canal et fournir un nom et un ID d'e-mail.
5. Sélectionnez l'onglet **Numéros de téléphone** pour ajouter et modifier des numéros de téléphone.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Déclencheurs et politiques d'escalade

Configurez les préférences d'escalade d'utilisateur, de notification et d'astreinte en créant des règles et des politiques de déclencheur d'escalade.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

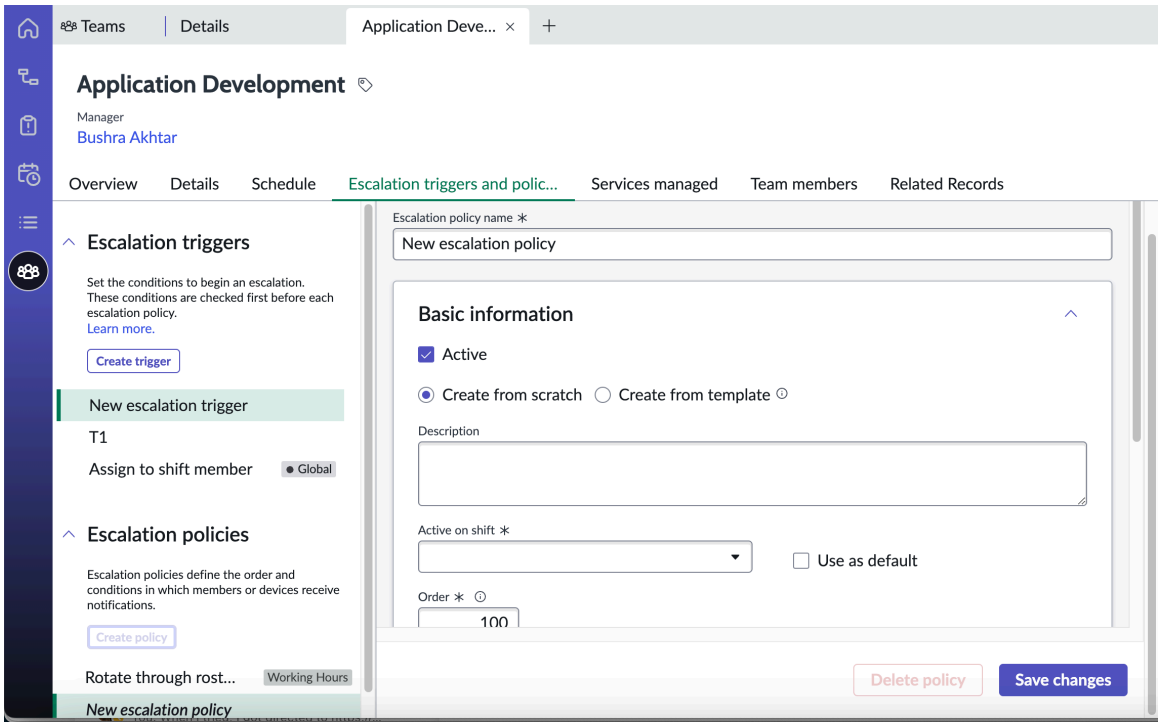
Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et utilisez l'une des options suivantes.
   - Menu Calendriers :
     - Sélectionnez le menu **Calendrier**, sélectionnez une carte d'équipe, puis sélectionnez l'icône .
     - Sélectionnez l'onglet **Politiques d'escalade**, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement de l'équipe**.
   - Menu Équipes :
     - Sélectionnez le menu **Équipes**, sélectionnez **Toutes les équipes** dans la liste déroulante et sélectionnez une carte d'équipe.
     - Sélectionnez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade**.
2. Dans le panneau de gauche **Politiques d'escalade**, sélectionnez **Créer une politique**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



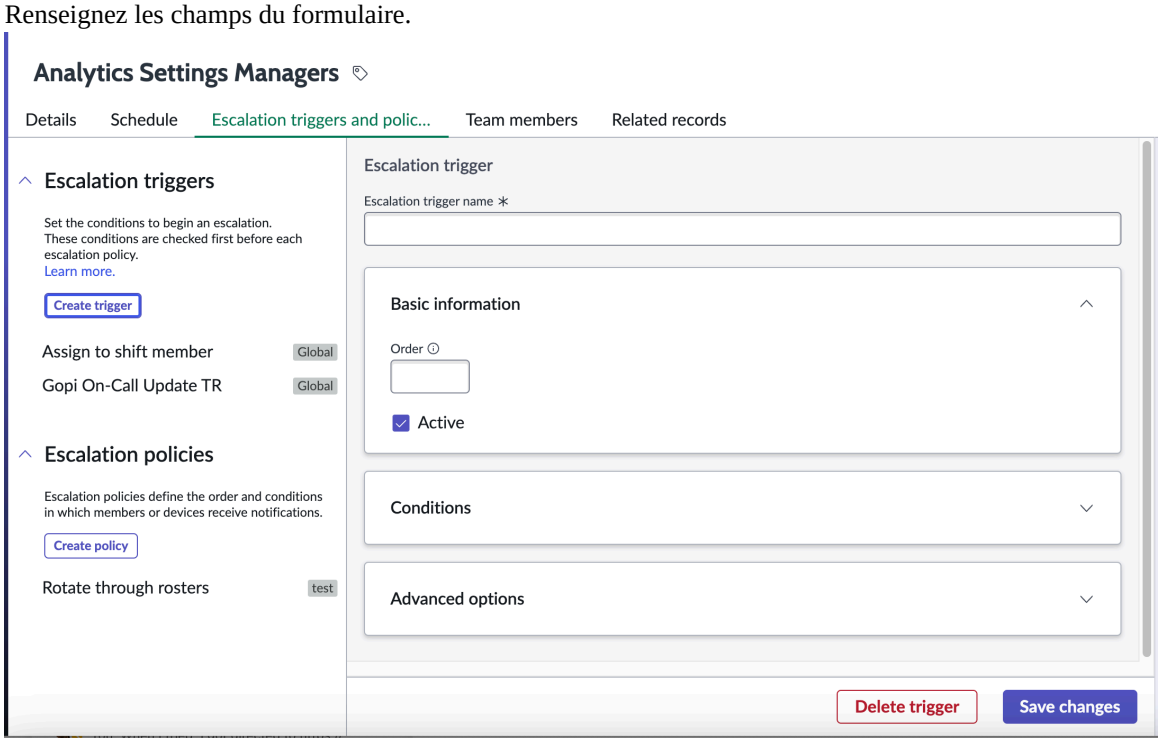
Champ	Description
Actif	Option permettant d’activer ou de désactiver la politique.
Créer à partir de zéro ou Créer à partir d'un modèle	Option permettant de créer votre propre politique ou d’utiliser un modèle créé par votre administrateur.
Description	Texte qui décrit la politique.
Actif sur l'équipe	Équipe à laquelle la politique d’escalade s’applique. Sélectionnez une option dans le menu de liste. Définissez cette option par défaut en cochant la case correspondante.
Utiliser par défaut	Option permettant de définir l’équipe par défaut pour la politique d’escalade.
Ordre	Ordre dans lequel la politique d’escalade est exécutée. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Conditions de la police. Vous sélectionnez une table et un ensemble de conditions. Ces conditions sont vérifiées après le lancement de l'escalade par un déclencheur d'escalade. Si les conditions sont remplies, la politique est exécutée.
Étapes de l'escalade	Étapes d’escalade que vous pouvez ajouter à l’aide du modal. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.
Notifications d'escalades	Définissez les conditions de notification de la politique. Activez/désactivez les préférences de l'utilisateur, définissez-les manuellement ou utilisez un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter une étape de notification	Étape de notification telle qu'un e-mail, un appel ou un SMS que vous pouvez ajouter. Vous pouvez ajouter autant de tentatives que vous le souhaitez. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.

4. Pour ajouter d'autres niveaux d'escalade à la politique, sélectionnez **Ajouter un niveau d'escalade**.
5. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
6. **Facultatif :** Pour ajouter une autre politique d'escalade à l'équipe pour une autre catégorie d'alerte ou d'incident, sélectionnez **Ajouter une politique**.
7. Pour créer des règles de déclencheur, sélectionnez **Déclencheurs d'escalade** dans le panneau de gauche, puis sélectionnez **Créer un déclencheur**.
8. Renseignez les champs du formulaire.



Formulaire Déclencheur d'escalade

Champ	Description
Nom du déclencheur d'escalade	Nom du déclencheur.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le déclencheur.
Ordre	Ordre dans lequel la règle de déclencheur est exécutée. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions du déclencheur en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Lorsque les conditions sont remplies, les déclencheurs d'escalade sont déclenchés pour les équipes de l'équipe SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Options avancées	
Action de déclencheur	Action déclenchée lorsque les **conditions de correspondance** et les **conditions** sont remplies. Valeurs possibles : ○ Flux secondaire ○ Workflow ○ Script (JavaScript côté serveur)
Workflow de déclencheur	Workflow à exécuter. Disponible uniquement si l'option **Action de déclencheur** est définie sur **Workflow**.
Déclencher un flux secondaire	Flux secondaire à exécuter. Disponible uniquement si **l'action de déclenchement** est définie sur **Flux secondaire**. **Remarque :** Les flux secondaires suivants, sous la catégorie Déclencheurs d'escalade d'astreinte, peuvent être configurés à l'aide des règles de déclencheur : ○ Astreinte : affecter ○ Astreinte : affecter et notifier ○ Astreinte : affecter par confirmation ○ Astreinte : escalades par e-mail
Script de déclencheur	Script (JavaScript côté serveur) à exécuter. Disponible uniquement si le champ **Action de déclencheur** est défini sur **Script**. **Remarque :** Cette action n'est disponible que pour les utilisateurs ayant les rôles rota_admin et admin.
Exécuter la règle de déclencheur chaque fois que le champ sélectionné change	Option permettant de réexécuter la règle de déclencheur lorsque la valeur de champ des **champs de déclencheur** spécifiés est modifiée.
Champs de déclencheur	Liste des champs d'une table spécifique qui, lorsqu'ils sont modifiés, entraînent une nouvelle exécution de la règle de déclencheur. Par exemple, avec la table comme incident, vous pouvez sélectionner des champs tels que le groupe d'affectation, la priorité et l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ Ce champ n'est visible que si le champ **Exécuter le déclencheur** est défini sur **Chaque fois que le champ de déclencheur change**. ○ Vous pouvez utiliser la table Configurations de la table de règles de déclencheur pour configurer les champs à afficher pour une table spécifique. Vous pouvez accéder à la table à partir du fichier SOW Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Gérer les configurations dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM et Configurer une table pour les règles de déclencheur d'escalade.

9. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade à partir d'un enregistrement d'équipe

Accédez à l'enregistrement d'équipe pour créer une nouvelle politique et des règles de déclencheur.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la façon de créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade à partir d'un enregistrement d'équipe. Créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

2. Cliquez sur l'icône **Calendrier**.

3. Sur la page **Calendriers**, cliquez avec le bouton droit sur la plage d'équipe, puis cliquez sur l'icône .

Planifier dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez et gérez les calendriers, les équipes et les demandes de congé.

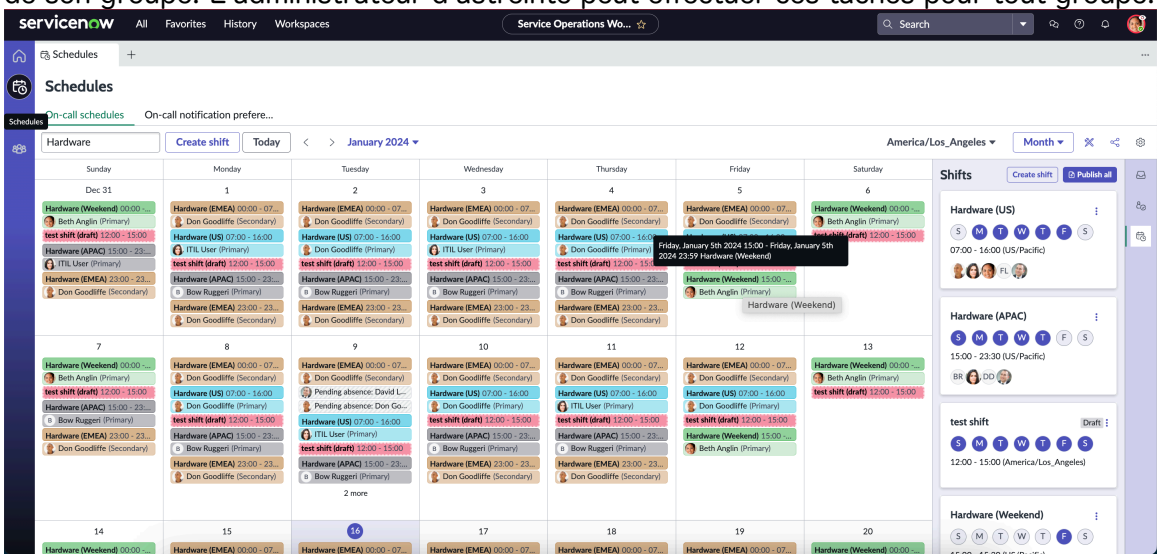
Le menu **Calendriers** permet aux agents de consulter et de gérer le travail quotidien, de demander des congés et de proposer une couverture pour les absences.

Le chef d'équipe peut créer et gérer les calendriers, les équipes, les membres d'équipe, les règles de déclencheur d'escalade ainsi que les politiques pour son groupe. Il peut également approuver ou rejeter les demandes de congé et résoudre les conflits et les écarts au sein

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

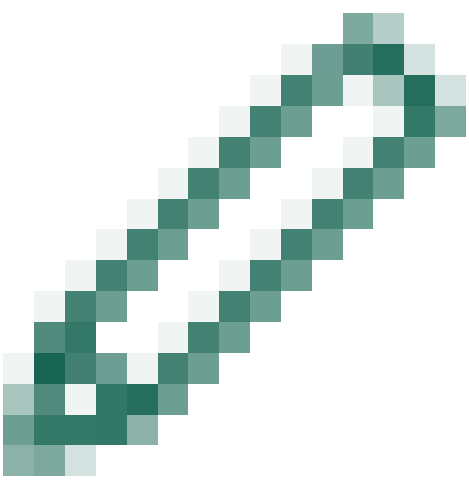
de son groupe. L'administrateur d'astreinte peut effectuer ces tâches pour tout groupe.



Champ	Description
Équipes	Affiche une liste de tous les groupes que vous gérez ou dont vous êtes membre. Vous pouvez sélectionner un groupe pour afficher toutes les équipes de ce groupe. Vous pouvez également saisir le nom du groupe pour exécuter la recherche.
Créer une équipe	Créez une nouvelle équipe. Vous pouvez personnaliser le nom, la date de début, la date de fin, les occurrences et la répétition ou utiliser un modèle prédéfini.
Aujourd'hui	Affichez toutes les activités du jour.
Mois	Sélectionnez et passez à un mois spécifique.
Fuseau horaire	Sélectionnez un fuseau horaire pour l'équipe.
Vue	Liste déroulante permettant de sélectionner la vue Chronologie ou Calendrier. Vous devez également indiquer si vous préférez une vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Paramètres généraux	Filtres pour affiner l'affichage : • Écarts • Conflits • Membres d'équipe • Absences en attente • Absences approuvées • Première version des équipes
Partager le calendrier	Pour partager l'URL iCal ou un fichier .ics avec les autres membres et vous abonner à un calendrier. Vous pouvez sélectionner la période de travail

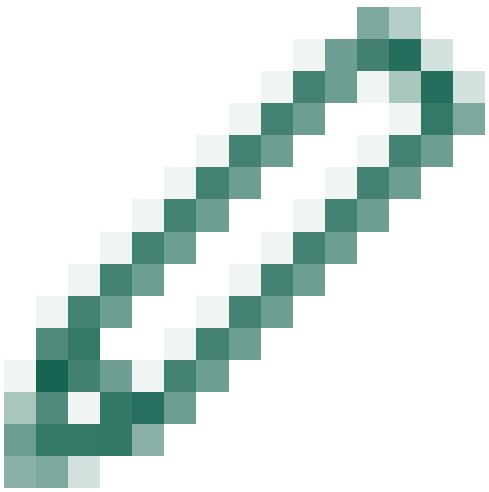
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	préférée dans la liste déroulante pour accéder à la page d'abonnement. **Remarque :** cette option est disponible uniquement pour les versions Washington DC et ultérieures. Pour Vancouver et les versions antérieures, vous avez la possibilité d'envoyer un e-mail contenant un lien d'abonnement.
Carte d'équipe	Sélectionnez une équipe ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris pour en afficher les détails et accéder aux éléments suivants : • Modifier l'équipe () • Autres options ( )

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modifier l'équipe ()	• Pour afficher et modifier les détails de l'équipe comme l'heure de début, la date, le fuseau horaire, etc. • Pour ajouter, supprimer et modifier les membres d'une équipe. Vous pouvez également ajouter ou supprimer des niveaux d'intervenant et des détails de rotation. • Pour ouvrir et modifier les politiques d'escalade dans l'enregistrement d'équipe.
Autres options ( )	• Pour fournir une couverture • Pour planifier des heures supplémentaires • Pour planifier une absence
Actions requises	Affiche la liste des tâches à venir qui vous sont affectées. • Pour l'agent, il peut s'agir d'une équipe à venir ou d'une absence planifiée. • Pour le responsable, il peut s'agir de la liste des écarts et conflits ou d'une demande de congé pour l'équipe à venir.

Gérer votre travail et planifier vos absences

Demandez une absence et fournissez une couverture pour une équipe. Vous pouvez également demander des heures supplémentaires pour une équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste. Le chef d'équipe et l'administrateur d'astreinte peuvent ainsi planifier les équipes et vérifier que les membres sont disponibles pour répondre aux incidents et aux escalades à tout moment.

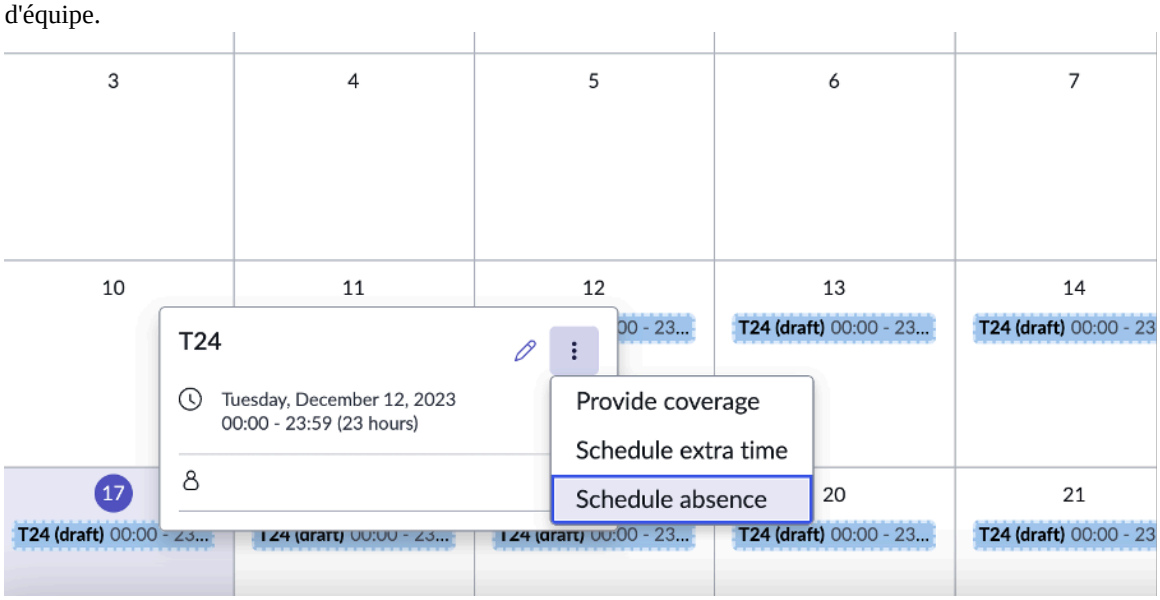
Cette vidéo vous donne un aperçu de la procédure à suivre pour planifier une absence.
Planifier une absence

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

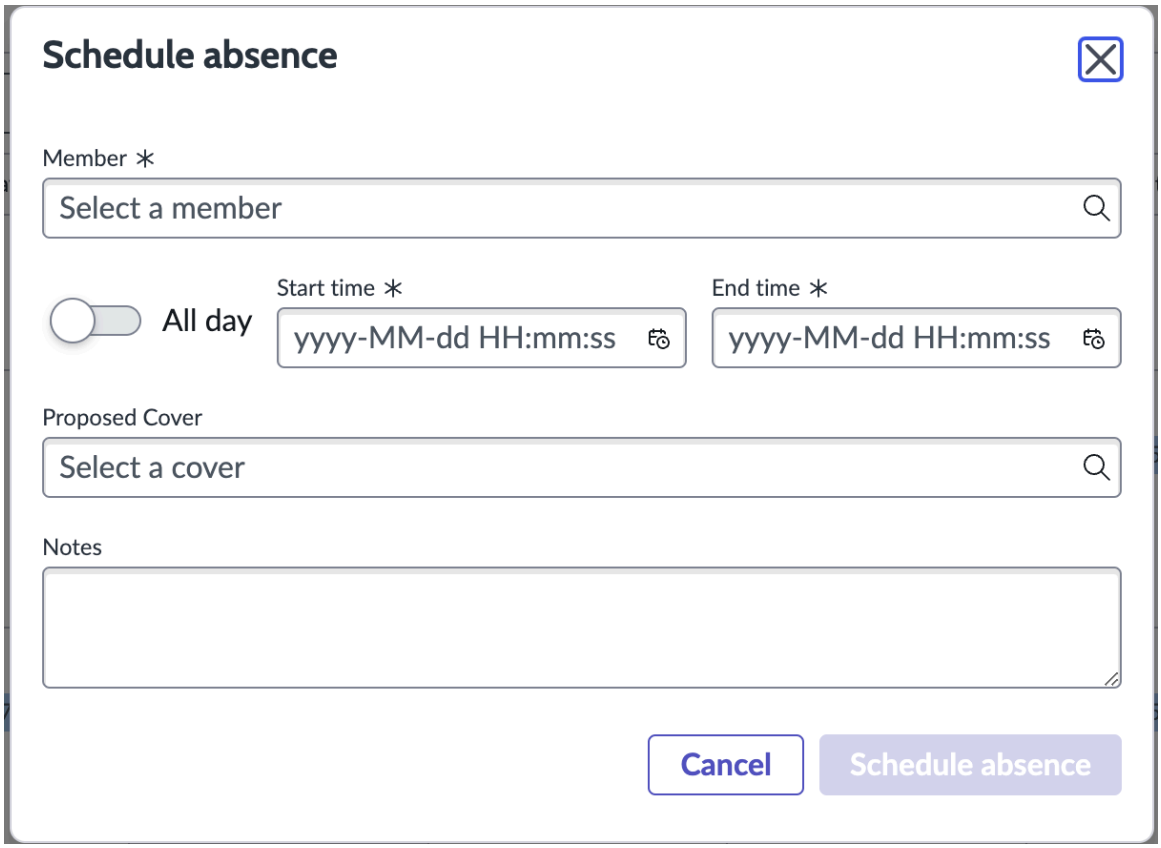
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez le menu **Calendrier** pour afficher votre calendrier.
   Vous pouvez également procéder comme suit pour afficher votre calendrier :
   - Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Sélectionnez le menu **Équipes** de la page d'accueil et sélectionnez une équipe.
   - Sélectionnez l'onglet **Calendrier** pour afficher tous les calendriers de l'équipe.
3. Sélectionnez une carte d'équipe et sélectionnez l'icône , ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe.



4. Sélectionnez **Planifier une absence** pour demander l'absence d'équipe et fournissez les détails suivants :
   - Membre
   - Bouton bascule Toute la journée
   - Heure de début et heure de fin
   - Couverture proposée
   - Notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Planifier une absence**.

Gérer les équipes dans l'Espace de travail de l'exploitation des services

Acceptez ou refusez les demandes de congé, résolvez les écarts et les conflits en fournissant une couverture et en planifiant des heures supplémentaires pour une équipe.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la gestions des équipes.

https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

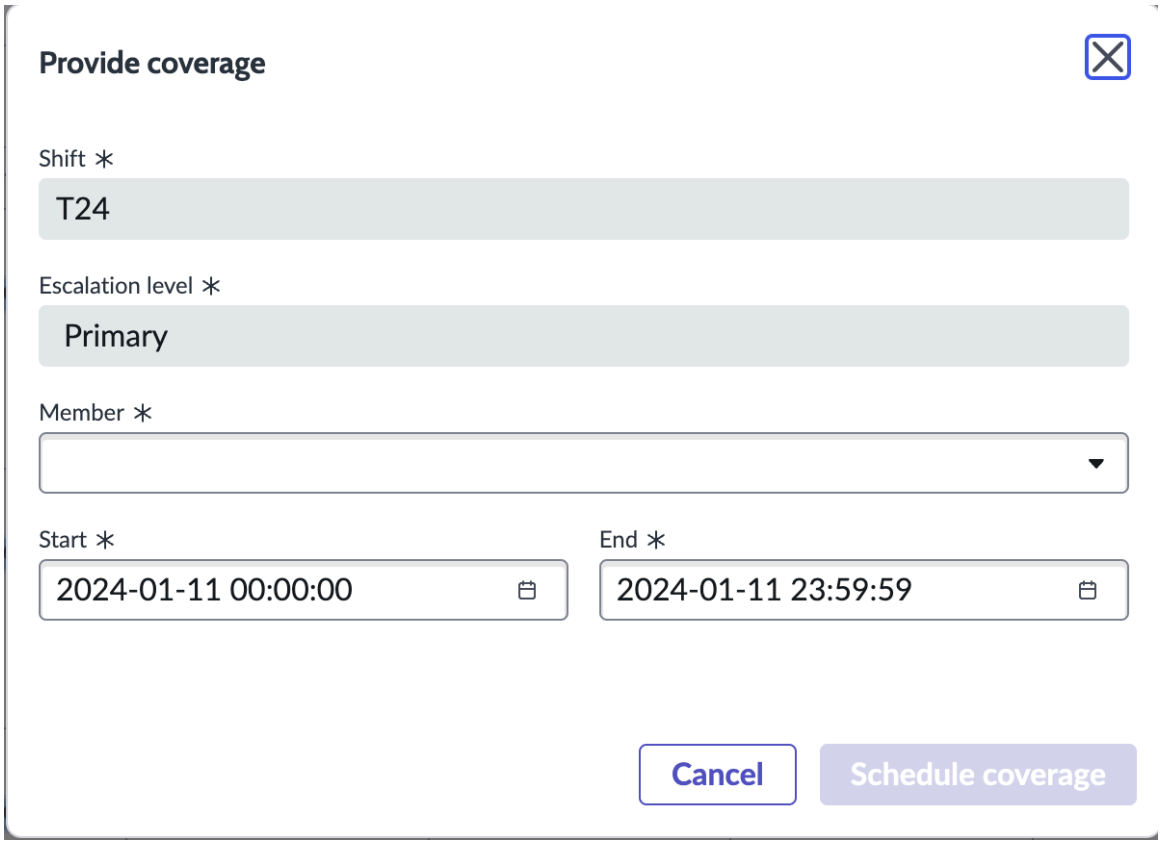
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier** pour visualiser l'ensemble des demandes de congé, des écarts et des conflits relatifs à une équipe.
   Toutes les demandes de congé sont affichées dans la section **Actions requises**.
3. Cliquez sur **Approuver** ou **Refuser**, et confirmez votre choix lorsque vous y êtes invité.
4. Pour les écarts ou les conflits, sélectionnez la carte d'équipe et cliquez sur l'icône , ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe.
5. Cliquez sur **Fournir une couverture** pour remplacer un membre de l'équipe.
   Renseignez les informations suivantes et cliquez sur **Fournir une couverture** :
   - Membre : nom du membre
   - Début
   - Fin

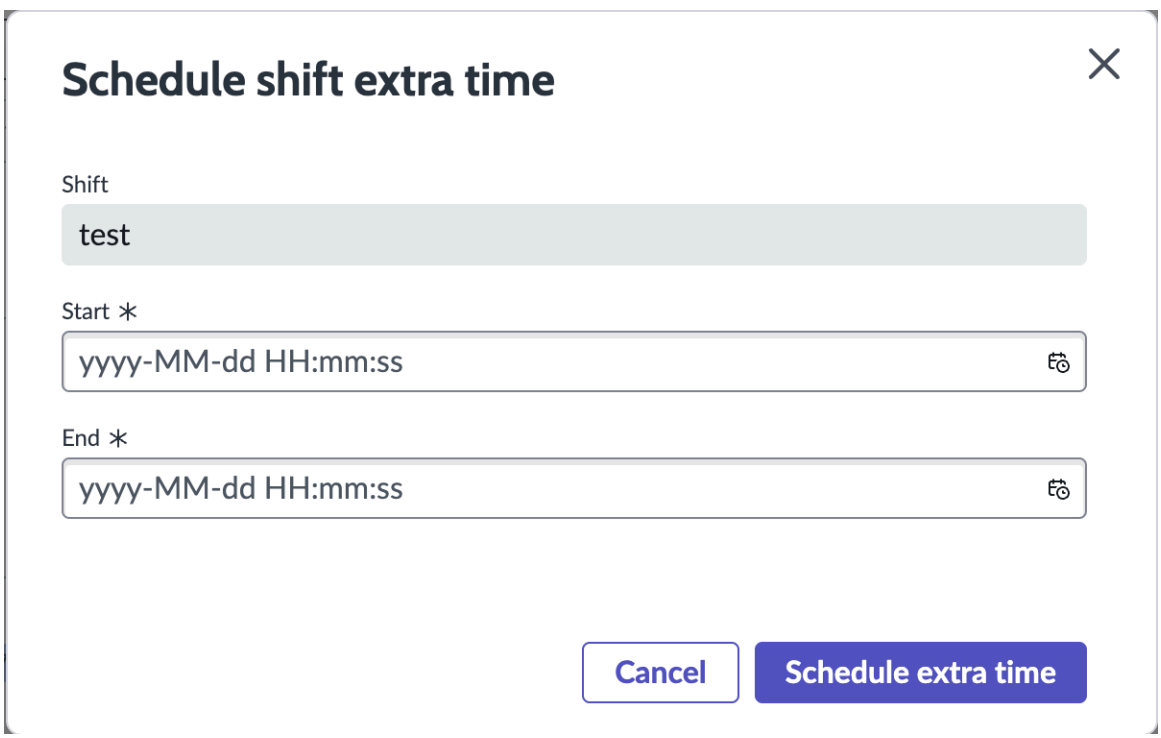
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Si besoin, cliquez sur **Planifier des heures supplémentaires** et fournissez les informations suivantes :
   - Début
   - Fin

   Cliquez sur **Planifier des heures supplémentaires**.



7. Cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe, puis cliquez sur **Delete absence** (Supprimer le congé) pour supprimer la demande de congé approuvée du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assistance d'astreinte pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez identifier les membres d'astreinte disponibles d'un groupe de support et les contacter pour résoudre un problème.

Assistance d'astreinte pour un incident

En fonction des groupes de support associés à tous les services et CI de l'incident, le panneau **Experts d'astreinte** affiche trois recommandations d'astreinte dans l'ordre suivant :

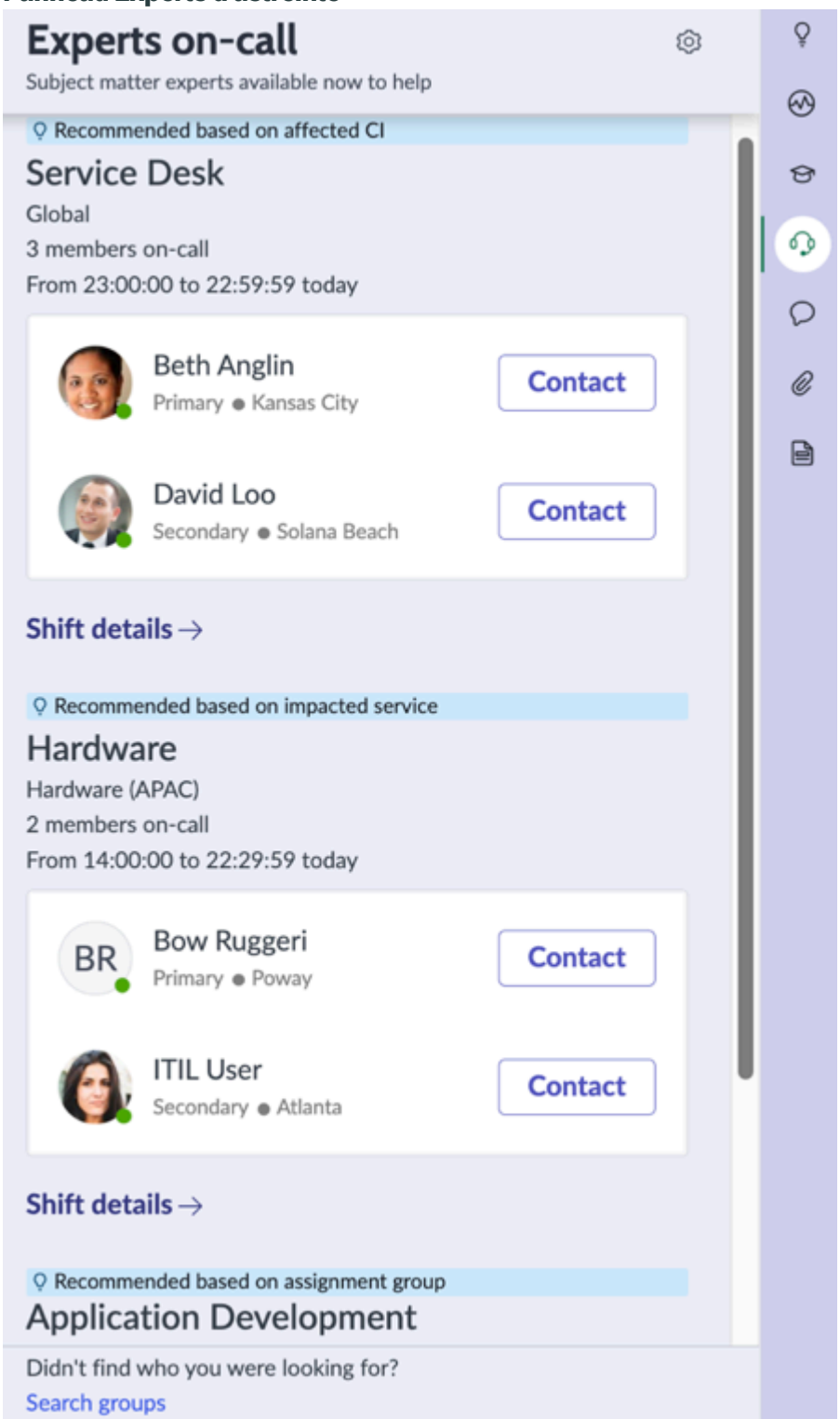
- Groupe de support associé au service principal, c'est-à-dire au champ **Service**.
- Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés.
- Groupe de support associé à l'élément de configuration principal, c'est-à-dire le champ **Élément de configuration**.
- Groupe de support principal des CI affectés de la liste connexe CI affectés.
- Groupe d'affectation d'un agent, c'est-à-dire le champ **Groupe d'affectation**.

Pour chacun de ces champs, des informations d'astreinte telles que les noms d'équipe et les membres d'astreinte s'affichent. Pour chaque membre d'astreinte, vous pouvez afficher les informations de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Experts d'astreinte



Pour en savoir plus sur Planification d'astreinte, reportez-vous à la rubrique Planification d'astreinte.

Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'équipe pertinents et contactez les membres d'astreinte pour résoudre le problème et effectuer un suivi dynamique de l'escalade d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, administrateur, sn_incident_read, sn_change_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que la journalisation des escalades, c'est-à-dire la propriété *com.snc.on_call_rotation.log_escalations*, est activée sur la page de suivi de l'escalade d'astreinte. Pour plus d'informations sur cette propriété, consultez la rubrique Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Pour afficher les détails d'équipe pertinents, contacter les membres d'astreinte et effectuer d'autres tâches pertinentes, procédez comme suit.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Experts d'astreinte ( ).
   Pour en savoir plus sur la façon dont les recommandations d'astreinte peuvent être configurées, reportez-vous à la rubrique Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte.
   Trois recommandations d'astreinte sont affichées sur la base des groupes de support associés à tous les services et CI de l'incident, dans l'ordre suivant :
   - Groupe de support associé au service principal, c'est-à-dire au champ **Service**.
   - Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés.
   - Groupe de support associé à l'élément de configuration principal, c'est-à-dire le champ **Élément de configuration**.
   - Groupe de support principal des CI affectés de la liste connexe CI affectés.
   - Groupe d'affectation de l'agent, c'est-à-dire le champ **Groupe d'affectation**.

   b. Pour afficher des informations détaillées sur l'équipe, telles que tous les membres d'astreinte, l'heure de début et l'heure de fin, cliquez sur **Détails de l'équipe**.
   Lorsqu'aucun membre d'astreinte n'est disponible pour un groupe de support dans cette équipe, vous pouvez afficher l'équipe suivante avec des membres d'astreinte.

   c. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un membre d'astreinte, cliquez sur **Contact** en regard des détails du membre, puis cliquez sur **Démarrer la messagerie instantanée Teams**.

   Remarque :
   vous pouvez afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter le membre d'astreinte.

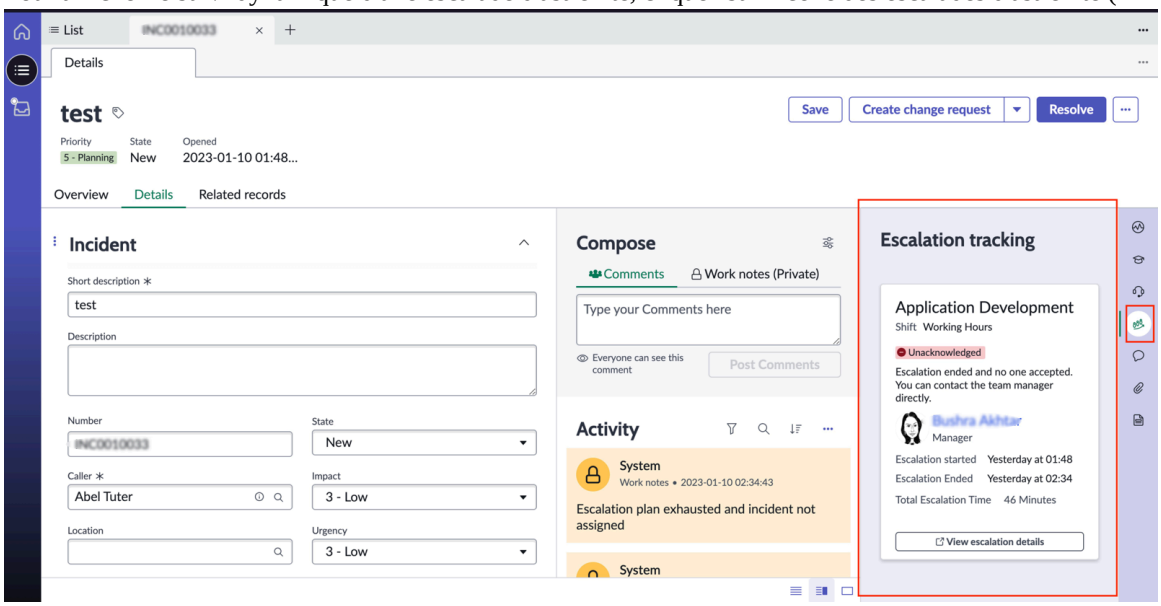
   Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée Microsoft Teams, consultez la rubrique Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

   d. Pour configurer les préférences d'affichage dans le panneau **Experts d'astreinte**, cliquez sur l'icône Préférences ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.
   - Pour masquer les équipes sans membres d'astreinte, utilisez le bouton bascule **Masquer les équipes sans astreinte**. Si aucun membre d'astreinte n'est disponible pour les groupes de support, vous pouvez rechercher d'autres groupes et en afficher les membres d'astreinte.
   - Pour utiliser le format de date et d'heure par défaut configuré pour l'utilisateur actuel, utilisez le bouton bascule **Utiliser les formats de date et d'heure par défaut**.

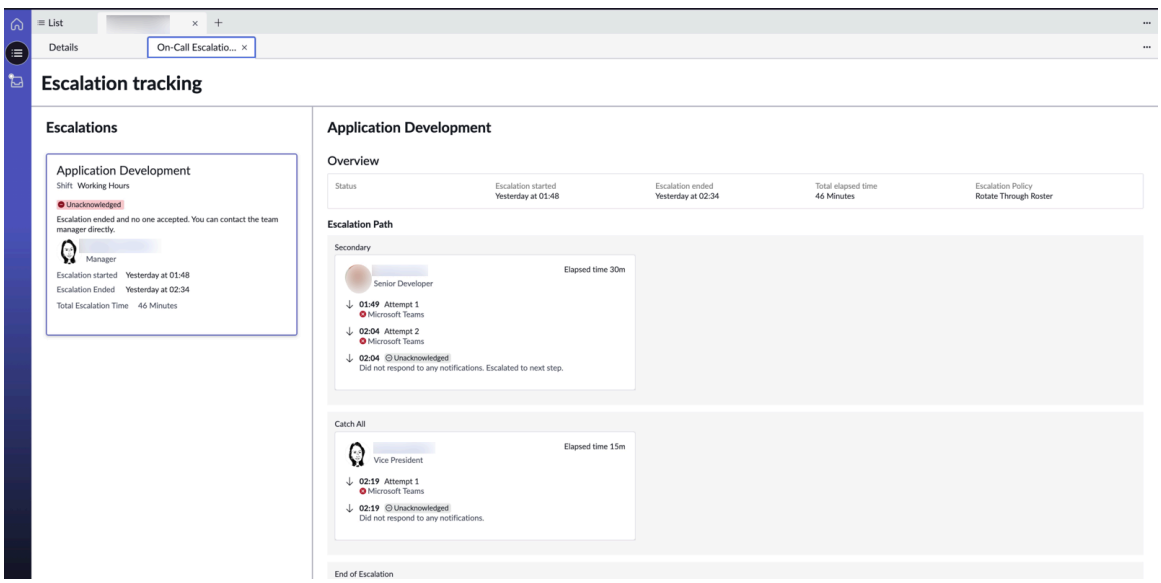
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour afficher le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, cliquez sur l'icône des escalades d'astreinte ( ).



4. Pour afficher des informations détaillées sur le suivi de l'escalade, cliquez sur **Afficher les détails de l'escalade**.



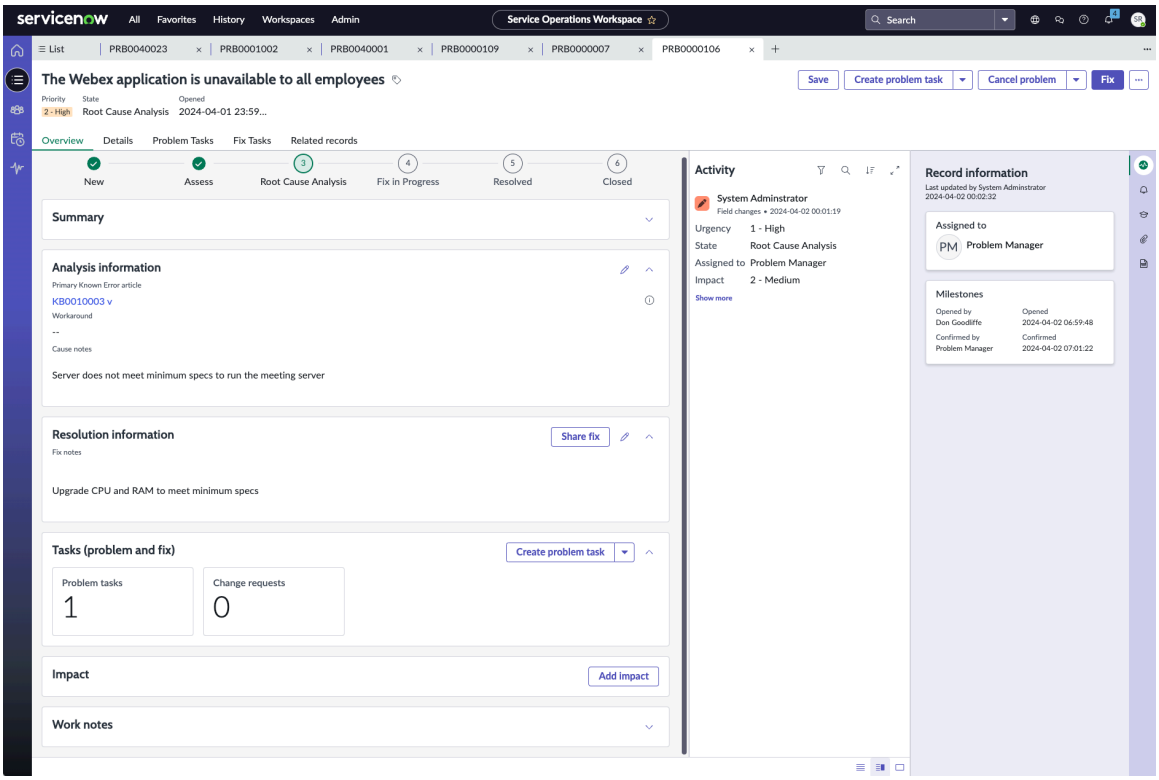
Traduction automatique

Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsque vous rencontrez des incidents récurrents ou un incident majeur, vous pouvez créer un problème pour identifier la cause première des incidents et contribuer à leur prévention. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer les problèmes tout au long de leur cycle de vie, partager des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créer des articles d'erreur connue pour aider à éviter les incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet affiche les informations suivantes sur un problème :

- Résumé
- Informations d'analyse
- Informations sur la résolution
- Tâches de problèmes et tâches liées au correctif
- Impact
- Notes de travail

Vous pouvez configurer l'onglet de vue d'ensemble de l'enregistrement de problème et ses éléments d'interface utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Gérer les configurations dans pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM.

Vous pouvez éventuellement activer les raccourcis suivants, accessibles à la fois à partir de l'en-tête et des menus déroulants **Tâches (problème et correction)** :

- **Créer un défaut** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Agile Development 2.0)
- **Créer une amélioration** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Agile Development 2.0)
- **Créer une initiative d'amélioration** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Continual Improvement Management)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour toutes les autres options de configuration, consultez Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'un problème. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour le problème.

Tous les champs disponibles dans le formulaire Problème dans la ServiceNow AI Platform sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cependant, dans le formulaire Problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, le champ **État** est en lecture seule. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de problème

Cette section affiche les tâches de problèmes associées à ce problème. Les tâches de problème sont créées lorsque vous avez besoin d'aide d'autres équipes pour identifier un correctif pour le problème. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de correction

Cette section affiche les tâches de correction associées au problème. Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, seules les demandes de changement sont configurées en tant que tâches de correction. Pour en savoir plus sur la propriété **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème** où les tâches de correction sont configurées, reportez-vous à la rubrique Configurer les propriétés de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section affiche les enregistrements suivants associés au problème. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer du problème.

- Incidents
- CI affectés
- Pannes
- Connaissance jointe à partir de l'assistant d'agent

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder à Assistant d'agent, rechercher des enregistrements pertinents et effectuer des actions requises.

Pour plus d'informations sur Gestion des problèmes, consultez Gestion des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Examinez la cause première des incidents récurrents ou d'un incident majeur. Fournissez une solution permanente pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Procédure

1. Créez un problème à partir de l'une des sources suivantes.

2. Sur le formulaire du problème, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de problème.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez les problèmes et les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie, partagez des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créez des articles d'erreurs connues pour éviter les incidents.

Avant de commencer

Si vous n'utilisez pas le cycle de vie du problème de base, vous continuerez à utiliser l'expérience classique pour gérer les problèmes ou les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie. Sur la page d'enregistrement de problème, sélectionnez **Poursuivre le problème** pour accéder à l'interface utilisateur ServiceNow AI Platform, où vous pouvez effectuer des transitions d'états. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application Problem Management Migration Utility pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Rôle requis : itil, problem_coordinator ou un rôle supérieur (pour la gestion du cycle de vie du problème), problem_admin (pour la suppression du problème)

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur la page d'enregistrement du problème, procédez comme suit.

Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques.

Vous pouvez créer des modèles personnalisés pour les problèmes et les tâches de problème afin d'étendre leurs modèles par défaut sans compromettre les options existantes. Pour utiliser ces options, activez la propriété système `com.snc.problem_management.models.enabled` introduite dans la version Xanadu. L'activation des modèles Gestion des problèmes est facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modèles Gestion des problèmes vous permettent de définir :

- Des états pour des cas d'utilisation spécifiques
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Les modèles par défaut suivants sont fournis pour reproduire les versions sans modèle incluses dans le cycle de vie du problème de base. Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application du magasin Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Modèle de problème

Modèle	Description
Général	Processus de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Modèles de tâches de problèmes

Modèle	Description
Analyse de la cause première	Processus de tâche de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.
Général	Processus de tâche de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Activation des modèles Gestion des problèmes

Testez d'abord les modèles Gestion des problèmes dans une instance de non-production. Si vous avez modifié le cycle de vie du problème de base ou les actions de cycle de vie, vous devez apporter des modifications équivalentes à vos modèles personnalisés.

Pour commencer à travailler avec des modèles personnalisés, consultez les rubriques suivantes :

- Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services
- Créer un modèle de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services
- Créer un modèle de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Remarque :
Tous les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés avant l'activation des modèles Gestion des problèmes continueront d'utiliser le cycle de vie sans modèle.

Désactivation des modèles Gestion des problèmes

Avant de désactiver les modèles Gestion des problèmes, vous devez appliquer toutes les fonctionnalités supplémentaires que vous avez ajoutées via les modèles Gestion des problèmes personnalisés à votre cycle de vie hors modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations relatives aux modèles Gestion des problèmes et à Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services 6.x est basé sur la version Xanadu et prend en charge les modèles Gestion des problèmes.

Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x est basé sur la version Washington DC et ne prend pas en charge les modèles Gestion des problèmes.

Si vous utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x et que vous activez les modèles Gestion des problèmes, vous gérerez les problèmes et les tâches de problème dans l'expérience UI16 classique plutôt que dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsque vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Procédure

1. Ouvrez un problème.
2. À partir de la page d'enregistrement de problème, créez une tâche de problème de l'une des façons suivantes.
   - Sélectionnez **Créer une tâche de problème**.
   - Dans l'onglet **Tâches de problème**, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème, sélectionnez le type de tâche de problème.
   - **Analyse de la cause première** : tâches visant à étudier la cause première d'un problème et à trouver une solution à celui-ci.
   - **Général** : tâches autres que les tâches d'analyse de la cause première.

   Pour en savoir plus sur la création des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire Tâche de problème.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de problème.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez les problèmes et les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie, partagez des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créez des articles d'erreurs connues pour éviter les incidents.

Avant de commencer
Si vous n'utilisez pas le cycle de vie du problème de base, vous continuerez à utiliser l'expérience classique pour gérer les problèmes ou les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie. Sur la page d'enregistrement de tâche de problème, sélectionnez **Poursuivre la tâche de problème** pour accéder à l'interface utilisateur ServiceNow AI Platform, où vous pouvez effectuer des transitions d'états. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application Problem Management Migration Utility pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Rôle requis : itil ou problem_task_analyst (pour modifier l'état de la tâche de problème ou la supprimer)

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Depuis l'onglet **Tâches de problème**, ouvrez la tâche de problème requise.
3. Sur la page d'enregistrement de la tâche de problème, procédez comme suit.

Référence de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Formulaire de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un nouveau formulaire de problème

Champ	Description
Problème	
Description du problème	Brève description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Numéro	Numéro unique qui identifie l'enregistrement du problème.
Tâche d'origine	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
État	Valeur qui change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

Champ	Description
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Impact	
Service	Service d'entreprise auquel le problème s'applique, comme des services informatiques ou de messagerie électronique.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* : cette propriété de problème détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_grou* cette propriété de problème détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

Champ	Description
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes	
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.

Formulaire de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème

Champ	Description
Tâche de problème	
Brève description	Brève description de la tâche de problème.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Numéro	Numéro qui identifie l'enregistrement de tâche de problème.
Type	Le type de tâche de problème.
Problème	Numéro d'ID du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de problème doivent être associées au problème.
État	Valeur qui change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'une tâche de problème.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème.
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Élément de configuration	
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la tâche de problème s'applique. La classe CI de l’élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème (suite)

Champ	Description
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de problème est affectée.
Affecté à	Analyste de problème à qui la tâche est affectée.
Notes	
Notes de travail (privées)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.

Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Un agent peut afficher des recommandations dynamiques et contextuelles et effectuer une action pertinente.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations depuis la barre latérale d'un incident

Depuis la barre latérale d'un incident, vous pouvez accéder au panneau **Recommandations** où vous pouvez configurer et regrouper des recommandations dans l'un des formats suivants.

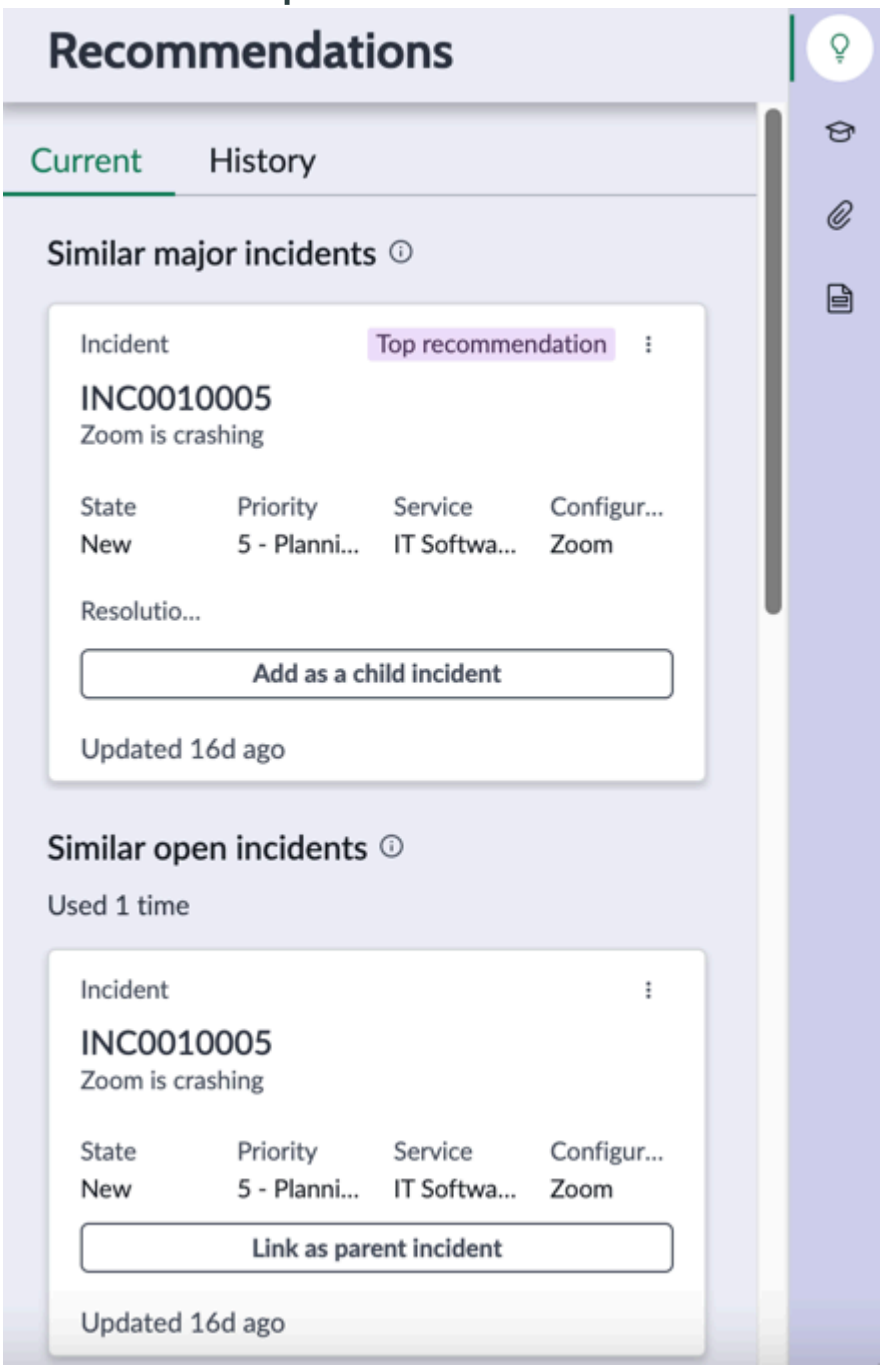
- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et les actions correspondantes sont disponibles. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur**.

Remarque :
toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts similaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes d'un incident disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

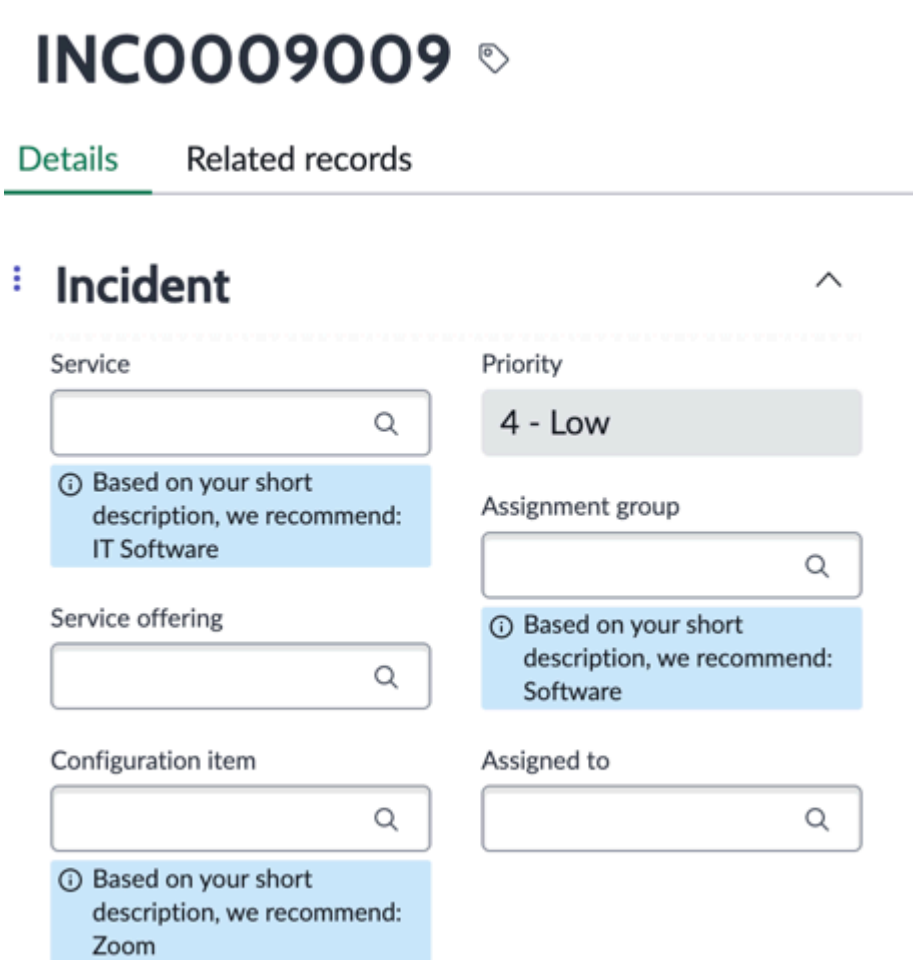
Recommandations au niveau du champ pour un incident

Une valeur prévue s'affiche pour ces champs dans l'onglet **Détails** d'un incident.

- Groupe d'affectation
- Élément de configuration
- Service

Ces valeurs sont prévues en fonction d'une règle de recommandation pour chaque champ. Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les recommandations pour un incident sont basées sur des règles définies dans Cadre de travail des recommandations.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque :
pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour que chaque règle de recommandation fonctionne, installez le module d'extension approprié qui installe la définition de solution correspondante. En fonction de cette définition de solution, la règle de recommandation prédit des valeurs ou des enregistrements pour un incident.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les définitions de solutions correspondantes, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Règles de recommandation pour les recommandations au niveau du champ sur un formulaire d'incident

Règle de recommandation	Définition de la solution	Champ d'incident où la recommandation est disponible
Recommandation de groupe d'affectation	Affectation d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Groupe d'affectation** en fonction de la brève description de l'incident.	Groupe d'affectation
Élément de configuration	Élément de configuration d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration** en fonction de la brève description de l'incident.	Élément de configuration
Règle de recommandation de service	Service d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration d'incident** en fonction de la brève description de l'incident.	Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
Articles de la base de connaissances	Articles similaires de la base de connaissances Prédit les articles de la base de connaissances auxquels l'incident actuel peut être lié.	Articles de la base de connaissances	Joindre : joint l'article de la base de connaissances recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, cet article s'affiche dans la liste Connaissance jointe de l'onglet **Enregistrements connexes**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Proposer un incident majeur	Recommandation d'incident majeur Recommande que l'incident actuel soit proposé comme incident majeur.	Proposer un incident majeur	Proposer un incident majeur : propose l'incident actuel comme incident majeur. Le champ **État de l'incident majeur** est défini sur **Proposé** pour l'incident.	Afficher les incidents similaires : affiche une liste d'incidents similaires liés à l'incident actuel. Après avoir consulté des incidents similaires, vous pouvez décider si l'incident actuel peut être proposé comme incident majeur.
Problèmes pertinents	Problèmes ouverts similaires Prédit les problèmes pertinents auxquels l'incident peut être lié.	Problèmes pertinents	Problème de lien : relie le problème recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, ce problème s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents majeurs similaires	Recommandation d'incident majeur Prédit des incidents majeurs actifs similaires auxquels	Incidents majeurs similaires	Ajouter en tant qu'incident enfant : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
	l'incident actuel peut être lié.		parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	
Incidents ouverts similaires	Incidents ouverts similaires Prédit des incidents ouverts similaires auxquels l'incident actuel peut être lié.	Incidents ouverts similaires	Lier en tant qu'incident parent : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents similaires résolus	Incidents similaires résolus Prédit des incidents résolus similaires pour aider aux processus d'investigation et de résolution des incidents.	Incidents similaires résolus	Lier l'incident : relie l'incident recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident lié s'affiche en tant qu'incident parent dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.

Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Bénéficiez de recommandations au niveau des champs ou basés sur des conseils pour les enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Obtenir des recommandations basées sur des conseils

Bénéficiez de recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral afin de répondre aux questions des clients et de résoudre rapidement les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
Les utilisateurs disposant du rôle itil ou sn_incident_write dans le système de base ITSM peuvent consulter et utiliser les recommandations. Ces rôles (itil et sn_incident_write) englobent également les deux rôles suivants :

- sn_nb_action.next_best_action_user : pour consulter la recommandation
- sn_gd_guidance.guidance_user : pour utiliser la recommandation

Rôle requis : itil, admin, sn_incident_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

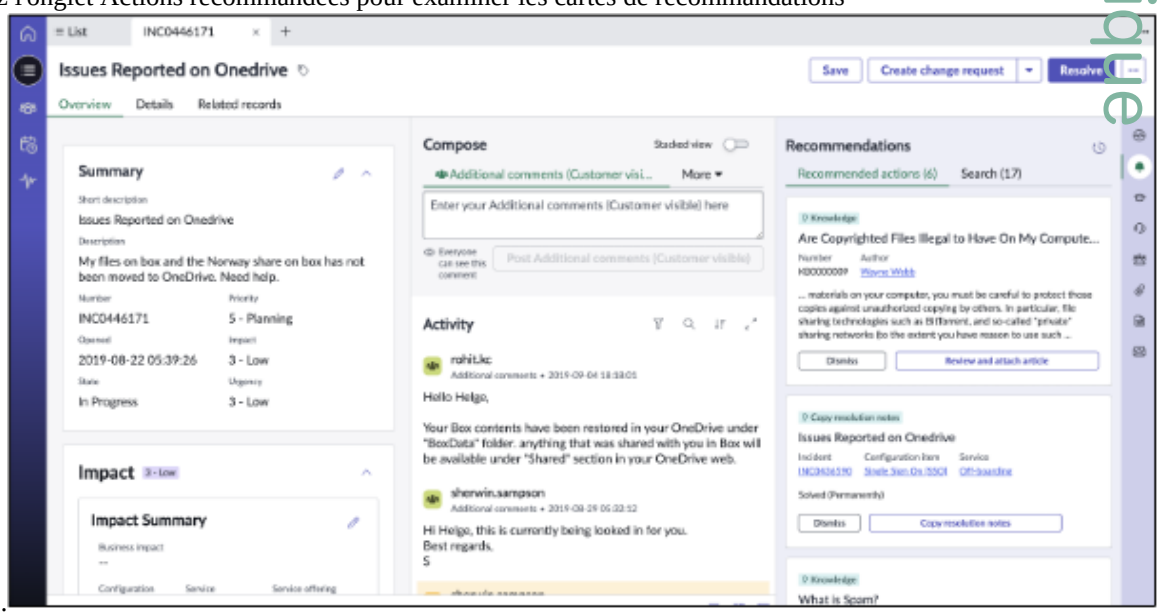
Les recommandations basées sur des conseils s'affichent pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Pour les enregistrements d'incidents, cliquez sur l'icône **Recommandations** ( ) pour afficher les sous-onglets **Actions recommandées** et **Rechercher**. Le sous-onglet **Rechercher** vous permet de rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

Pour les enregistrements autres que les incidents (tels que les tâches d'incident, les problèmes, les tâches de problème, les demandes de changement, les tâches de changement, les interactions et les demandes), les recommandations ne s'affichent pas directement. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser la recherche optimisée par l'IA pour trouver des recommandations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services.**.
2. Ouvrez un enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'icône **Recommandations** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
4. Sélectionnez l'onglet Actions recommandées pour examiner les cartes de recommandations exploitables.



5. Passez en revue les cartes Actions recommandées et effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
- Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Dismiss** (Rejeter) sur la carte.

6. Sélectionnez l'onglet **Rechercher** pour rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

   La recherche optimisée par l'IA renvoie les huit types d'enregistrements suivants : Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Obtenir des recommandations de champ

Bénéficiez de recommandations pour les champs d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services lors de la création ou de la mise à jour d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les recommandations de champ ne sont disponibles que dans l'application Actions recommandées avancées pour ITSM, qui nécessite un abonnement au package ITSM Pro.
- Les recommandations associées aux recommandations de champ doivent être actives.
- Les recommandations de champ doivent être configurées dans le fichier Actions recommandées. Pour plus d'informations, consultez Create a field recommendation in Recommended Actions .

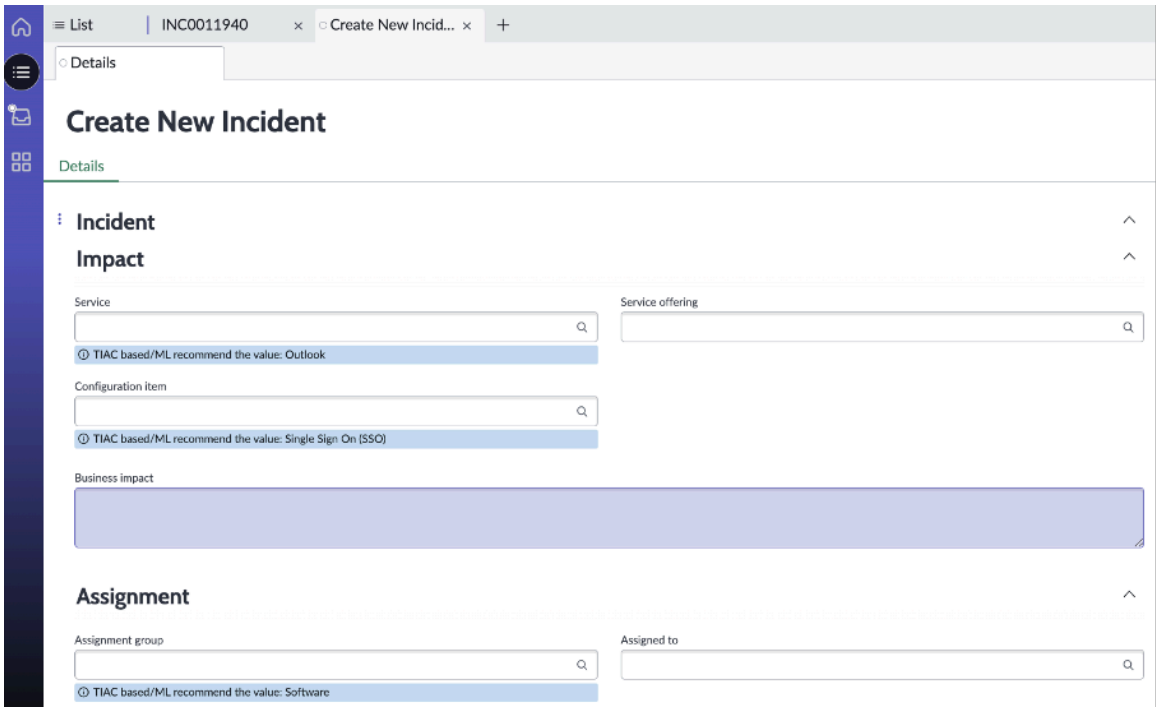
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.
3. Dans les champs **Description** et **Brève description**, entrez une description et une brève description de l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes pour obtenir les recommandations de champ :
   - Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.2, appuyez sur la touche Tab pour obtenir les recommandations de champ.

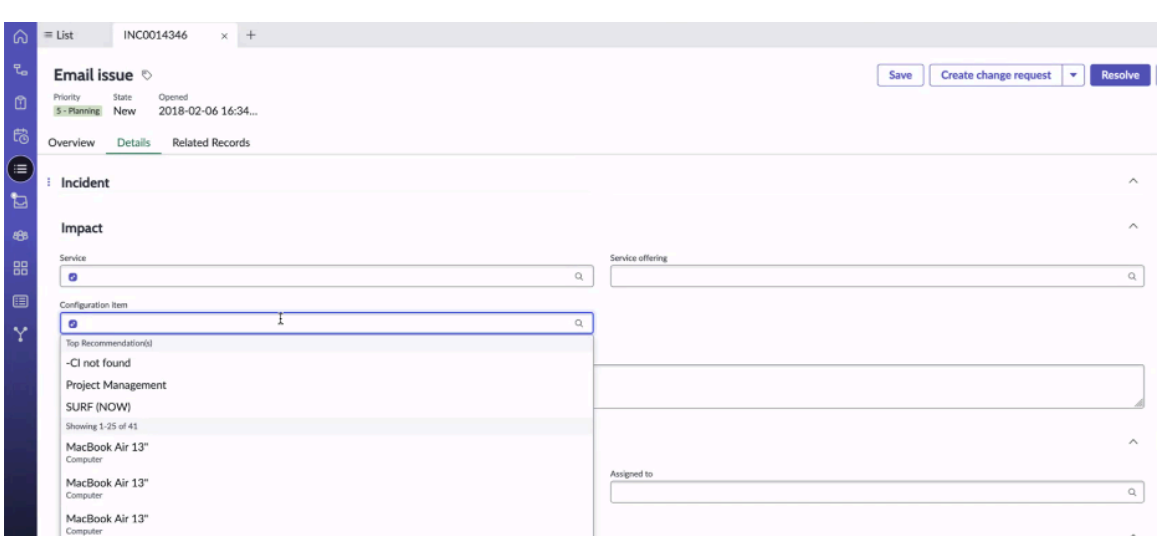
     Les champs sont renseignés automatiquement ou recommandés en fonction de la sortie définie dans la recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Si vous utilisez une version postérieure à la version 4.2, sélectionnez les champs requis pour afficher les recommandations de champ dans la liste déroulante.



Référence Actions recommandées pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur différents champs de formulaire et composants installés avec Actions recommandées pour ITSM.

Contextes dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base d'ITSM inclut le contexte suivant.

Description du contexte

Contexte	Description
Contexte de l'incident	Affiche toutes les recommandations valides sur les incidents en fonction des recommandations actives dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du contexte (suite)

Contexte	Description
Tâche d'incident	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Problème	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche de problème	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Demande de changement	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les demandes de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche de changement	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Interaction	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Demande	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les demandes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Règles dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base d'ITSM inclut les règles ci-dessous.

Description des règles

Règle	Description
Incident actif	Affiche toutes les recommandations valides si l'incident est actif.
Incident non-enfant non MI actif	Affiche toutes les recommandations valides si l'incident est actif, sans incident enfant, et s'il ne s'agit pas d'un incident majeur.
Recherche IA	Cette option vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA dans divers enregistrements de Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.
Incident majeur sans enregistrement de problème	Cette option permet d'afficher toutes les recommandations valides pour les incidents majeurs sans enregistrement de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des règles (suite)

Règle	Description
Impact élevé Problème sans article d'erreur connue	Affiche la recommandation Créer un article d'erreur connue pour un problème à impact élevé sans article d'erreur connue joint.

Recommandations basées sur des conseils dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM comprend les recommandations basées sur des conseils décrites ci-dessous.

Description des recommandations basées sur des conseils

Recommandation	Description
Recommandation de Recherche IA	Renvoie des recommandations optimisées par l'IA sur divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.
Créer un enregistrement de problème pour un incident majeur	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sélectionnez l'action **Créer un problème** pour créer un enregistrement de problème pour un incident majeur.
Incidents ouverts (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les incidents ouverts dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des dix derniers mois apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Make parent** (Définir comme parent) pour faire de l'incident le parent de l'incident recommandé.
PRB ouverts (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les problèmes dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des sept derniers jours apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Link to Problem** (Lier au problème) pour associer l'incident au problème recommandé.
Incidents similaires (TI)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les enregistrements avec des champs similaires s'affichent.
Articles similaires de la base de connaissances (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations. Sélectionnez **Attach KB** (Joindre l'article de la base de connaissances) pour joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des recommandations basées sur des conseils (suite)

Recommandation	Description
Proposer un incident majeur (tendance)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité avec la tendance, renvoie les incidents sous forme de recommandations. Sélectionnez **Propose as Major Incident** (Proposer comme incident majeur) pour proposer l'incident comme incident majeur.
Incident majeur similaire (tendance)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité avec la tendance, renvoie les incidents majeurs sous forme de recommandations. Sélectionnez **Lier l'incident majeur en tant que parent** pour lier l'incident majeur recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident majeur recommandé.
Incidents ouverts similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des incidents ouverts. Sélectionnez **Lier comme incident parent** pour lier l'incident majeur recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident ouvert recommandé.
PRB ouverts similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base du modèle de similarité, renvoie des problèmes ouverts. Sélectionnez **Lier le problème en tant que parent** pour lier l'incident actuel au problème ouvert recommandé. L'incident actuel comporte un champ Problème, qui est lié au problème recommandé.
Incidents résolus similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des incidents résolus. Sélectionnez **Copier la résolution** pour copier la résolution des incidents recommandés résolus dans l'incident actuel.
Incidents résolus similaires (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les incidents résolus dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'incident actuel et qui ont été créés au cours des dix derniers mois apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Copier la résolution** pour copier la résolution et associer l'incident à l'incident résolu recommandé.
Créer un article d'erreur connue pour	Renvoie des recommandations basées sur des conseils pour un problème à fort impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des recommandations basées sur des conseils (suite)

Recommandation	Description
un problème à impact élevé	Sélectionnez **Créer un article** pour créer un article d'erreur connue pour un problème à fort impact.

Recommandations au niveau des champs dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM propose les recommandations suivantes au niveau des champs pour les incidents.

Description des recommandations au niveau des champs

Recommandation	Description
Service (classification)	Renvoie des recommandations de champ basées sur Intelligence prédictive. Cela fournit des prédictions dans le champ Service de l'incident en cours.
Groupe d'affectation (classification)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence prédictive dans le champ Groupe d'affectation de l'incident en cours.
Élément de configuration (classification)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence prédictive dans le champ Élément de configuration de l'incident en cours.
Prédiction de la valeur des champs de l'incident (TI)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence des tâches pour ITSM dans les champs Groupe d'affectation de service et Élément de configuration de l'incident en cours.

Conseils dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM comprend les conseils suivants.

Description des conseils

Conseil	Description
Lier à l'incident majeur	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un incident majeur existant en cliquant sur le lien Lier à cet incident majeur de l'enregistrement recommandé, qui définit l'incident majeur comme parent de l'incident actuel.
Proposer un incident majeur	Permet aux agents de proposer des incidents recommandés comme incidents majeurs.
Examiner et joindre l'article pour l'incident	Permet aux agents d'examiner et de joindre un article pour un incident.
Afficher la demande de changement [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails de la demande de changement.
Afficher le résultat Genius [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails d'un résultat Genius sans action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des conseils (suite)

Conseil	Description
Afficher le problème [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails d'un problème sans aucune action.
[Incident] Joindre l'article de la base de connaissances	Permet aux agents d'afficher les informations pertinentes et de joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.
[Incident] Copier la résolution	Permet aux agents de copier la résolution des incidents résolus dans l'incident actuel.
[Incident] Lier l'incident ouvert	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un incident ouvert existant en cliquant sur le lien Link to this incident (Lier à cet incident) de l'enregistrement recommandé, qui définit l'incident ouvert comme parent de l'incident actuel.
[Incident] Lier le problème ouvert	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un problème ouvert existant en cliquant sur le lien Lier à ce problème sur l'enregistrement recommandé, qui définit le problème ouvert comme parent de l'incident actuel.
[Interaction] Examiner et joindre l'article	Permet à l'agent d'afficher les informations et l'action pertinentes pour joindre la base de connaissances à l'interaction.
[Non ML] Copier la résolution	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de copier les résolutions des incidents résolus dans l'incident actuel.
[Non ML] Créer un problème	Cette action de conseil crée un enregistrement de problème pour l'incident majeur.
[Non ML] Lier l'incident ouvert	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de lier les incidents ouverts à l'incident actuel.
[Non ML] Lier le problème ouvert	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de lier les problèmes ouverts à l'incident actuel.
[Tâche] Lier la demande de changement	Permet aux agents de lier la demande de changement à la tâche.
[Tâche] Lier l'incident	Permet aux agents d'afficher les informations et l'action pertinentes pour les incidents.
[Tâche] Lier la panne	Permet aux agents d'afficher les informations et l'action pertinentes pour lier une panne à une tâche.
[Tâche] Lier le problème	Permet aux agents d'afficher les informations et les actions pertinentes pour les problèmes.
[Tâche] Commander l'élément	Cette action de conseil affiche les informations et l'action pertinentes de l'élément de catalogue. Ces conseils peuvent s'afficher sur n'importe quel type de tâche.
[Non-ML] Créer un article d'erreur connue	Applicable uniquement aux recommandations non ML. Crée un article d’erreur connue pour un problème à fort impact.

Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM inclut les générateurs de ressources suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du générateur de ressources

Générateur de ressources	Description
Groupe d'affectation utilisant une classification	La recommandation – **Groupe d'affectation (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Groupe d'affectation de l'incident actuel.
Élément de configuration utilisant une classification	La recommandation – **Élément de configuration (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Élément de configuration de l'incident actuel.
Prédictions des champs d'incident (TI)	La recommandation – **Prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans les champs Groupe d'affectation, Élément de configuration et Service de l'incident actuel.
PRB ouverts utilisant le CI et service	La recommandation – **PRB ouverts (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les problèmes avec le même CI et service pouvant être liés à l'incident actuel.
Proposer un incident majeur utilisant une tendance	La recommandation – **Proposer un incident majeur (tendance)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents pouvant être proposés comme incidents majeurs.
Incidents résolus avec le même CI et service	La recommandation – **Incidents résolus similaires (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus avec le même CI et service, dont la résolution peut être liée à l'incident actuel.
Service utilisant une classification	La recommandation – **Service (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Service de l'incident actuel.
Bases de connaissances similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Articles de la base de connaissances similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations qui peuvent être jointes à l'incident actuel.
Incident majeur similaire utilisant des tendances	La recommandation – **Incident majeur similaire (tendance)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents majeurs pouvant être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Incidents ouverts similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts pouvant être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires avec le même CI et service	La recommandation – **Incidents résolus similaires (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts avec le même CI et service.
PRB similaires utilisant une similarité	La recommandation – **PRB ouverts similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les problèmes pouvant être liés à l'incident actuel.
Générateur de ressources pour la recherche IA	La fonctionnalité de recommandation **Recherche IA** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des résultats de recherche optimisés par l'IA sous forme de recommandations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du générateur de ressources (suite)

Générateur de ressources	Description
Incidents similaires utilisant une similarité TI	La fonctionnalité de recommandation **Incidents similaires (TI)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des enregistrements similaires pour les incidents.
Incidents résolus similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Incidents résolus similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus dont la résolution peut être copiée dans l'incident actuel.

Intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez créer une expérience connectée pour les utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services via des intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams.

La collaboration à l'aide de Microsoft Teams est disponible pour les enregistrements de tâches suivants dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Incident
- Problème
- Changement
- Demande
- Interaction

Dans le panneau **Collaborer** de l'enregistrement de tâche, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

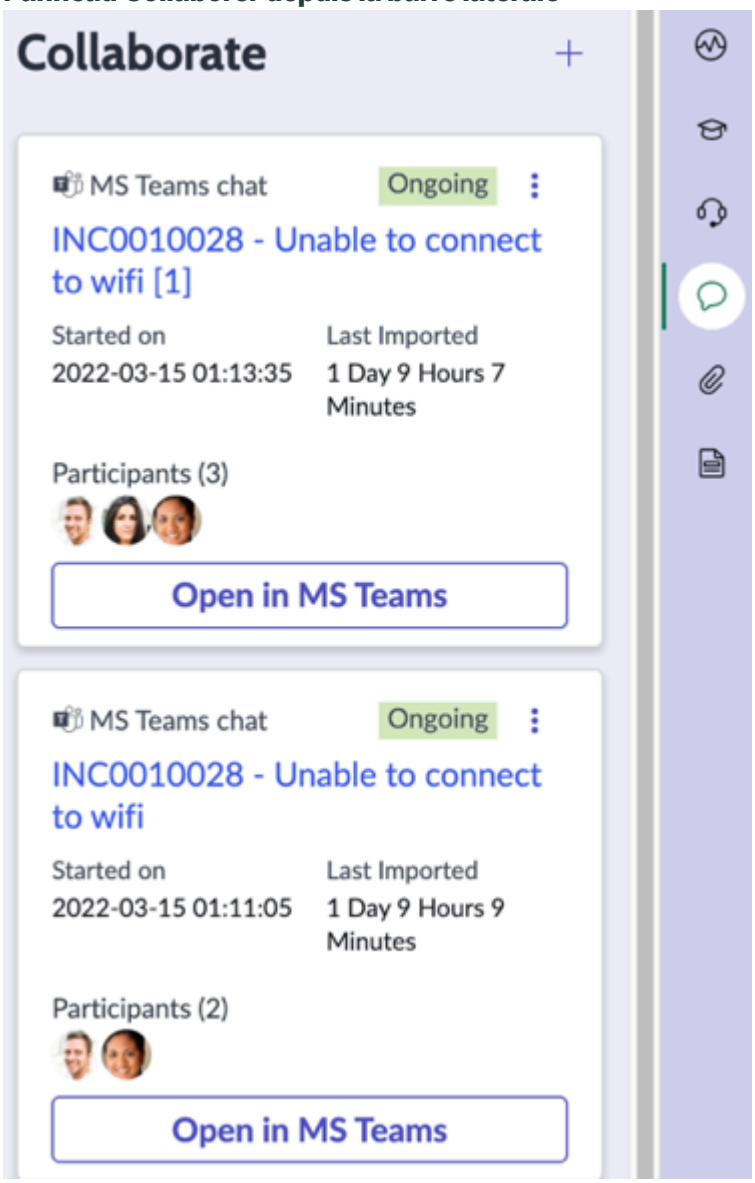
- Affichez l'historique des conversations de messagerie instantanée liées à l'enregistrement.
- Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement.
- Importez des messages à partir d'une conversation de messagerie instantanée existante dans l'enregistrement.

Un agent peut afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter l'utilisateur. Pour en savoir plus sur la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez la rubrique Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Collaborer depuis la barre latérale



Remarque :
Vous pouvez effectuer une sélection dans la liste des recommandations des participants. Les recommandations des participants (utilisateurs) sont extraites à partir des champs des tables spécifiques telles que Incident à l'aide `ITSMParticipantSuggestionsExtPoint` des includes de script.

Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services via les intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams, reportez-vous à ServiceNow pour Microsoft Teams .

Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Fournissez une expérience connectée aux utilisateurs en démarrant une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams à partir d'un enregistrement de tâche ou en important la messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Pour en savoir plus sur la configuration de ces détails, reportez-vous à la rubrique Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple, incident.
2. Dans Barre latérale, cliquez sur l'icône Collaborer ( ).
3. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
4. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée, effectuez les actions suivantes.
   a. Dans le panneau **Collaborer**, cliquez sur le signe plus (+), puis sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.
   c. **Facultatif :** Pour spécifier d'autres options de messagerie instantanée, cliquez sur **Afficher plus d'options de messagerie instantanée** et spécifiez un client.

      (Optional) Vous pouvez choisir l'application Microsoft Teams ou l'application Web Microsoft Teams.
   d. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.
      - Une conversation de messagerie instantanée est lancée dans Microsoft Teams.
      - Toutes les messageries instantanées automatiques sont automatiquement importées dans le panneau **Collaborer**.
5. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
6. Pour importer une conversation de messagerie instantanée, effectuez l'une des actions suivantes.

   Les messageries instantanées importées sont reflétées dans le flux d'activité de l'enregistrement de tâche.

Gestion des niveaux de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services

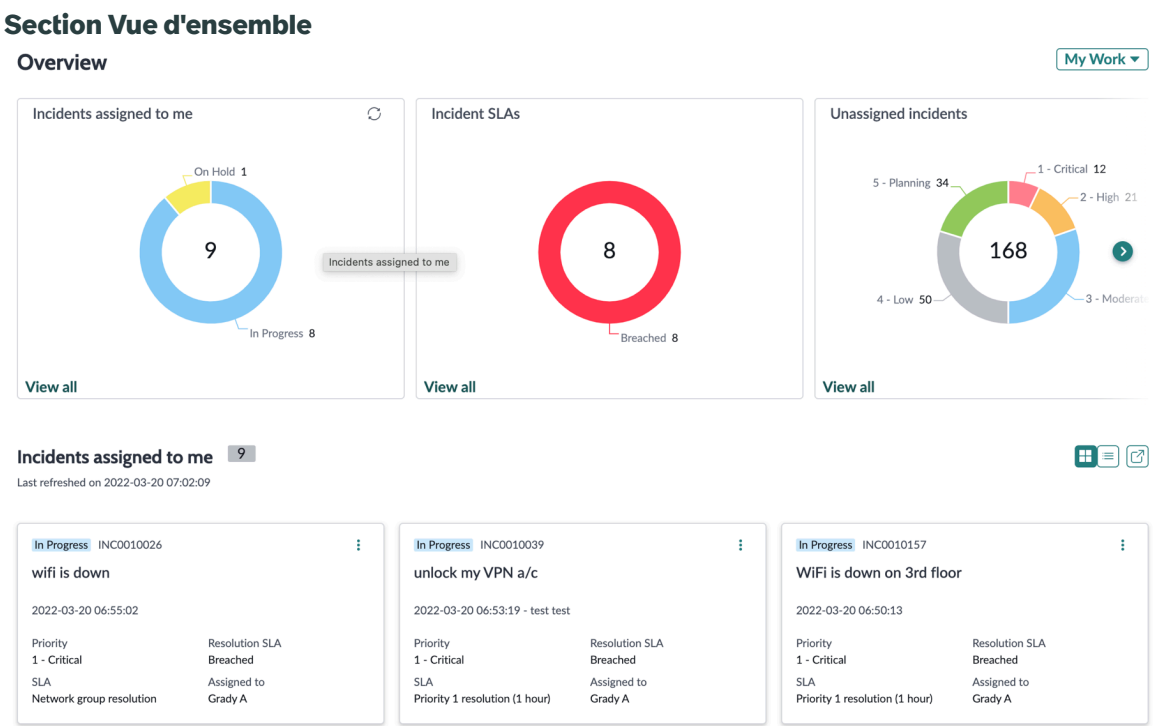
Vous pouvez accéder aux informations sur l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour un incident sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services et la page d'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur les SLA sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez cliquer sur la carte **SLA d'incidents** pour afficher les incidents regroupés par leurs SLA. Cette carte affiche uniquement les détails du SLA pour les incidents affectés à l'agent. Pour en savoir plus sur les personnalisations possibles pour cette carte, reportez-vous à la rubrique Configurer la couleur de l'anneau dans la section Vue d'ensemble.



Pour en savoir plus sur les SLA de surveillance, reportez-vous à la rubrique Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA).

Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident

Surveillez les accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche affichés sur une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

Traduction automatique

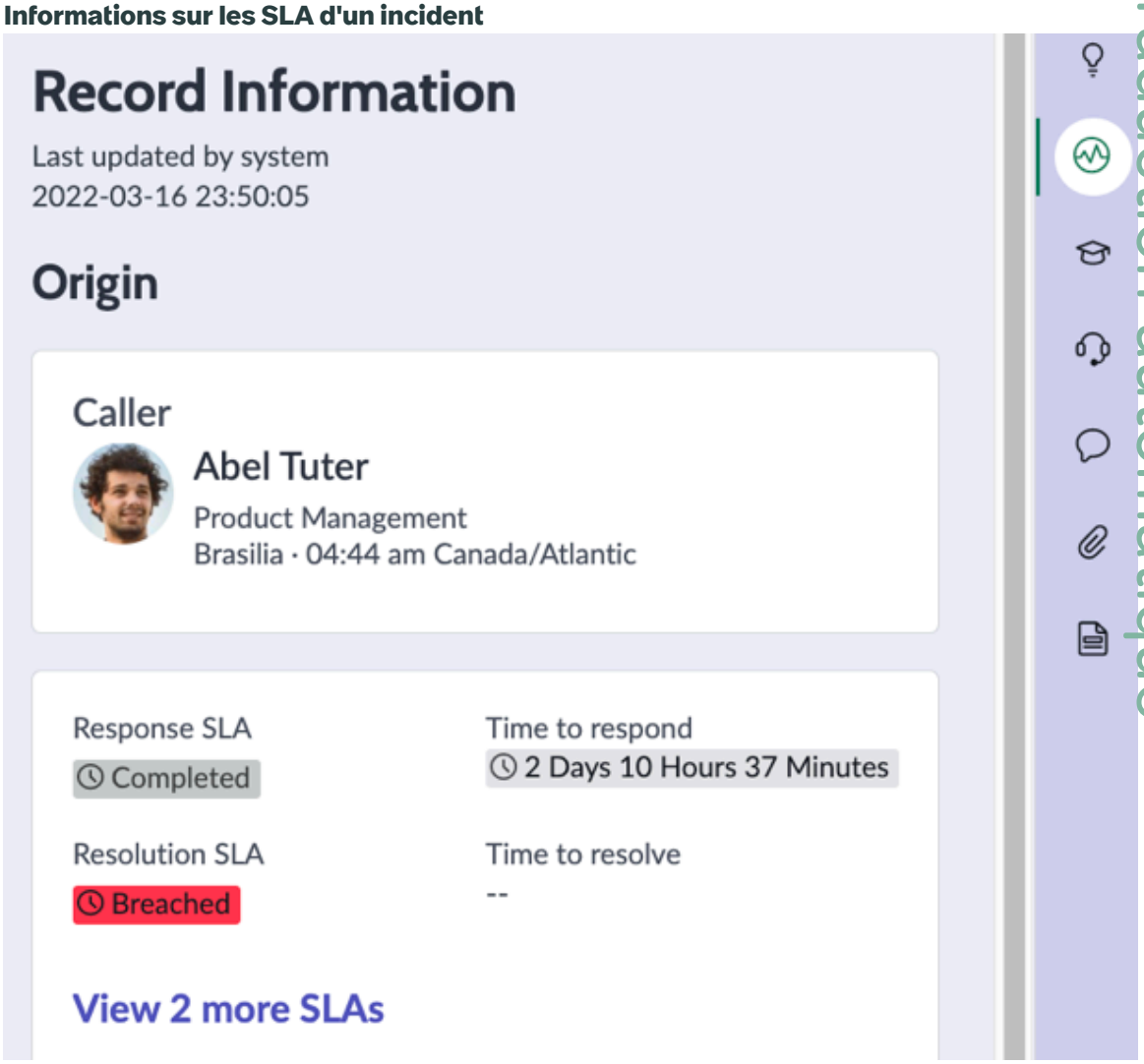
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une page d'enregistrement d'incident.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Informations d'enregistrement ( ).
   - Les SLA de réponse et de résolution sont affichés.
   - En cas de mappages de configurations de minuteurs SLA multiples pour les configurations des minuteurs Réponse aux incidents et Résolution de l'incident, seul l'enregistrement SLA de réponse et de résolution associé au mappage dont la valeur d'ordre est la moins élevée s'affiche.
   - Une fois le SLA terminé, le temps nécessaire pour répondre et résoudre l'incident s'affiche.

   Pour en savoir plus sur la configuration de l'affichage des informations sur les SLA, reportez-vous à la rubrique Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident.

Informations sur les SLA d'un incident



3. **Facultatif :** Pour afficher tous les SLA associés à l'incident, cliquez sur **Afficher plus de SLA**.
   La liste de tous les SLA de tâche s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de Expérience de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez vos interactions et files d'attente de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer vos interactions de visite affectées. Vous pouvez ouvrir les incidents lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Vous pouvez également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Catalogue de services lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez effectuer les activités suivantes.

- Accéder à la boîte de réception personnelle pour afficher les affectations de canaux de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.
- Extraire et travailler de façon aléatoire sur une interaction de visite à partir de la file d'attente.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.
- Afficher vos interactions de visite affectées, les rendez-vous planifiés et à venir, les emplacements de visite et les guichets qui vous sont affectés.
- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Réaffecter, transférer et modifier les interactions de visite selon les besoins.

Listes Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes entrepôts	Entrepôts et actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite qui vous sont affectés.
Emplacements de visite	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Guichets de location	Guichets disponibles à un emplacement de visite. Sélectionnez un guichet pour vous enregistrer.
Mes visites affectées	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou les demandes à traiter. Ces interactions présentent l'état Travail en cours.
Ouverte : non affectée	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour tous les emplacements. Ces interactions présentent l'état Nouveau, Mis en file d'attente ou Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

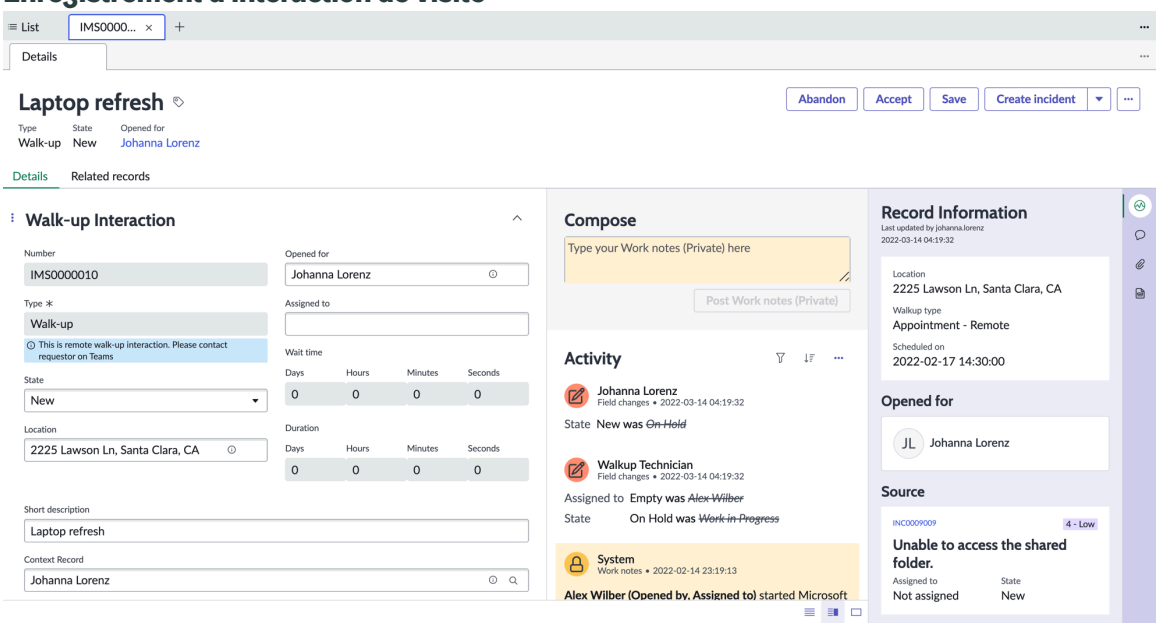
Listes Expérience de visite (suite)

Élément de liste	Description
Visites fermées	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état Fermé terminé ou Fermé abandonné.
Rendez-vous	Tous les rendez-vous de visite à venir.

Explorer l'interaction de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Explorez les différentes sections d'une affectation de visite.

Enregistrement d'interaction de visite



Onglet Détails

Affichez les détails d'une interaction de visite.

- Interaction de visite : affichez les détails de l'interaction de visite, tels que le numéro, l'état, l'emplacement de visite et le motif de la visite.
- Composer : écrivez des notes de travail pour vous-même.
- Activité : affichez les activités effectuées sur cet enregistrement.
- Informations d'enregistrement : affichez les informations sur le rendez-vous.
- Ouvert pour : afficher les informations sur le demandeur.
- Source : affichez la source de l'enregistrement d'interaction de visite.

Remarque :
la section Source s'affiche uniquement si un rendez-vous de visite est créé via un incident. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Enregistrements connexes

Affichez les détails des enregistrements connexes.

- Tâches associées
- Tâches de l'utilisateur

Travailler sur l'interaction de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez vos rendez-vous de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.
3. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.
6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.
9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

   Remarque :
   les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
2. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
3. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
4. Dans l'icône Actions supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
6. Dans la fenêtre Prise de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour prendre un rendez-vous au nom du demandeur.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'option **Rendez-vous de visite** apparaît sous l'onglet **Enregistrements connexes** pour cet incident. Vous pouvez afficher tous les rendez-vous de visite associés à l'incident.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

Collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel afin de résoudre des incidents. Vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée ou une téléconférence à l'aide d'un fournisseur de service afin de communiquer avec les personnes concernées.

Pour lancer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams, consultez Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services prend en charge les SMS, le téléphone et les fournisseurs de services sur la ServiceNow AI Platform pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe et en externe avec les clients et les fournisseurs.

Pour plus d'informations sur la configuration Notification, reportez-vous à la section Notify .

Utiliser Twilio pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Twilio pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que Twilio est configuré pour effectuer des téléconférences à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour configurer Twilio, consultez la rubrique Configure Notify with Twilio .

Démarrer et terminer une téléconférence via Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence via Twilio pour collaborer avec d'autres personnes en vue de résoudre un incident. Mettez fin à l'appel lorsque la discussion est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion téléphonique**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Commencer la téléconférence

Champ	Description
Titre	Titre de la téléconférence
Ajouter des participants	Fournissez la liste des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

   Si plus de 50 personnes participent à la téléconférence, la téléconférence démarre en mode asynchrone et les participants supplémentaires sont ajoutés à la téléconférence en arrière-plan afin que vous puissiez continuer à travailler sans interruption.

10. À la fin de la discussion, mettez fin à l'appel.
    a. Sélectionnez la carte d'appel active.
    b. Dans le menu déroulant **Quitter l'appel**, sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Rejoindre ou quitter une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence Twilio existante pour prendre part à une discussion afin de résoudre un incident. Vous pouvez quitter l'appel sans affecter les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Rejoignez ou quittez l'appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour rejoindre l'appel, sélectionnez **Rejoindre l'appel**.
- Pour quitter l'appel, sélectionnez **Quitter l'appel**.

Administrer un appel Twilio existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Twilio.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. **Facultatif :** Ajoutez des participants à l'appel.
   a. Sélectionnez **Options de la réunion**.
   b. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
   c. Entrez les participants dans le champ **Ajouter des participants**.
   d. Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence dans le champ **Inclure un bref message pour les participants**.
   e. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
8. Sélectionnez la carte d'appel active.
9. **Facultatif :** Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Réinitier une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence Twilio qui a été terminée afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez le bouton **Réinitier**.

Afficher un enregistrement de téléconférence de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en accédant à l'enregistrement de conférence associé en tant que référence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Dans l'onglet **Appels** de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Résultats
Vous pouvez afficher la liste de tous les enregistrements de téléconférence associés à l'enregistrement d'incident.

Utiliser Webex pour les téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Webex pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence avec Webex pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Webex**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Ajouter des participants à un appel Webex existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Réinitier une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Zoom pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Zoom pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence avec Zoom pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Zoom**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Gérer les téléconférences Zoom dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Zoom dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel Zoom existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Participer à une téléconférence à partir de Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sur la carte **Active** (Actifs), sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Remarque :
Vous pouvez effectuer une recherche dans l'historique de la messagerie instantanée par nom de participant et objet de conversation instantanée.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Quitter une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L'appel reste actif avec les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l'appel**.

Mettre fin à une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel**.
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitier une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Microsoft Teams pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Microsoft Teams pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence à partir de Microsoft Teams pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion MS Teams**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Gérer les téléconférences Microsoft Teams dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Microsoft Teams dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel Microsoft Teams existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Participer à une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sur la carte **Active** (Actifs), sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Quitter une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L'appel reste actif avec les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l'appel**.

Mettre fin à une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel**.
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitier une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Afficher un enregistrement de téléconférence de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en accédant à l'enregistrement de conférence associé en tant que référence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Dans l'onglet **Appels** de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Lancer une conversation instantanée à partir de Barre latérale dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Lancez une conversation instantanée Barre latérale pour tenter de résoudre un incident.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez intégrer Slack et Microsoft Teams avec Barre latérale Pour en savoir plus sur la configuration Barre latérale, reportez-vous à Sidebar .

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à la **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident.
5. Sélectionnez **Collaborer** dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Messagerie instantanée**, puis sélectionnez l'icône Plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion dans la barre latérale**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer une discussion dans la barre latérale

Champ	Description
Objet	Option permettant de donner un titre à la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Le nombre de conversations instantanées est affiché au début de l'objet.
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Si la Planification d'astreinte est définie pour un groupe, seuls les membres qui sont d'astreinte sont ajoutés en tant que participants. Si elle n'est pas configurée, tous les membres du groupe sont inclus en tant que participants. De plus, si la Planification d'astreinte est active et qu'aucun membre n'est disponible dans une équipe, aucune personne n'est ajoutée à la messagerie instantanée. La discussion Barre latérale ne s'applique qu'aux incidents, changements et problèmes.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée dans la discussion de la barre latérale.

9. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Remarque :
Si l'appelant ne lit pas les messages dans les 24 heures, un e-mail lui est envoyé pour lui rappeler de les consulter et de reprendre la discussion.

Couplage téléphonie-informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services permet à un agent (doté du rôle sn_openframe_user) de recevoir des appels entrants et de passer des appels sortants à l'aide de l'interface de couplage téléphonie-informatique (CTI).

La fenêtre OpenFrame est accessible aux agents dotés des rôles suivants.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois le rôle requis obtenu, le CTI doit être activé par l'administrateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur l'activation du CTI dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d'interagir avec l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Après l'intégration du CTI, l'agent peut appeler un utilisateur à l'aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d'utilisateur et les cartes de contact via l'une des options suivantes :

Remarque :

Les fenêtres CTI par défaut de l'application présentées dans les images suivantes sont fournies à des fins de démonstration uniquement.

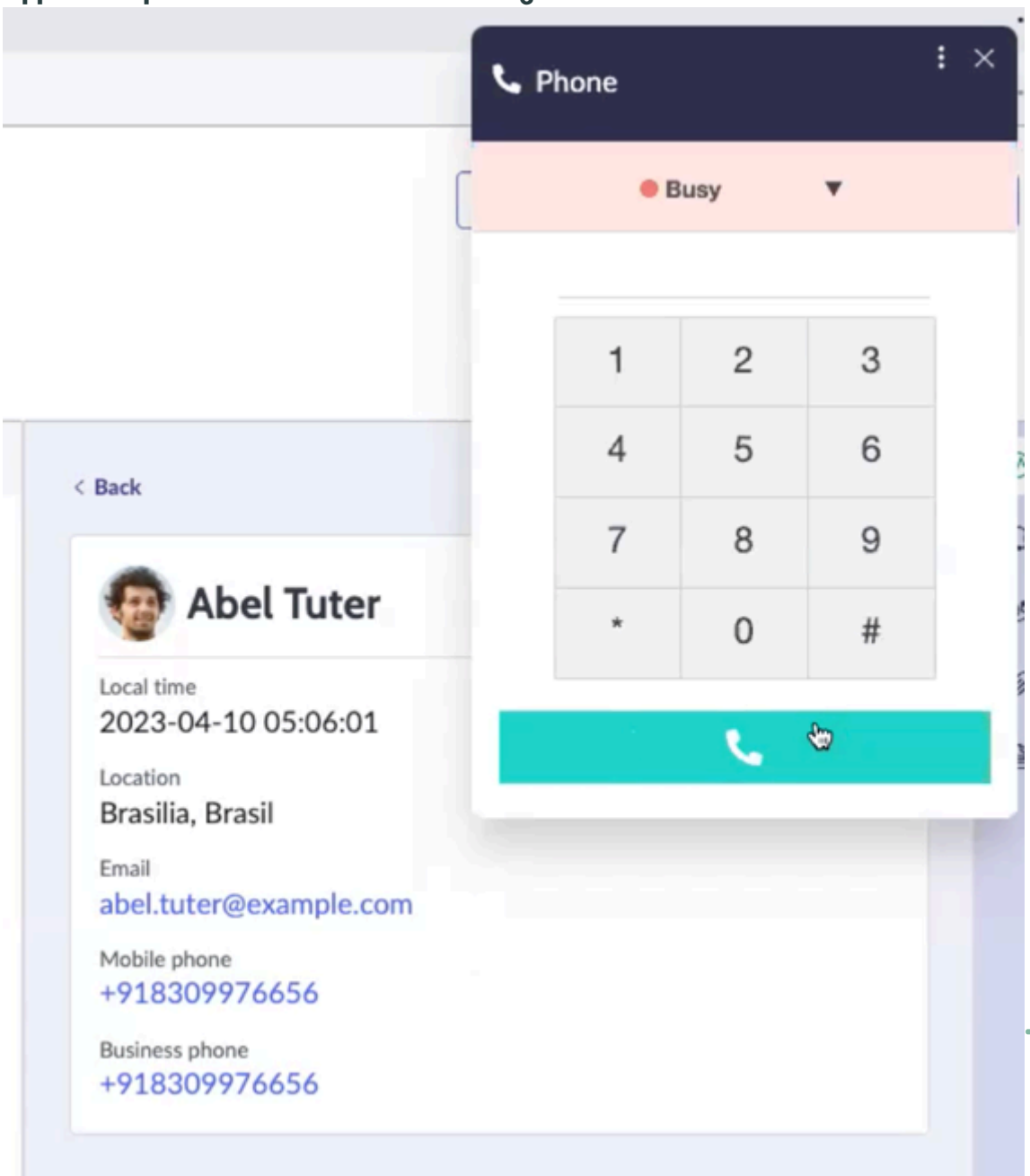
Assurez-vous que votre instance contient les connecteurs nécessaires à la communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez des informations à partir du panneau latéral contextuel d'un enregistrement.

Appel CTI à partir des informations d'un enregistrement

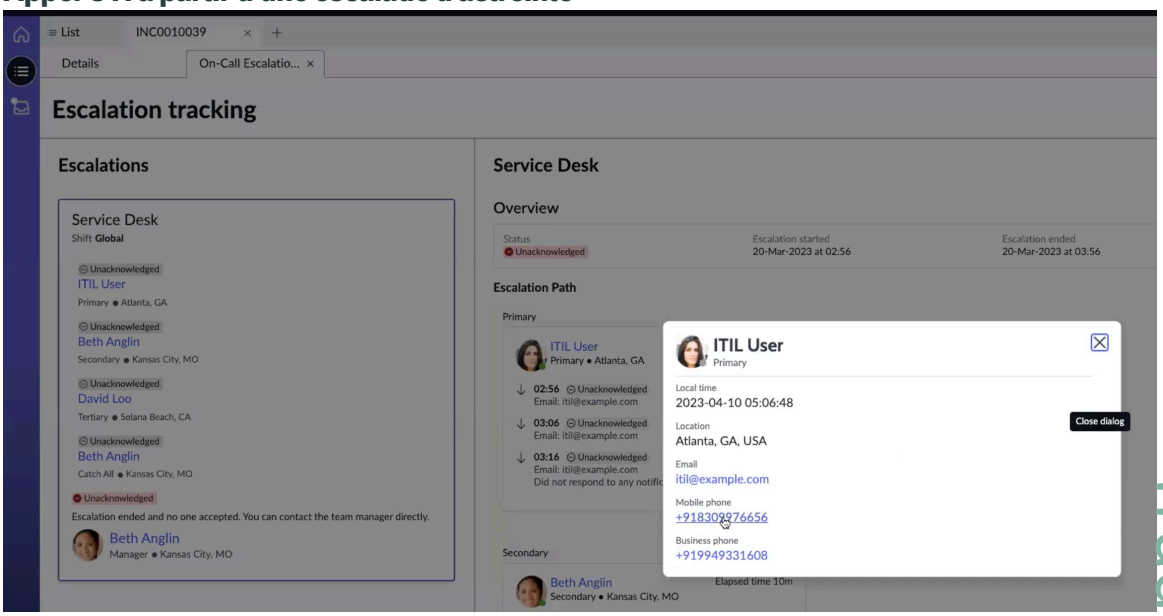


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Escalade d'astreinte.

Appel CTI à partir d'une escalade d'astreinte



Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

La demande universelle est une tâche créée par un demandeur à partir de l'une des sources, notamment : Espace de travail d'agent, Espace de travail pour l'exploitation des services ou à l'aide d'une session de messagerie instantanée Agent virtuel.

Utilisez Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher, créer, modifier et résoudre les demandes universelles.

Créer une Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

En tant qu'agent, vous pouvez créer des demandes universelles à partir de l'application Demande universelle pour le compte du demandeur afin de suivre et résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à la **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique généré pour la demande universelle.
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouvert par	L'agent qui a créé la demande universelle.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a demandé cette demande universelle.
Tâche principale	Le numéro de tâche, par exemple, le numéro de ticket d'incident ou de ticket RH associé à la demande universelle.
Type de contact	Moyen de contact à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Ce champ identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L'état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l'état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.
Brève description	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fermé	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	L'agent qui a fermé la demande.
Notes de fermeture	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Annuler une Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Annulez la Demande universelle si le problème est déjà résolu ou si vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement avec l'état **Nouveau** ou **En cours**. Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

> **Remarque :**
> si la personne indiquée dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, elle doit saisir le motif de l'annulation.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour rechercher des demandes universelles similaires ouvertes et fermées, des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue et des articles épinglés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez la demande universelle dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans **Assistant d'agent**, sélectionnez l'icône des paramètres ( ), puis votre ressource dans la liste.
   - Demande universelle fermée similaire : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont fermées.
   - Demande universelle : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont disponibles.
   - Connaissance et catalogue : pour afficher tous les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.
   - Articles de la base de connaissances : pour afficher tous les articles de la base de connaissances connexes.
   - Éléments de catalogue : pour afficher tous les éléments de catalogue connexes.
   - Articles épinglés : pour afficher tous les articles épinglés connexes.

Transférer un ticket principal dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez transférer un ticket principal à Demande universelle, l'ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, les agents faisant partie du groupe d'affectation ou les agents sur le ticket principal peuvent effectuer cette tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Ouvrez la tâche principale que vous souhaitez acheminer vers Demande universelle.
5. Sélectionnez **Transférer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

7. Sélectionnez **Transférer**.

Restreindre l'accès aux demandes universelles ou annuler la restriction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Marquez une demande universelle comme restreinte ou sans restriction lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Restreindre**.

Marquer la demande universelle comme non restreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez marquer une demande universelle restreinte comme non restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme non restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Annuler la restriction**.

Référence de Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Demande universelle est activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services lorsque vous activez le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request). Cette rubrique fournit des informations sur les composants installés avec Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur Demande universelle [sn_uni_req.ur_admin]	Installez et configurez les rôles Demande universelle pour Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	Créez, modifiez, affichez et résolvez les demandes universelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Traitez les interactions et créez une demande universelle à partir de l'interaction.

Tâche universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les agents peuvent utiliser l'application Tâche universelle pour créer des tâches pour les employés et gérer la résolution de la demande.

Créer une tâche universelle pour une demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une tâche universelle pour une demande et affectez-la à l'employé ou créez plusieurs tâches pour une demande à l'aide de Tâche universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Tâche universelle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré pour l'Tâche universelle.
Société parente	Numéro du ticket ou de la demande parent.
Groupe d'affectation parent	Groupe affecté au ticket ou à la demande parent.
Parent Assigned to (Parent affecté à)	Agent principalement chargé de travailler sur le ticket ou la demande parent.
Type	Type de tâche affectée.
Formulaire employé	Formulaire employé obligatoire. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**.
Instance d'enquête	Lien vers le formulaire employé rempli. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**, et que le champ **État** est renseigné.
Modèle	Modèle de tâche pour remplir automatiquement le formulaire de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État de l'Tâche universelle.
Priorité	Valeur qui identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à l'Tâche universelle. Ce champ est disponible pour les types de tâches **Marquer une fois terminé** et **Liste de vérification**. D'autres types de tâches nécessitent une mise à jour obligatoire du champ **Affecté à** avec le **groupe d'affectation**. **Remarque :** les notifications par e-mail ne sont envoyées que pour les deux types de tâches.
Affecté à	Employé affecté à l'Tâche universelle.
Date d'échéance	Date d'achèvement prévue pour la tâche par l'employé.
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications en cas de changement de l'état de la tâche.
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Plus d'informations sur le changement. Les informations contenues dans ce champ sont visibles par le client.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'Tâche universelle ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour vos clients.

4. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Référence de Tâche universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Tâche universelle, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Admin [sn_uni_task.admin]	Affichez et configurez l'application Tâche universelle.	Aucune
Vue du rapport [sn_uni_task.report_view]	Accédez aux rapports Tâche universelle et affichez-les.	Aucune
Administrateur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_admin]	Créez et gérez des formulaires employé.	survey_admin
Concepteur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_creator]	Créez et modifiez des formulaires employé.	survey_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_uni_task.template_admin	Créer et gérer des modèles Tâche universelle	Néant

Tables installées

Table	Description
Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task]	Stocke les détails de l'enregistrement Tâche Universelle d'une table spécifique du département.
Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config]	Stocke la liste des types de tâches pour chaque table spécifique du département.
Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config]	Stocke les détails des éléments de catalogue de la table spécifique du département.
Configuration de base de la tâche [sn_uni_task_base_task_config]	Sert de table de base pour les tables de configuration de tous les types de tâches.
Formulaire employé [sn_uni_task_employee_form]	Stocke les enregistrements de formulaire employé qui ont été créés pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé.
Configuration de tâche des informations de l'employé [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Stocke les rôles qui peuvent afficher les réponses des formulaires employé remplis pour chaque table spécifique du département.
Modèle de tâche universelle [sn_uni_task_template]	Stocke les modèles de tâches universelles avec des valeurs de champ prédéfinies qui peuvent être appliquées aux formulaires Tâche universelle.
Mappage de modèle dynamique de tâche universelle [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Stocke les mappages de modèles dynamiques entre les champs Tâche universelle et les champs de table parente.

Réinitialisation du mot de passe à l'aide de la Réinitialisation du mot de passe assistée par le Centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

L'application Réinitialisation du mot de passe pour Espace de travail pour l'exploitation des services permet d'appliquer des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de changer leurs mots de passe via l'agent du Centre de services.

Réinitialiser le mot de passe à l'aide de l'assistance du centre de services

La réinitialisation du mot de passe permet à l'utilisateur de se connecter à son système et de reprendre son travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La réinitialisation du mot de passe déverrouille le compte et définit un nouveau mot de passe si le compte d'utilisateur est verrouillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_service_desk ou password_reset_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la liste des incidents, puis sélectionnez un enregistrement d'incident.
   - Accédez à la liste des interactions, puis sélectionnez un enregistrement d'interaction.
4. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.

   Remarque :
   Cette option ne s'affiche que pour l'agent ayant un rôle de réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services et affecté à l'incident ou à une interaction.

5. Identifiez l'utilisateur.

   a. Dans la section **Identifier**, sélectionnez l'utilisateur dans le menu déroulant.

   b. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe pour l'utilisateur.

   Remarque :
   Vous ne pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide d'un processus spécifié qu'à trois reprises dans un délai de 24 heures.

   c. Sélectionnez **Continuer pour vérifier**.

6. Vérifiez l'utilisateur.

Vérification de l'utilisateur

Méthode de vérification	Description
Vérification de l'e-mail	Un code de vérification est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée affichée. Sélectionnez Envoyer le code de vérification et saisissez le code dans le champ Saisir le code de vérification. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour vérifier l'adresse e-mail.
Vérification par SMS	Un code de vérification est envoyé aux numéros de téléphone portable enregistrés. Le même code de vérification est envoyé à tous les numéros de téléphone portable enregistrés de l'utilisateur. Sélectionnez **Envoyer le code**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de vérification	Description
	de vérification et saisissez le code dans le champ **Saisir le code de vérification**. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour effectuer une vérification par SMS. Si le module d'extension Notify n'est pas actif dans votre instance, vous devez sélectionner le fournisseur de service correspondant au numéro de téléphone portable enregistré.
Vérification des questions de sécurité	Vous devez poser les questions de sécurité à l'utilisateur et saisir la réponse dans les champs respectifs.
Vérification des données personnelles	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur dans le champ Saisir l'adresse e-mail de l'utilisateur.
Confirmation des données personnelles	L'adresse e-mail de l'utilisateur s'affiche. Vous devez demander l'adresse e-mail de l'utilisateur et confirmer si l'adresse e-mail est correcte.

7. Sélectionnez **Continuer pour réinitialiser**.
8. Réinitialisez le mot de passe.

Réinitialiser le mot de passe

Méthode de réinitialisation du mot de passe	Description
Envoyer un e-mail contenant des instructions	Un e-mail contenant les détails de réinitialisation du mot de passe est envoyé à l'utilisateur.
Générer automatiquement un nouveau mot de passe	Le système génère automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. Vous devez lire le mot de passe à l'utilisateur.
Réinitialiser le mot de passe manuellement	Vous devez saisir un nouveau mot de passe dans les champs Saisir un nouveau mot de passe et Ressaisir le nouveau mot de passe. Sélectionnez Réinitialiser le mot de passe. Vous devez lire le mot de passe à l'utilisateur.

9. Sélectionnez **Fermer**.
10. Sélectionnez **Quitter** dans la fenêtre modale de confirmation pour indiquer que le mot de passe a été partagé avec l'utilisateur.

Pour connaître les erreurs que vous pouvez rencontrer lors de la réinitialisation du mot de passe, voir Réinitialisation du mot de passe en Espace de travail pour l'exploitation des services référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déverrouiller le compte d'utilisateur

Vous pouvez déverrouiller un utilisateur bloqué pour lui permettre de se connecter à son système.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette option n'est disponible que si le compte est verrouillé.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la liste des incidents, puis sélectionnez un enregistrement d'incident.
   - Accédez à la liste des interactions, puis sélectionnez un enregistrement d'interaction.
4. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.

   Remarque :
   - Incident : cette option s'affiche uniquement si la catégorie de l'incident est définie sur **Réinitialisation du mot de passe** et si elle est affectée à un agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.
   - Interaction : cette option s'affiche uniquement si une interaction est affectée à l'agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.

5. Identifiez l'utilisateur.
   a. Dans la section **Identifier**, sélectionnez l'utilisateur dans le menu déroulant.
   b. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe pour l'utilisateur.

      Remarque :
      Vous ne pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide d'un processus spécifié qu'à trois reprises dans un délai de 24 heures.

   c. Sélectionnez **Continuer pour vérifier**.
6. Vérifiez l'utilisateur.

Vérification de l'utilisateur

Méthode de vérification	Description
Vérification de l’e-mail	Un code de vérification est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée affichée. Sélectionnez Envoyer le code de vérification et saisissez le code dans le champ Saisir le code de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de vérification	Description
	Remarque : Vous ne disposez que de trois tentatives pour vérifier l'adresse e-mail.
Vérification par SMS	Un code de vérification est envoyé aux numéros de téléphone portable enregistrés. Le même code de vérification est envoyé à tous les numéros de téléphone portable enregistrés de l'utilisateur. Sélectionnez **Envoyer le code de vérification** et saisissez le code dans le champ **Saisir le code de vérification**. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour effectuer une vérification par SMS. Si le module d'extension Notify n'est pas actif dans votre instance, vous devez sélectionner le fournisseur de service correspondant au numéro de téléphone portable enregistré.
Vérification des questions de sécurité	Vous devez poser les questions de sécurité à l'utilisateur et saisir la réponse dans les champs respectifs.
Vérification des données personnelles	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur dans le champ Saisir l'adresse e-mail de l'utilisateur.
Confirmation des données personnelles	L'adresse e-mail de l'utilisateur s'affiche. Vous devez demander l'adresse e-mail de l'utilisateur et confirmer si l'adresse e-mail est correcte.

7. Sélectionnez **Continuer pour réinitialiser**.
8. Sélectionnez l'option **Déverrouiller le compte**.

Résultats

Le compte d'utilisateur est déverrouillé et l'utilisateur peut accéder au système.

Réinitialisation du mot de passe en Espace de travail pour l'exploitation des services référence

Cette rubrique de référence fournit des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et gérer Réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes d'identification

Erreurs d'identification

Message d'erreur	Description
Utilisateur non inscrit	L'utilisateur n'est pas actuellement inscrit au processus de réinitialisation du mot de passe. L'utilisateur doit s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser le mot de passe.
Utilisateur non éligible au processus	Le processus de réinitialisation du mot de passe sélectionné ne s'applique pas à l'utilisateur. Vous devez sélectionner un autre processus de réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser le mot de passe. Contactez l'administrateur système pour obtenir de l'aide.
Aucun processus de réinitialisation du mot de passe trouvé pour l'utilisateur	L'utilisateur n'a été affecté à aucun processus de réinitialisation de mot de passe. Contactez l'administrateur système pour obtenir de l'aide.
Nombre maximal de tentatives de vérification atteint	L'utilisateur a épuisé toutes les tentatives de réinitialisation de mot de passe disponibles. Vous pouvez réinitialiser le mot de passe au bout de 8 heures.

Méthodes de vérification

Erreurs de vérification

Message d'erreur	Description
Vérification de l’e-mail	
Code de vérification incorrect saisi	Le code de vérification que vous avez saisi ne correspond pas au code attendu.
Nombre maximal de tentatives de renvoi dépassé	Le message d'erreur indique que vous avez dépassé le nombre autorisé de tentatives de renvoi d'un code de vérification.
Vérification par SMS	
Code de vérification incorrect saisi	Le code de vérification que vous avez saisi ne correspond pas au code attendu.
Nombre maximal de tentatives de renvoi dépassé	Vous avez dépassé le nombre maximal de tentatives de renvoi d'un code de vérification.
Notification non activée	Les utilisateurs sont inscrits dans le système pour envoyer des notifications, mais la fonctionnalité de notification qui envoie des messages SMS n'est pas activée.
Question de sécurité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreurs de vérification (suite)

Message d'erreur	Description
Une ou plusieurs réponses incorrectes	L'utilisateur n'a pas fourni les réponses correctes aux questions de sécurité, ou l'agent n'a pas correctement saisi les réponses.
Vérification des données personnelles	
Réponse incorrecte saisie	L'utilisateur n'a pas fourni les réponses correctes aux questions de sécurité, ou l'agent n'a pas correctement saisi les réponses.
Confirmation des données personnelles	
Réponse incorrecte	L'utilisateur n'a pas fourni l'adresse e-mail comme indiqué.
Autres erreurs	
Erreur de session multiple	Une seule session active est autorisée à la fois pour réinitialiser le mot de passe. Fermez la nouvelle session.
Erreur technique	Vous devez vous déconnecter et vous connecter pour travailler sur le ticket de réinitialisation du mot de passe.
Nombre maximal de tentatives de vérification atteint	Vous avez dépassé le nombre maximal de tentatives de vérification de l'identité de l'utilisateur.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur, voir Réinitialiser le mot de passe à l'aide de l'assistance du centre de services.

Optimisation des services informatiques dans votre organisation

Vous pouvez tirer parti de quelques Espace de travail pour l'exploitation des services intégrations pour améliorer et optimiser les services informatiques au sein de votre organisation.

Parcours d'un agent lors de l'optimisation des services informatiques

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.
- L'agent peut gérer les calendriers et les formations affectées. L'agent peut également demander des congés, des changements d'équipe et suivre la performance par rapport aux objectifs.

Information associée

Exploitation de services IT dans votre organisation

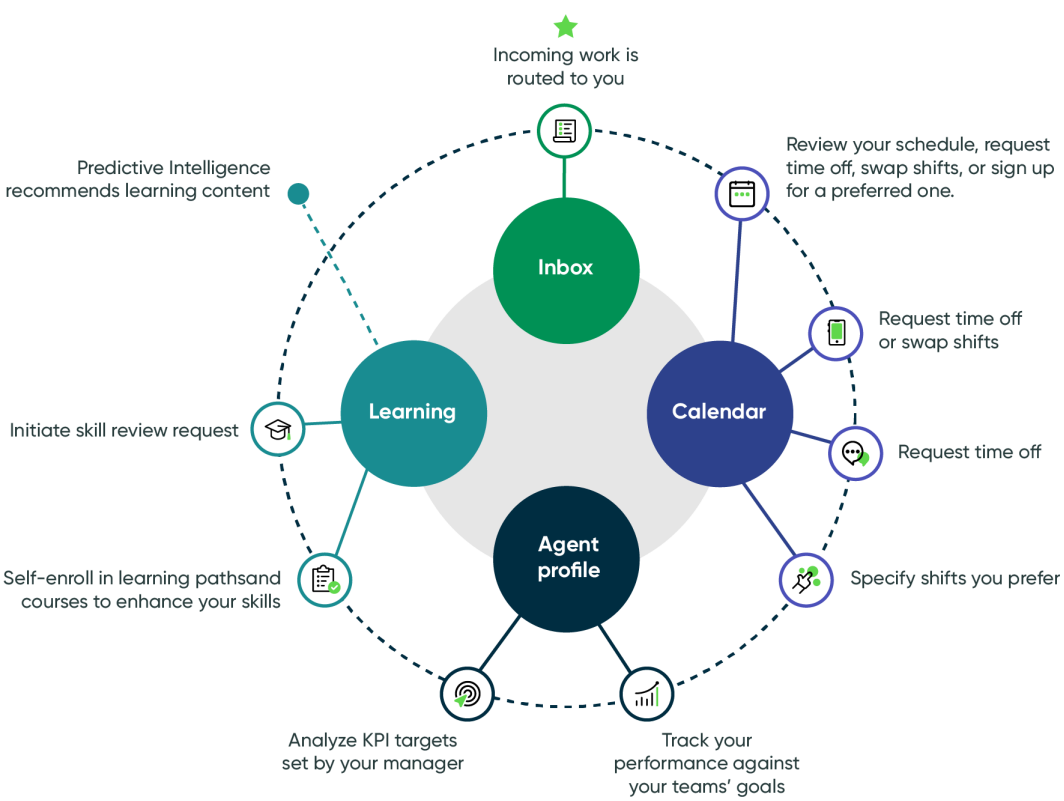
Gérer les services informatiques de votre organisation

Optimisation des effectifs pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez votre calendrier à l'aide de la fonction Planification de Optimisation des effectifs pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez Coaching pour passer en revue et achever une formation affectée.

Important :
vous devez activer le module d'extension Espace de travail configurable Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) afin d'utiliser Optimisation des effectifs pour ITSM pour l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation des effectifs pour ITSM.

L'image ci-après illustre le workflow de l'agent entre les différents modules dans Optimisation des effectifs pour ITSM.



Surveillez les cibles définies par votre gestionnaire, affichez les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir et suivez les éléments à venir dans la page de destination de Espace

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

Accéder à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez et surveillez l'état en temps réel de votre travail en accédant à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les incidents et les interactions que vous avez fermés et le nombre sur lequel vous travaillez actuellement. Vous pouvez également afficher les rôles et les groupes auxquels vous appartenez et afficher des informations sur votre gestionnaire et vos coéquipiers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Accédez à votre profil pour analyser les informations telles que :

- Les indicateurs clés de performance qui comptent le plus pour vous et les cibles Analyse des performances définies pour vous par votre gestionnaire. Pour en savoir plus sur Analyse des performances, consultez Cibles Analyse des performances .
- Formation en attente qui vous a été affectée et son échéance.
- Les canaux de service auxquels vous êtes affecté et leur utilisation actuelle.
- Compétences et niveaux de compétences que vous utilisez actuellement et les lacunes en compétences que vous souhaitez peut-être combler.
- PTO à venir.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

   Lorsque vous cliquez sur l'icône Accueil ( ), vous pouvez afficher l'état de votre travail, les performances de l'organisation, l'état actuel des incidents et les incidents non affectés sur la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).

Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer votre calendrier.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser le tableau de bord Espace de travail pour l'exploitation des services pour consulter les événements tels que les formations et les congés liés aux équipes de l'agent, ou le nombre de sessions de travail dont vous disposez pour le jour même et le lendemain.

Remarque :
si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.

Gérer votre calendrier à l'aide de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Consultez votre calendrier, créez un événement de type personnalisé, demandez un congé pour une astreinte ou une équipe, ou échangez une équipe avec des collègues à l'aide du calendrier de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Si votre administrateur système a activé la propriété système *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break*, vous pouvez modifier l'heure de début et de fin de votre temps de pause dans un parcours d'équipe.
- Si votre administrateur système a activé la propriété système *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break*, vous pouvez ajouter ou supprimer votre temps de pause dans un parcours d'équipe.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair. Lorsque vous demandez un congé pour une équipe d'astreinte, vous pouvez également proposer un agent pour vous remplacer. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction du membre de l'équipe, de l'emplacement, des compétences, du plan d'équipe ou des événements.

Vous pouvez :

- échanger des équipes avec des agents qui font partie de votre groupe d'affectation ;
- ajouter des participants aux types d'événements de réunion ou de formation ;
- modifier ou supprimer les types d'événements de réunion ou de formation que vous avez créés ;
- modifier ou supprimer des types d'événements de travail si vous êtes l'utilisateur connecté et si l'événement vous a été affecté.

Remarque :

- Si le calendrier de l'agent dans Optimisation des effectifs pour ITSM est intégré à son calendrier Microsoft Outlook, l'agent peut afficher ses équipes, ses calendriers et les événements tels que les réunions, les formations et les congés dans votre calendrier Microsoft Outlook. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser le calendrier de l'agent dans Optimisation des effectifs pour ITSM avec le calendrier Microsoft Outlook.
- Lorsque vous créez un événement de type réunion ou formation, l'utilisateur connecté figure toujours dans la liste des participants et ne peut pas en être supprimé.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
   Accéder au calendrier :
   - Afficher votre calendrier en cliquant sur l'onglet **Mon calendrier**. Ensuite, utilisez la liste pour sélectionner le calendrier que vous souhaitez afficher par jour, par semaine ou par mois.
   - Afficher le calendrier d'un autre agent en cliquant sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. Cliquez ensuite sur le calendrier d'un agent pour voir ses heures de travail et de pause.

   Remarque :
   Vous pouvez consulter le calendrier du groupe d'affectation primaire et du groupe d'astreinte dont vous faites partie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez un événement de type personnalisé.
   Vous pouvez créer, modifier ou supprimer des événements de type personnalisé que votre administrateur système a activés en tant qu'événements accessibles aux agents.

   a. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le nom du type d'événement personnalisé.

   b. Dans le formulaire du type d'événement personnalisé, renseignez les champs requis.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour modifier l'événement, sélectionnez-le, puis sélectionnez l'icône Modifier ( ) pour y apporter les changements nécessaires et enregistrez-le. Pour le supprimer, sélectionnez l'icône Supprimer.

4. Effectuez une demande.

   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande de congé pour communiquer avec votre gestionnaire.
   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande d'échange d'équipe pour communiquer avec vos pairs.

À	Effectuez cette action
Demander un échange de quart	Créez un échange d'équipe, ou procédez à l'échange en sélectionnant une équipe. Pour créer un échange d'équipe, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Échange d'équipe**. **b.** Renseignez les détails du demandeur. Votre nom est automatiquement renseigné dans le champ **Demandeur**. **i.** Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **ii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **c.** Renseignez les détails de l'agent avec lequel vous souhaitez échanger l'équipe. **i.** Dans le champ **Agent**, sélectionnez le nom de l'agent. **ii.** Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **iii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **d.** Cliquez sur **Envoyer**. Pour échanger en sélectionnant une équipe, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez une équipe sur le calendrier et cliquez sur l'icône Échange d'équipe. **b.** Dans le menu Quart de votre quart, sélectionnez le quart que vous souhaitez échanger avec un autre agent. Ces informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	sont remplies automatiquement lorsque vous ouvrez la demande à l'aide de l'icône d'échange de quart. **c.** Dans le champ **Agent** du quart demandé, sélectionnez l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange. **d.** Dans le menu Quart du quart demandé, sélectionnez le quart de l'agent que vous souhaitez échanger. **e.** Cliquez sur **Envoyer**.
Demander un congé pour une équipe de travail	Créez une nouvelle demande de congé ou sélectionnez une équipe de travail pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. Pour créer une demande de congé : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé. **c.** Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe de travail, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez l'équipe de travail dans le calendrier pour laquelle vous souhaitez prendre un congé et cliquez sur l'icône Demander un congé ( ). La date et l'heure de début, ainsi que la date et l'heure de fin sont automatiquement renseignées. **b.** Dans le champ **Titre**, saisissez un nom pour l'équipe de travail. **c.** Dans le champ Description, expliquez la raison du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. **Remarque :** ◦ Pour modifier une équipe de travail, sélectionnez le parcours d'équipe dans lequel vous souhaitez modifier le temps de pause, sélectionnez l'icône Modifier ( ) dans l'équipe de de travail, modifiez les heures de pause souhaitées et cliquez sur **Enregistrer**. ◦ Si vous modifiez votre demande de congé après l'avoir envoyée, elle passe à l'état **Demandé**.
Demander un congé pour une équipe d'astreinte	Créez une demande de congé d'astreinte ou sélectionnez une équipe d'astreinte pour laquelle vous souhaitez prendre un congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	Remarque : Les préférences d'approbation des PTO pour chaque groupe d'astreinte sont définies par votre administrateur. Pour en savoir plus, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs. La propriété `com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required` doit être définie sur `true`. Pour en savoir plus, consultez Propriétés système pour la Planification d'astreinte. Pour créer une demande, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé d'astreinte**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé. **c.** Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Dans le champ **Groupe**, sélectionnez le groupe auquel appartient l'agent que vous proposez en remplacement. **e.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe d'astreinte, procédez comme suit : **a.** Dans le calendrier, sélectionnez une astreinte pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. **b.** Cliquez sur l'icône Demander un congé ( ). La date et l'heure de début, la date et l'heure de fin et le groupe sont automatiquement renseignés. **c.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **d.** Demandez un congé. **e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

La demande d'échange d'équipe se déplace vers la file d'attente d'approbation de l'agent que vous avez contacté pour l'échange. Pour en savoir plus, consultez Approuver ou rejeter un échange d'équipe.

La demande de congé se déplace vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour en savoir plus sur les approbations, accédez à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Approuver ou rejeter un échange d'équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez approuver un échange d'équipe demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur l'onglet **Approbations de quarts**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez approuver ou rejeter.
5. Passez en revue les détails de la demande d'échange d'équipe et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver la demande, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande, cliquez sur **Rejeter**.

   Si vous approuvez un changement de quart, l'application déplace la demande vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour en savoir plus, accédez à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Demander un congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM

Automatisez votre demande de congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM. Tapez des mots clés dans le chatbot pour créer et soumettre votre demande, qui est ensuite automatiquement acheminée vers votre gestionnaire pour approbation. Vous pouvez également utiliser Compréhension du langage naturel pour effectuer votre demande de congé.

Avant de commencer

Le module d'extension Sujets de conversations d'agent virtuel ITSM (com.snc.itsm.virtualagent) doit être activé.

Remarque :
Pour rechercher des équipes et des calendriers, vous devez générer l'index de texte pour la table Rubrique [sys_cs_topic] avant de commencer à utiliser ITSM Agent virtuel pour effectuer des demandes de congé.

Avant de pouvoir utiliser Natural Language Understanding pour effectuer des demandes de congé, il convient de former et de publier le modèle NLU de demande de congé.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
2. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée.
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, faites l'une des opérations suivantes pour créer la demande :
   - Pour utiliser des mots-clés, entrez *congé*, *vacances* ou des mots-clés similaires.
   - Pour utiliser Compréhension du langage naturel, saisissez un énoncé .
4. Sélectionnez la rubrique Demande de congé.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous commencer votre congé ? ».
5. Sélectionnez la date et l'heure de début de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous terminer votre congé ? ».
6. Sélectionnez la date et l'heure de fin de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le message « Voulez-vous saisir le motif de votre congé ? » s'affiche.
7. **Facultatif :** Cliquez sur **Oui** et entrez le motif du congé, puis cliquez sur **Entrée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le message « Votre demande de congé a été soumise et se trouve dans la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire » s'affiche.

8. Pour afficher la demande soumise sur votre calendrier, cliquez sur **Afficher la demande soumise (numéro de demande)**.

Pointer à l'entrée et à la sortie de votre équipe de travail dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Pointez à l'entrée et à la sortie de vos équipes de travail à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les détails, tels que la présence et le récapitulatif du temps de travail, pour savoir dans quelle mesure vous êtes proche de vos calendriers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'événement de pointage à l'entrée est généré lorsque vous vous connectez ou définissez votre état sur **Disponible** dans Espace de travail pour l'exploitation des services. L'événement de pointage à la sortie est généré lorsque vous vous déconnectez d'Espace de travail pour l'exploitation des services ou définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Boîte de réception ( ).
   - Pour pointer à l'entrée de votre équipe de travail, définissez votre état sur **Disponible**.
   - Pour pointer à la sortie de votre équipe de travail définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Résultats
Vous pouvez afficher votre temps de présence et votre adhésion dans **Listes** > **Respect du calendrier** > **Temps de présence** > **Récapitulatif du temps de travail** Listes.

Vous inscrire à vos équipes préférées

Spécifiez une ou plusieurs équipes dans un plan de calendrier auprès desquelles vous préférez vous inscrire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez recevoir des notifications lorsque votre responsable met un plan de calendrier à disposition pour l'inscription. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **S'inscrire aux équipes**.

   Vous pouvez utiliser des mots-clés pour rechercher les plans de calendrier et afficher tous les calendriers avec les équipes actives pour les groupes d'affectation auxquels vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez vous inscrire. Utilisez la pagination pour parcourir tous les plans de calendrier disponibles.

L'état actuel de chaque plan de calendrier est mis en surbrillance dans chaque carte. Le tableau ci-dessous décrit la valeur mise en surbrillance.

Valeur en surbrillance	Description
Disponible	Vous pouvez vous inscrire aux équipes pour le plan de calendrier.
Brouillon	Équipes que vous avez pris en compte pour l'inscription, sans terminer le processus d'inscription.
Terminé	Une ou plusieurs équipes préférées soumises dans le plan de calendrier.
Fermé incomplet	Le plan de calendrier n'a actuellement pas d'équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire.
Fermé terminé	Le plan de calendrier a au moins une équipe préférée à laquelle vous vous êtes inscrit.

4. Sélectionnez l'icône Chevauchement de congés ( ) pour vérifier si le congé que vous avez demandé ou ceux qui ont été approuvés ne chevauchent pas le plan de calendrier disponible pour l'inscription.
5. Pour vous inscrire auprès de vos équipes préférées, sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   Vous ne pouvez vous inscrire qu'aux équipes du plan de calendrier qui n'ont pas encore été publiées.
   La fenêtre contextuelle Ajouter une équipe s'affiche. Vous pouvez rechercher une équipe à l'aide de la barre de recherche et sélectionner des équipes à enregistrer comme brouillons.

   Vous pouvez vous inscrire auprès d'un nombre maximal d'équipes que votre administrateur a configuré dans la propriété système *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.
6. Pour enregistrer les équipes sélectionnées pour l'inscription, sélectionnez **Enregistrer les équipes**, puis **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez le signe plus (+) et inscrivez-vous à des équipes supplémentaires.
   Si vous avez plusieurs équipes, vous pouvez les réorganiser en utilisant les flèches vers le haut ou vers le bas dans la carte pour chaque équipe.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Toutes les équipes que vous avez ajoutées pour l'inscription sont soumises.

Espace de travail pour l'exploitation des services - Apprentissage

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services Apprentissage pour afficher les cours et parcours d'apprentissage que vous pouvez suivre.

En tant qu'agent, vous pouvez obtenir des recommandations sur les cours ou les parcours qui vous intéressent, suivre des cours et des parcours d'apprentissage, et ajouter des compétences à votre ensemble de compétences après avoir suivis ceux-ci.

Onglet Vue d'ensemble

Utilisez l'onglet **Vue d'ensemble** pour visualiser vos tâches d'apprentissage actives ou accomplies, les compétences que vous avez récemment utilisées et les recommandations basées sur vos activités passées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
Mon apprentissage actif	Visualisez les tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours. • Il s'agit notamment des tâches que votre responsable vous a attribuées et de celles auxquelles vous avez choisi de vous inscrire automatiquement. • Celles-ci sont classées par date d'échéance et affichent la durée nécessaire à leur réalisation ainsi que leur état d'avancement. • Vous pouvez sélectionner **Afficher tous les apprentissages actifs** pour afficher toutes vos tâches actives.
Tâches d'apprentissage accomplies au cours des 90 derniers jours	Surveillez l'état des parcours d'apprentissage et des cours auxquels vous vous êtes inscrit et que vous avez accomplis au cours des 90 derniers jours.
Mes compétences	Analysez le nombre de compétences que vous possédez à un moment donné, y compris les compétences que vous avez récemment utilisées.
Vous pourriez aimer	Consultez les recommandations susceptibles de vous intéresser en fonction de vos activités passées ou des activités de vos équipes, des tendances et des cours récemment ajoutés à votre bibliothèque.

Onglet Découvrir

Dans l'onglet **Détecter** :

- Parcourez le catalogue de cours ou appliquez des filtres basés sur des critères définis afin d'affiner l'affichage et de vous concentrer sur ce qui est pertinent pour vous.
- Analysez les détails d'un cours et d'un parcours, tels que le temps nécessaire pour les accomplir ou les compétences que vous avez acquises récemment.
- Accédez aux apprentissages qui vous sont recommandés en fonction de vos activités passées ou des activités des équipes auxquelles vous appartenez. Le contenu est regroupé en différentes catégories. Pour en savoir plus, consultez Groupes de recommandations.
- Sélectionnez **Parcourir l'apprentissage recommandé**, puis sélectionnez l'élément de cours souhaité et inscrivez-vous à celui-ci.

Onglet Mon apprentissage

Dans l'onglet **Mon apprentissage** :

- Analysez les cours ou les parcours toujours en attente d'achèvement et leur date d'échéance. Vous pouvez également les trier par date d'échéance.
- Visualisez les cours qui vous ont été affectés ou ceux auxquels vous vous êtes inscrit et que vous avez accomplis.
- Utilisez le filtre **Affecté et inscrit** pour affiner la recherche.

Participez à une enquête ou passez en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences. Vous pouvez recevoir des enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

auquel vous appartenez. Vous pouvez effectuer une copie de l'enquête et travailler dessus pour la remplir.

Parcours d'apprentissage et détection des éléments de cours dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Parcourez les cours ou les parcours d'apprentissage et suivez ceux qui vous intéressent. Vous pouvez également les détecter à l'aide de Intelligence prédictive qui fournit des recommandations basées sur les activités passées.

Espace de travail pour l'exploitation des services utilise Intelligence prédictive pour détecter et suggérer tous les cours et parcours d'apprentissage susceptibles de vous intéresser en fonction des activités d'apprentissage des équipes auxquelles vous appartenez et de vos activités d'apprentissage passées.

S'inscrire à Apprentissage pour suivre un cours ou terminer un parcours d'apprentissage

Lorsque vous vous inscrivez à un cours ou à un parcours d'apprentissage, l'application crée une tâche d'apprentissage. Vous pouvez suivre la progression du cours ou du parcours à l'aide de la tâche d'apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Apprentissage .
3. Sélectionnez l'onglet **Détecter**.
4. Sélectionnez un cours ou un parcours auquel vous souhaitez vous inscrire.
5. Sélectionnez **S'inscrire**.

Effectuer des tâches d'apprentissage à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Apprentissage .
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
   Vous pouvez afficher les détails du parcours et des éléments de cours sur lesquels vous travaillez.
   - Sélectionnez l'onglet **Actif** pour afficher toutes les tâches que vous n'avez pas encore démarrées ou celles en cours.
     - Les tâches en surbrillance correspondent aux tâches qui arrivent à échéance le jour même, prochainement ou qui sont en retard. Le retard accusé par le cours y est également indiqué. Les tâches les plus récemment créées sont mises en surbrillance comme étant **nouvelles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez également voir les tâches auxquelles vous êtes automatiquement inscrit, celles qui vous ont été affectées, ainsi que la progression de chaque cours ou parcours.
- Vous pouvez filtrer les tâches pour afficher toutes les tâches qui vous ont été affectées ou toutes celles auxquelles vous vous êtes inscrit, voire les deux.
- Vous pouvez trier la tâche selon sa date d'échéance.

○ Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour afficher la liste des tâches triées par date d'exécution.

4. Effectuez une tâche d'apprentissage.
   Les compétences associées aux tâches sont ajoutées à votre ensemble de compétences.

Passer en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences

Évaluez le niveau de compétence d'une compétence existante ou ajoutez une nouvelle compétence et demandez l'approbation pour mettre à jour ces compétences dans votre ensemble de compétences. Recevez une notification lorsque votre gestionnaire demande un examen des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_skillreview.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire lance ou approuve une demande d'examen des compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Envoyez une demande pour examiner une compétence mise à jour ou pour examiner une nouvelle compétence à ajouter à votre ensemble de compétences.
4. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.
   Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire approuve ou rejette la demande d'examen des compétences et la termine.

Participer à une enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Recevez une notification lorsqu'une enquête vous est affectée. Répondez à l'enquête pour fournir des commentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez répondre aux enquêtes ou à vos évaluations. Vous pouvez accéder aux enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe auquel vous appartenez.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Accédez à votre profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'accès à votre profil, consultez la rubrique Accéder à votre profil dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Accéder à **Enquêtes** > **Ouvert**.
5. Dans le champ **Type de mesure**, sélectionnez l'enquête à laquelle vous souhaitez répondre.

   Remarque :
   vous pouvez également sélectionner l'icône Notifications et sélectionner l'enquête.

   Vous recevrez une notification 7 jours avant, un jour avant et le jour où l'enquête est disponible pour vous.

6. Sélectionnez **Participer à une enquête**.
7. Répondez à l'enquête.

Référence concernant Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur ServiceNow Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM .

Terminologie dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez vous familiariser avec les termes les plus utilisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Termes et descriptions SOW

Termes SOW	Description
Agent	Une personne au sein de l'écosystème de votre entreprise (interne ou externe) qui peut consulter, travailler et répondre aux tickets de votre utilisateur final.
Demandeur	Utilisateur final (externe ou interne) qui soumet des incidents ou des demandes de service dans le portail d'assistance informatique.
Espace de travail configurable	Espace de travail créé à l'aide des composants du générateur d'IU.

Compatibilité des versions entre Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM

Recherchez la compatibilité de version pour Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM les applications.

Tableau de compatibilité des versions

Assurez-vous que les applications suivantes ont des versions mises à niveau compatibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Application d'applications (sn_sow_itsm_cont)
- Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM Application d'applications (sn_sow_itom_cont)

Versions compatibles Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont)	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM (sn_sow_itom_cont)
1.1.x	21.0.y
1.2.x	21.1.y
1.3.x	21.2.y, 21.5.y et 21.6.y
2.0.x	22.0.y
2.1.x	22.1.y et 22.y.y
3.1.x	23.y.y
4.x.x	24.y.y
5.0.x	24.2.y
5.1.0	25.3.x
6.1.1	26.1.y
7.0.x	26.3.y

Modèle de données de l'espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

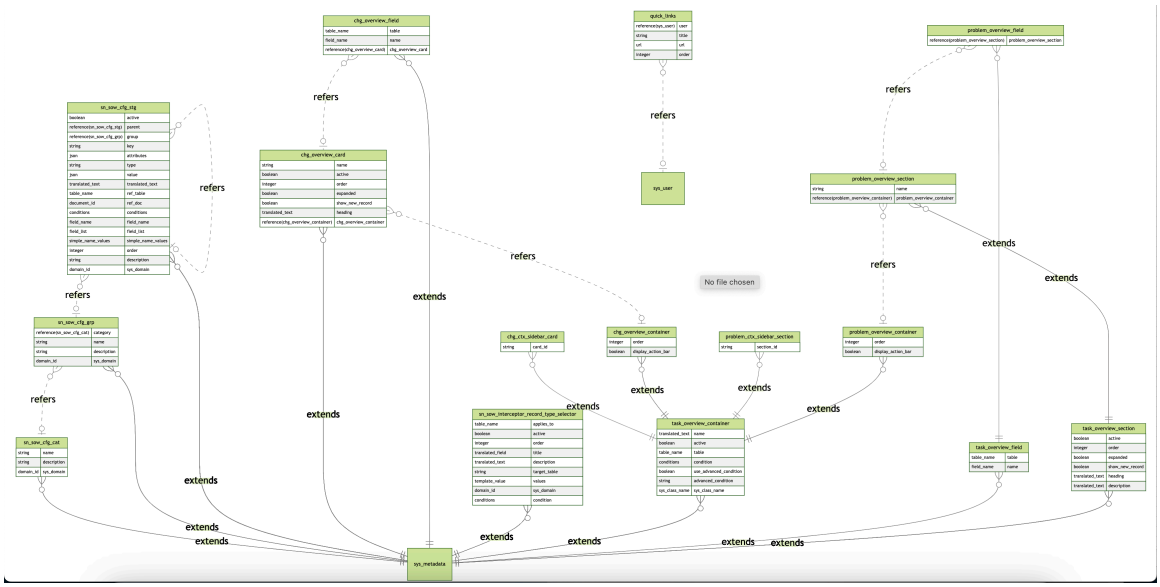
Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM, consultez le diagramme relationnel du modèle de données. Ce diagramme montre les relations entre les tables au sein de l'application et fournit une vue d'ensemble du fonctionnement de SOW.

Modèle de données

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations dans SOW pour ITSM. Vous pouvez étendre et exploiter ce modèle de données pour répondre à vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM (sn-sow-itsm-cont), notamment le rôle d'utilisateur, les modules d'extension et les applications ServiceNow Store.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow.sow_user]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les effectuer dans Espace de travail pour l'exploitation des services.	Aucun

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Critères d'utilisateur du cadre de travail UX [com.glide.ux.user_criteria]	Cadre de travail UX pour les critères d'utilisateur.
Enregistrements connexes dynamiques pour l'espace de travail configurable [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Cadre de travail pour afficher la section Enregistrements connexes dynamiques contextuels dans un espace de travail configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Page d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_record]	Vue d'enregistrement utilisée dans diverses applications dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cette vue inclut des informations d'enregistrement détaillées telles que les actions et les enregistrements connexes.
Composant de liens rapides pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_quick_links]	Cadre de travail pour créer et gérer une liste d'hyperliens personnalisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Espace de travail pour l'exploitation des services Core [sn_sow]	Options de base et configurations de l'espace de travail pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des changements pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_chg]	Processus de création de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Services de collaboration pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_collab]	Collaboration entre les pairs et le demandeur à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des incidents pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_inc]	Processus de réponse aux incidents simplifié et automatisé permettant de répondre à un événement non planifié ou à une interruption de service et de restaurer les services dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Recommandations pour Gestion des incidents [sn_sow_incident_rf]	Configurations permettant de prédire les recommandations pour un incident, par exemple, les règles de recommandation, dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour résoudre les incidents plus rapidement.
Gestion des interactions pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_interaction]	Processus d'interaction simplifié permettant de répondre via un canal de communication (messagerie instantanée, conversation téléphonique ou visite) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Interface utilisateur de l'intercepteur pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_interceptor]	Interface utilisateur de l'intercepteur permettant de créer un type de tâche pour le changement et le problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	Configurations communes partagées entre les applications Gestion des services IT dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Planification d'astreintes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_on_call]	Assistance d'astreinte pour les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des problèmes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_problem]	Processus de création de problèmes permettant d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par des incidents importants ou récurrents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des requêtes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_req]	Processus de création de demandes et prise en charge de l'ensemble du cycle de vie des demandes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Expérience de visite pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_walkup]	Configuration des files d'attente de visite, de l'entrepôt et des rendez-vous dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Cadre de travail des recommandations [sn_rf]	Cadre de travail pour générer des recommandations contextuelles, activables et dynamiques dans un espace de travail configurable.
Expérience Gestion des niveaux de service pour l'espace de travail [sn_sla]	Recueille les besoins de service et assure un monitoring et un reporting par rapport aux niveaux de service (SLA) convenus dans un espace de travail configurable.
Admin Center de l'espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_admin]	Fournit un accès rapide aux configurations des pages personnalisables dans Espace de travail pour l'exploitation des services et recommande la configuration supplémentaire nécessaire pour étendre les options d'Espace de travail pour l'exploitation des services.
Admin Center ITSM de l'espace de travail des opérations de service [sn_sow_itsm_admin]	Permet d'accéder rapidement aux configurations associées à ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

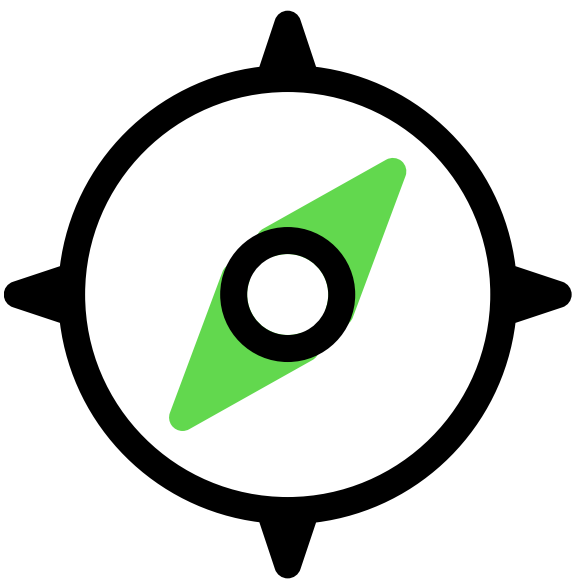
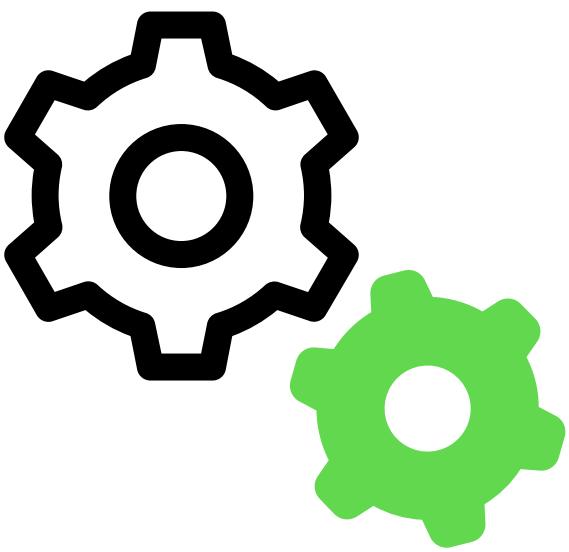
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des portefeuilles de services

ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services vous permet d'améliorer vos opérations business informatiques et de répondre aux demandes des clients en documentant et en gérant vos services informatiques à l'aide d'un format structuré et standardisé.

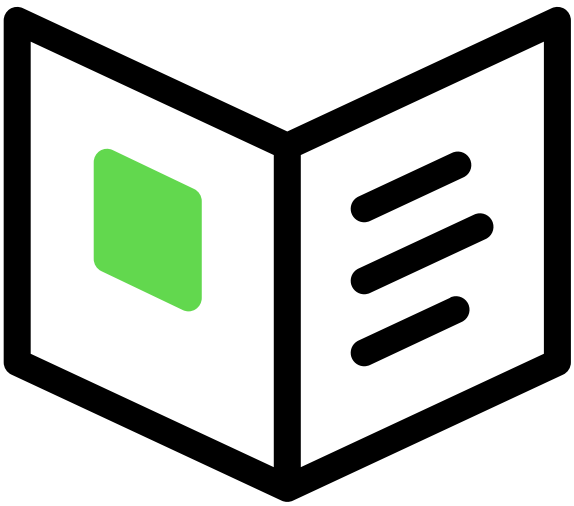
Gestion des portefeuilles de services permet aux propriétaires de portefeuilles et aux propriétaires de services de créer et de gérer des services, des offres de service et des portefeuilles.

Mise en route

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur les concepts et les Gestion des portefeuilles de services fonctionnalités.	Configurez les offres de service, les engagements, les abonnements et le catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Utilisez cette fonction Gestion des portefeuilles de services pour créer et gérer les services, les offres de service, les portefeuilles et les accords sur les niveaux de service (SLA).	Obtenez des informations sur l’administration Gestion des portefeuilles de services .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des portefeuilles de services
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Now Support.

Explorer Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de documenter et de gérer vos services, offres de services et portefeuilles à l'aide d'un format structuré et normalisé.

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer, d'organiser et de gérer des portefeuilles de services informatiques. Elle optimise la valeur des services et réduit leurs coûts pour vous aider à rationaliser vos opérations business informatiques et à répondre aux demandes des clients. Un portefeuille de services comprend des informations sur l'organisation des services et des données relatives à chaque service, notamment l'état, ainsi que des éléments connexes.

Les portefeuilles des services comprennent généralement trois phases :

- Pipeline des services : services qui ne sont pas encore opérationnels ou disponibles. Il s'agit généralement de services proposés ou en cours d'examen pour vérifier leur adéquation. Dans cette phase, vous pouvez analyser et gérer la croissance et la chronologie futures de chaque service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Catalogue de services : services qui sont opérationnels et disponibles pour l'utilisation, ainsi que pour la conception et le développement. Ces services sont généralement représentés dans un catalogue de demandes.
- Services obsolètes : services qui ne sont plus opérationnels ni disponibles. Ces services peuvent inclure toutes les informations historiques essentielles.

Gestion des portefeuilles de services utilisateurs

Le tableau suivant présente les utilisateurs les plus courants pour Gestion des portefeuilles de services. Pour plus d'informations sur les rôles et les tables de base, voir Installé avec Gestion des portefeuilles de services.

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur de portefeuille	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. Gérer les portefeuilles, y compris les engagements connexes et la disponibilité. Mettre à jour les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.
Éditeur de portefeuille	Modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. Mettre à jour les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.
Visualiseur de portefeuille	Consulter les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services et les offres de service.
Administrateur de service	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des offres de service.
Éditeur de service	Modifier les services et les offres de service dont il est propriétaire ou délégué.
Visualiseur de service	Afficher tous les portefeuilles de services, services et offres de service.

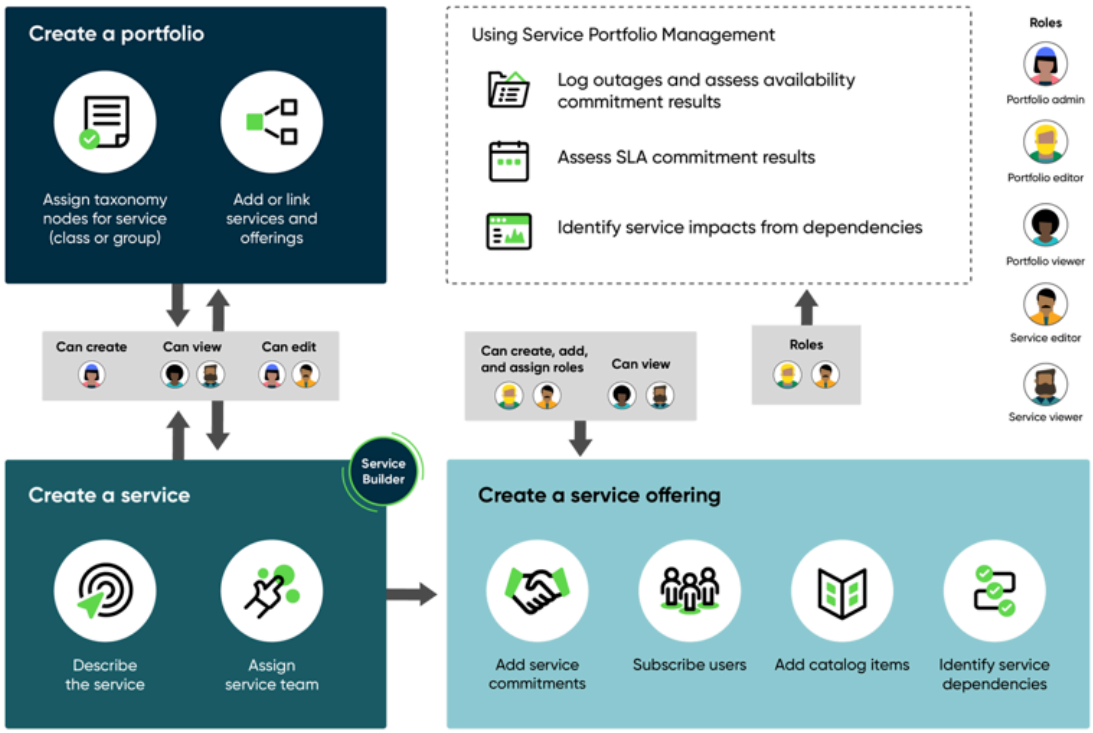
Workflow Gestion des portefeuilles de services

En fonction de votre rôle, vous pouvez utiliser Gestion des portefeuilles de services dans divers cas de figure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble Gestion des portefeuilles de services



- Les administrateurs de portefeuille créent des portefeuilles de services, des services et des offres de service. Les administrateurs de portefeuille peuvent également utiliser l'application ServiceNow® Générateur de services pour créer et modifier des services et des offres de service.
- Les éditeurs de portefeuille et les éditeurs de services créent, ajoutent et affectent des rôles aux offres de services. Les éditeurs de portefeuille et les éditeurs de service peuvent également consigner les pannes, évaluer les résultats des engagements de disponibilité, évaluer les résultats des accords sur les niveaux de service (SLA) et identifier les impacts des dépendances sur le service.
- Les visualiseurs de portefeuille et les visualiseurs de service peuvent afficher les portefeuilles de services, les services et les offres de service dans Gestion des portefeuilles de services et Générateur de services.

Gestion des portefeuilles de services avantages

L'application Gestion des portefeuilles de services offre plusieurs avantages pour vous aider à organiser les services et d'autres solutions.

Gestion des portefeuilles de services avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez et gérez des portefeuilles de services et ajoutez des services et des offres aux portefeuilles.	Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille
Créer et gérer l'ensemble de la taxonomie du portefeuille, y compris les nœuds de service.	Taxonomie Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des portefeuilles de services avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créer des nœuds taxonomiques	Créer des nœuds taxonomiques	Administrateur de portefeuille
Créer des services	Créer un service dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille et éditeur de service
Créez des offres de service et des engagements, affectez des équipes de support à une offre de service et abonnez des utilisateurs.	Offres de service dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille pour créer des offres de service. Éditeur de service permettant d'ajouter des engagements à une offre, d'affecter plusieurs équipes de support et d'abonner des utilisateurs.
Consigner les pannes	Consigner les pannes Gestion des portefeuilles de services	Éditeur de service
Afficher les résultats de disponibilité	Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services	Tous les rôles Gestion des portefeuilles de services
Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité	Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille
Intégration à Modèle de données de services de base (CSDM)	Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles de services	Administrateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des portefeuilles de services, consultez :

- Configurer Gestion des portefeuilles de services
- Utiliser Gestion des portefeuilles de services
- Référence Gestion des portefeuilles de services

Utiliser les Gestion des portefeuilles de services services

Configurez les services informatiques dans vos portefeuilles pour ajouter le plus de valeur à votre organisation. Les services informatiques définis dans vos portefeuilles peuvent être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou non alignés sur une application. Les services informatiques définis dans vos portefeuilles peuvent être ou non représentés dans un catalogue de demandes.

La phase et l'état d'un service indiquent la position du service dans son cycle de vie. Vous pouvez visualiser, suivre et surveiller les services par phase et par statut avec des listes de plateformes et des rapports. Les listes peuvent également inclure pour affichage des services mis hors service.

Chaque enregistrement de service possède un numéro unique qui l'identifie.

Pour refléter l'importance ou l'impact de chaque service sur les opérations de votre organisation, vous pouvez sélectionner leur niveau de criticité. Vous pouvez par exemple sélectionner un niveau élevé pour un service qui assure la fonctionnalité de vente sur le site Web de l'organisation. Vous pouvez ensuite sélectionner un niveau inférieur pour un service qui fournit l'impression interne pour les employés de l'organisation.

Services aux entreprises

Les services aux entreprises constituent la structure de votre classification de portefeuille des services. Vous pouvez gérer les détails du service et de l'offre associés via les onglets de dépendance de la liste connexe sur les formulaires de service et d'offre de service. Les services d'entreprise résident dans la table [cmdb_ci_service_business].

Créez des offres en tant qu'enfants de services. Les offres sont créées dans la table Offre de service [service_offering]. Consultez Offres de service dans Gestion des portefeuilles de services pour plus de détails.

Vous pouvez désigner des services en tant que **Services dont je dépends** ou que **Services dépendants de moi** via des listes connexes des formulaires.

Services techniques

Vous pouvez ajouter des services techniques dans le cadre de votre classification de portefeuille des services. Même si ce n'est pas le cas, vous pouvez toujours obtenir des informations sur ces services en les ajoutant en tant que **Services dont je dépends** ou **Services dépendants de moi** dans la section des listes connexes du formulaire Service.

À partir de la Yokohama version, les services techniques s'alignent sur la version 5 (Modèle de données de services de baseCSDM), Avec cet alignement, les services techniques restent dans la table [cmdb_ci_service_technical] et sont étiquetés dans l'interface utilisateur en tant que service de gestion des technologies. Les offres de service restent dans la table [service_offering] et sont étiquetées Offre de service.

Table et étiquette pour les services techniques

Nom de la table	Étiquette et Xanadu versions antérieures	Étiquette dans et Yokohama versions ultérieures
[cmdb_ci_service_technical]	Service technique	Service de gestion des technologies

Pour créer ou modifier des services, consultez Créer ou modifier des services Gestion des portefeuilles de services.

Pour en savoir plus sur les offres de service, consultez Offres de service Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour abonner des utilisateurs à une offre de service, consultez Abonner des utilisateurs à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services.

Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services

Un portefeuille des services présente une vue globale de niveau supérieur de vos services actuellement disponibles, des services futurs possibles et des services qui existaient dans le passé. Évaluez l'impact des services sur votre entreprise et gérez-les dans un ou plusieurs portefeuilles, qui ont chacun leur propre structure taxonomique, leur titulaire et leur portée commerciale.

Vue d'ensemble des portefeuilles

Acquérez des connaissances précieuses sur votre portefeuille des services, y compris un score de performance global et une estimation des dépenses. Ces connaissances vous aident à budgétiser vos services et à prendre des décisions éclairées sur l'ajout de nouveaux services ou le retrait de ceux qui ne profitent plus à votre entreprise.

Considérez un portefeuille des services comme un conteneur dans lequel se trouve une organisation hiérarchique de nœuds, services et offres de service définissables. La taxonomie dans Gestion des portefeuilles de services désigne la classification de vos couches de portefeuilles et des services associés (les portefeuilles hérités utilisent des couches ; reportez-vous à la **Remarque**). En règle générale, la taxonomie est structurée depuis le point de vue général de haut niveau vers le niveau spécifique comme celui d'une offre de services. Avec cette structure de taxonomie dynamique, vous pouvez organiser vos portefeuilles des services de diverses façons.

Structures des portefeuilles standards et hérités

Avant la version Utah, Gestion des portefeuilles de services proposait une structure de portefeuille. Avec la version Utah et les versions ultérieures, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système.

En tant que client existant, l'abonnement à la structure de portefeuille standard met à niveau tous vos portefeuilles de services. Vos portefeuilles existants demeurent intacts, mais les mesures, scores et pondérations de performance ne sont plus disponibles. Grâce aux portefeuilles des services standard améliorés, vous pouvez utiliser des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour générer des rapports sur les services, les nœuds et les performances des portefeuilles.

La structure de portefeuille standard fournit de nouvelles fonctionnalités et options pour vos portefeuilles des services afin que vous puissiez :

- créer des structures de portefeuille à différentes profondeurs dans le même portefeuille ;
- mettre à jour votre structure de portefeuille au fil du temps pour ajouter ou supprimer de la profondeur dans des zones du portefeuille, selon les besoins ;
- utiliser votre portefeuille existant dans la nouvelle structure, même si des « couches » sont supprimées.

Le portfolio_admin peut naviguer vers **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Mettre à niveau vers le portefeuille standard** pour accéder à la propriété système [standard_portfolio_construct.turn_on]. Seuls les clients existants voient ce chemin d'accès au menu. Comme les nouveaux clients obtiennent la structure de portefeuille standard par défaut, ce chemin d'accès au menu ne leur est pas proposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
une fois que vous avez procédé à la mise à niveau vers le portefeuille standard :

- vous ne pouvez pas revenir à la structure de portefeuille héritée ;
- vous n'avez pas accès au score de performances dans Espace de travail du propriétaire de service, car les pondérations et les mesures des performances ne sont plus disponibles.

Considérations relatives aux structures des portefeuilles des services standard et héritée

Accepter les portefeuilles des services standard	Ne pas accepter : conserver les portefeuilles des services hérités
• Utilisez des relations nœud à nœud pour créer des portefeuilles des services avec différents niveaux de profondeur dans un portefeuille unique (sans autres couches). • Générez des rapports sur les services, les nœuds et les performances de portefeuille à l'aide de groupes de KPI dans DPM.	• Des enregistrements à couches sont requis afin que vous puissiez affecter des nœuds à une couche, puis référencer le nœud parent/enfant. • Générez des rapports à l'aide des mesures, scores et pondérations de performances de portefeuille à partir de Espace de travail du propriétaire de service (et non des groupes de KPI à partir de DPM).

Lors de votre choix, une boîte de dialogue indique ces aspects et considérations importants. Cochez la case correspondant à votre choix (Oui ou Non).

Important :
la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs est intégrée dans Gestion des portefeuilles de services et si vous effectuez une mise à niveau vers le portefeuille standard Gestion des portefeuilles de services, les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour en savoir plus sur les scores des fournisseurs, consultez Référence de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Administration de portefeuille

En tant qu'utilisateur portfolio_admin, vous pouvez créer un ou plusieurs portefeuilles des services. Si votre organisation compte plusieurs entreprises, vous pouvez définir plusieurs portefeuilles pour les séparer par emplacement d'entreprise, par fournisseur ou par directeur des systèmes d'information (DSI). Vous pouvez également :

- ajouter et supprimer des services dans des portefeuilles ;
- déterminer comment les services d'un portefeuille sont catégorisés ;
- mettre à jour la taxonomie de portefeuille ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- mettre à jour les détails de portefeuille ;
- mettre à jour les services et les offres de service (le rôle service_editor y a également accès) ;
- changer le parent des services (le rôle service_editor y a également accès).

Configurer Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques de configuration fournissent des informations sur le mode d'installation et de configuration de l'application Gestion des portefeuilles de services.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour activer Gestion des portefeuilles de services, ses modules d'extension et le pack de contenu d'exemple, vous devez disposer du rôle d'administrateur. Pour configurer des services et des engagements, vous devez disposer du rôle d'administrateur de portefeuille ou d'éditeur de service.

Activer Gestion des portefeuilles de services

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core (com.snc.service_portfolio_core) est disponible par défaut pour les utilisateurs disposant de licences ITSM. Vous pouvez activer d'autres modules d'extension connexes disponibles pour des fonctions et fonctionnalités améliorées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio) permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré. Il contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes. Le module d'extension Foundation est préactivé et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, consultez Gestion des portefeuilles de services.

Modules d'extension connexes pour Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Base de données de gestion des configurations (CMDB). Disponible par défaut pour les utilisateurs avec des numéros de produits ITSM.
Applications Catalogue de services de base [com.glideapp.servicecatalog]	Active les intégrations avec l'application Catalogue de services et ses options.
Report Engine - utiliser la table récapitulative pour les rapports [com.glideapp.summary_report_engine]	Ajoute la propriété système glide.report_summary_engine et active le moteur de reporting Jeux de synthèses pour tous les rapports dans Gestion des portefeuilles de services.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Gestion des portefeuilles de services Foundation. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Ajoute le support de SLA Commitment à Gestion des portefeuilles de services. Inclut des données de démonstration.
Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]	Fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches et de nœuds. Les données de démonstration incluent des services et offres de service, notamment des éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore. Inclut des données de démonstration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gérer l'activation de Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services comprend plusieurs modules d'extension permettant l'organisation, la documentation et la gestion des portefeuilles de services au sein de votre service informatique.

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension et attribuer aux utilisateurs du système des rôles de Gestion des portefeuilles de services spécifiques.

Applications de produits Gestion des portefeuilles de services

Les modules d'extension d'application de produit suivants sont disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Base de données de gestion des configurations (CMDB). Disponible par défaut pour les numéros de produits ITSM .
Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio)	Permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format standard et structuré. Vous pouvez installer ce module d'extension à partir de l'interface utilisateur de la ServiceNow AI Platform.
Données de démonstration Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio.demo_data)	Ajoute des données de démonstration pour Gestion des portefeuilles de services et les engagements relatifs aux accords sur les niveaux de service. **Remarque :** si vous avez installé le module d'extension Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) avant la version New York, ce module d'extension active la version plus récente.

Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack

Vous pouvez également activer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]. Ce module d'extension contient des données de démonstration et fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches de classification et de nœuds. Les utilisateurs peuvent afficher les services et les offres de service, notamment les éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore en démonstration.

Les gestionnaires des portefeuilles tirent profit de Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack car il fournit un exemple utile de la façon dont les portefeuilles de services et les services sont construits au sein de l'application. Cet exemple entraîne une modélisation plus rapide du portefeuille de services d'une organisation. De plus, les gestionnaires de portefeuilles doivent bien souvent fournir rapidement à l'organisation un exemple de structure de portefeuille pour accélérer la prise de décision concernant une approche commerciale.

Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles de services

Les données de service sont liées les unes aux autres de différentes façons à l'aide de diverses applications. Gestion des portefeuilles de services référence le cadre de travail Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étant donné que les produits ServiceNow® de Gestion des portefeuilles de services et de Gestion de portefeuille digitale (DPM) sont très similaires à CSDM, il est utile de connaître les termes courants et les champs de cycle de vie lorsque vous utilisez ces applications.

Conseil :
Pour obtenir des informations sur la configuration de CSDM, voir Implementing the CSDM framework in stages .

Champs de cycle de vie CSDM pour les services techniques et d'entreprise

Une fois le module d'extension d'activation de CSDM installé [*com.snc.cmdb.csdm.activation*], vous pouvez utiliser les champs de cycle de vie CSDM dans Gestion des portefeuilles de services. Pour afficher les noms des champs, accédez à **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**et définissez la vue sur Portefeuille des services.

L'utilisation des champs de cycle de vie CSDM vous aide à gérer le cycle de vie de bout en bout des services et des offres de service. Les noms de champs partagés vous assurent la cohérence et l'alignement lorsque vous utilisez d'autres applications ServiceNow. Pour en savoir plus sur CSDM, consultez Enabling life-cycle sync from legacy-to-asset .

Important :
Pour la version et les Yokohama versions ultérieures, les étiquettes des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Les changements d'étiquette s'alignent sur la CSDM version 5. Avant la Yokohama sortie, les étiquettes sont Service technique et Offre de service technique.

Le tableau comparatif ci-dessous indique les différences entre les champs traditionnels de phase et d'état Gestion des portefeuilles de services et les champs d'état et d'étape de cycle de vie CSDM.

Ces champs s'affichent également lorsque vous utilisez les indicateurs Analyse des performances (PA).

Mappage de la table de services [cmdb_ci_service] de Gestion des portefeuilles de services et CSDM

Noms des champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services	Noms des champs d'étape et d'état de cycle de vie CSDM
Pipeline | Exigences	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Définition	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Analyse	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Approuvé	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Avec charte	Conception | Avec charte
Catalogue | Conception	Conception | Conception
Catalogue | Développement	Conception | Conception
Catalogue | Générer/Tester/Mettre en production	Déployer | Tester
Catalogue | Opérationnel	Opérationnel | En cours d'utilisation
Catalogue | Mise hors service	Opérationnel | En attente de mise hors service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de la table de services [cmdb_ci_service] de Gestion des portefeuilles de services et CSDM (suite)

Noms des champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services	Noms des champs d'étape et d'état de cycle de vie CSDM
Mis hors service | Mis hors service	Fin de vie | Mis hors service
Mis hors service | Obsolète	Fin de vie | Obsolète

Termes CSDM courants utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.
Capacité métier	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM (suite)

Terme	Définition	Notes
service(s) d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM (suite)

Terme	Définition	Notes
	la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

Information associée

Implementing the CSDM framework in stages

Configurer des services et des engagements dans Gestion des portefeuilles de services

Configurez des services et des engagements dans Gestion des portefeuilles de services pour définir les services et suivre leurs performances par rapport aux engagements de disponibilité. Vous pouvez transmettre les informations sur les performances en temps réel aux personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Procédure

1. Définissez les offres de service et les engagements.
   Créer des enregistrements d'offres de service qui définissent différents niveaux de service pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous proposez une offre standard pour les mises à niveau et la protection antivirus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité. Créez un ensemble complet d'offres de service avec des engagements de service qui établissent les spécificités de l'offre.
2. Définissez le champ d'application des offres de service.
   Le champ d'application dans Gestion des portefeuilles de services fait référence aux paramètres détaillés d'un service qui définissent les limites de ce service. Définissez des services supplémentaires spécifiques liés au service comme **Dans le champ d'application** ou **Hors du champ d'application**. Pour obtenir des instructions afin d'appliquer des définitions de champs d'application aux services, consultez Appliquer la portée d'un service dans Gestion des portefeuilles de services.
3. Configurez le prix de l'offre de service.
   Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Les valeurs sont définies dans le service parent et héritées par les offres. Le prix réel par unité facturé pour le service est établi dans l'offre. Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services.
4. Configurez le catalogue de services pour l'utilisateur final.
   Toutes les données créées dans les étapes précédentes s'affichent sur la page du catalogue de services d'un service. La mise en page n'est pas configurable, mais un administrateur peut contrôler la façon dont le service est catégorisé et les personnes qui peuvent consulter le service dans le catalogue. Pour plus d'informations, consultez Catalogue de services administration .
5. Abonnez-vous aux offres de service.
   Grâce à Gestion des portefeuilles de services, les propriétaires de services peuvent abonner des entités professionnelles à des Offres de service dans Gestion des portefeuilles de services.
6. **Facultatif :** Acceptez la propriété système mise à jour du calculateur de disponibilité [com.snc.availability.v2].
   Cette propriété système de disponibilité mise à jour [com.snc.availability.v2] améliore les calculs et la maintenance. Pour en savoir plus, consultez ..

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer le pack de contenu d'exemple Gestion des portefeuilles de services

Installez le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) pour accéder à un exemple de structure de portefeuille et de taxonomie de service. Ces exemples de données accélèrent votre capacité à créer et à gérer un portefeuille des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

Dépendance : Gestion des portefeuilles de services Foundation application

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'installation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Accédez aux données de démonstration et à un exemple de métadonnées de structure de taxonomie.
- Créer des portefeuilles et les taxonomies associées.
- Accédez à des exemples de listes de données de service.
- Effectuez des liens vers des exemples de données périphériques, telles que des fournisseurs et des contrats.

Vous pouvez afficher le contenu d'exemple dans le module **Portefeuilles des services** de l'application Gestion des portefeuilles de services en tant qu'exemple de **portefeuille des services informatiques**. Vous pouvez également afficher les données dans l'espace de DPM travail. Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

Important :
Pour l'étape 2 de la procédure, saisissez com.snc.spm.content dans le champ Rechercher et cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage du contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services

Accédez, consultez et analysez le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services pour planifier et créer votre portefeuille des services. Considérez l'exemple de structure comme point de départ. Vous pouvez l'ajouter ou le modifier en fonction des besoins spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin, service_editor ou service_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L’exemple de portefeuille des services informatiques fournit des données utilisables sous la forme de portefeuilles, de couches et de nœuds taxonomiques. Il fournit également des données de démonstration sous la forme de services, d'offres de service, d'incidents, d'engagements, etc.

Vous pouvez afficher le contenu d’exemple du portefeuille des services informatiques avec n’importe quel Gestion des portefeuilles de services rôle. Pour créer des portefeuilles ou gérer les nœuds de taxonomie, vous devez avoir le rôle portfolio_admin ou le rôle service_editor.

Vous pouvez afficher le contenu d’exemple à la fois dans l’application Gestion des portefeuilles de services et dans l’espace de Gestion de portefeuille digitale (DPM) travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Portefeuilles des services**.
2. Sélectionnez **Exemple de portefeuille de services informatiques** pour ouvrir les détails du portefeuille.
3. Passez en revue les nœuds de taxonomie.
   Une liste d’exemples de nœuds liés au service informatique apparaît, y compris, mais sans s’y limiter, les suivants.
   - Gestion des logiciels
   - Service d'assistance matérielle
   - Gestion et consulting IT
   - Assistance réseau
   - Gestion du centre de données
   - Support logiciel
4. Sélectionnez un type de service de nœud de taxonomie.
5. Passez en revue l’exemple de portefeuille des services informatiques et ses nœuds taxonomiques pour comprendre la structure de base.
   Examinez plusieurs nœuds de taxonomie de type service pour trouver la structure qui correspond le mieux à vos besoins. Vous pouvez les utiliser comme guide lorsque vous créez votre propre structure de contenu de portfolio.

Information associée

Utiliser Gestion des portefeuilles de services

Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer des services et des offres de service, et de les affecter aux portefeuilles des services. Vous pouvez également afficher les données liées au service, y compris les résultats de disponibilité du service.

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques suivantes fournissent des conseils sur la façon d'utiliser Gestion des portefeuilles de services.

Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services

Vous pouvez créer un portefeuille des services unique ou plusieurs portefeuilles des services ayant chacun sa propre structure taxonomique. Le portefeuille des services vous permet d'obtenir une vue d'ensemble de vos services informatiques actuels. Vous pouvez également afficher les services qui pourraient être disponibles à l'avenir et ceux qui existaient dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un portefeuille des services avant de définir les nœuds taxonomiques. Après avoir créé le portefeuille des services, vous pouvez le modifier dans la plateforme et suivre ses performances dans Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Important :
Les clients existants peuvent adhérer à la structure de portefeuilles améliorée en accédant à **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Configuration** > **Abonnement au nouveau portefeuille**. La structure améliorée utilise des nœuds et non des couches, ainsi que scores pondérés à partir du Espace de travail du propriétaire de service. Une fois que les clients ont adhéré à la structure de portefeuilles améliorée, il n'est pas possible de revenir à l'ancienne structure. Pour en savoir plus, consultez Portefeuilles de Gestion des portefeuilles de services. Les nouveaux clients bénéficient par défaut de la structure de portefeuilles améliorée.

Remarque :
La procédure suivante reflète la vue utilisateur **SPM avancé**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Portefeuilles des services** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Portefeuille des services

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du portefeuille des services, par exemple « portefeuille des services informatiques ».
Description brève	Informations brèves sur le portefeuille des services.
Description	Détails complets sur le portefeuille des services, tels que les rubriques de support logiciel et réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Portée commerciale	Paramètres de service détaillés définissant les limites d'un service. Par exemple, la définition des utilisateurs ayant accès aux services.
Propriétaire du portefeuille des services	Personne qui détient le portefeuille, généralement au niveau du directeur des systèmes d'information (DSI). Cette personne a le rôle portfolio_editor et peut afficher et mettre à jour uniquement les portefeuilles dont il est titulaire.
Gestionnaire de portefeuille des services	Personne qui dispose du rôle portfolio_admin et qui est autorisée à gérer le portefeuille des services. Le rôle portfolio_admin permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements de portefeuilles de tous types, notamment : ○ Portefeuilles ○ Niveaux et nœuds taxonomiques ○ Services et offres de services ○ Relations ○ Critères de performance
Création automatique d'offres de service	Lorsque cette option est cochée, le champ **Nombre d'offres par service** s'affiche, ce qui vous permet de sélectionner le nombre d'offres de service à créer automatiquement. Chaque service doit compter une offre de service. Lorsque vous créez une offre de service à l'aide de la case à cocher de création automatique, les événements suivants se produisent : ○ Les offres de service sont créées selon la convention de dénomination de *<service name> Offering1*. Le nombre représente le nombre d'offres que vous avez créées. Si vous en avez créé deux, la seconde offre est nommée *<service name> Offering2*. ○ L'offre de service hérite des champs suivants du service parent : ▪ Propriété de ▪ Responsable de livraison ▪ Délégué

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ État ▪ Classification du service ○ Les offres de service créées automatiquement se trouvent dans le lien connexe Offres du service.
Important : Les champs de performance suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service, désormais obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.	
Seuil du score de performance élevé	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessus duquel les indicateurs changent de l'ambre au vert dans Espace de travail du propriétaire de service. Outre le changement de couleur, le pourcentage par défaut est de **80**.
Seuil du score de performance faible	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessous duquel les indicateurs changent de l'ambre au rouge dans Espace de travail du propriétaire de service. Outre le changement de couleur, le pourcentage par défaut est de **60**.
Ajouter les mesures des performances par défaut	Option permettant d'ajouter cinq mesures lorsque vous créez un nouveau portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter les mesures en décochant la case. Les mesures par défaut ajoutées incluent : ○ Graphique des disponibilités ○ Satisfaction des clients ○ Incidents critiques ○ Activité ○ Non-respect de l'accord sur les niveaux de service (SLA) **Remarque :** Ce champ est masqué dans les enregistrements de portefeuille des services. Il n'apparaît que lorsque vous créez un enregistrement.
Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres	Lorsque ce champ est actif, à chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre de ce portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si votre instance est intégrée dans Gestion financière et que les champs **Dépenses estimées** et **Modèle de coût** sont configurés sur le formulaire d'offre de service, les détails des **dépenses estimées** pour le portefeuille s'affichent.

3. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre portefeuille des services ou **Mettre à jour** après une modification.
   Le nouveau portefeuille des services figure dans la liste de module des **Portefeuilles des services**.
4. Sélectionnez le nom du portefeuille des services nouvellement créé dans la liste.
   Les listes connexes Nœuds taxonomiques, Mesures de portefeuille et Pondérations des nœuds taxonomiques figurent sur le formulaire de portefeuille des services. Consultez Taxonomie de la Gestion des portefeuilles de services pour en savoir plus sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille des services.

Taxonomie Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services utilise un cadre de taxonomie pour organiser et gérer les services d'un portefeuille.

Structures des portefeuilles

Avant la version Utah, Gestion des portefeuilles de services proposait une structure de portefeuille comptant des nœuds et des couches de taxonomie. Avec la version Utah et les versions ultérieures, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système. La structure de portefeuille standard améliorée n'utilise plus de couches dans le cadre de la taxonomie. Elle n'utilise que des nœuds. Pour en savoir plus sur les deux types de structures de portefeuille, reportez-vous à Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Pour effectuer une mise à niveau vers la structure de portefeuille standard, le rôle portfolio_admin accède à **Gestion des portefeuilles de services > Administration > Mettre à niveau vers le portefeuille standard** pour accéder à la propriété système [standard_portfolio_construct.turn_on]. Seuls les clients existants voient ce chemin d'accès au menu. Comme les nouveaux clients obtiennent la structure de portefeuille standard par défaut, ce chemin d'accès au menu ne leur est pas proposé.

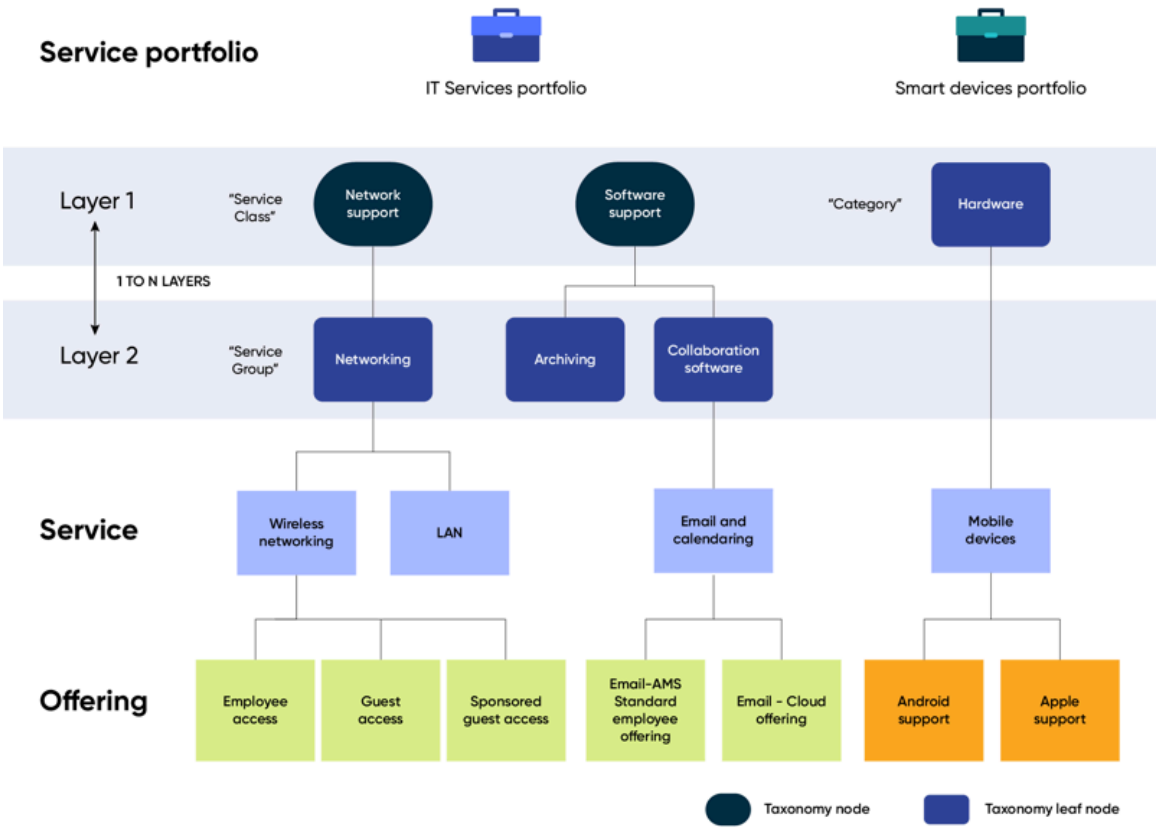
Taxonomie de la structure de portefeuille héritée

Si vous utilisez une structure de portefeuille héritée, votre cadre de taxonomie peut ressembler à cet exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille héritée



Dans cet exemple, il existe deux portefeuilles de services : le portefeuille des services informatiques et le portefeuille des appareils intelligents.

- Les couches figurent en dessous des portefeuilles de services. Vous pouvez avoir de 1 à N couches, qui peuvent être un nœud de taxonomie et/ou un nœud terminal de taxonomie.
- Les services et offres de service se situent sous les couches et les nœuds terminaux.

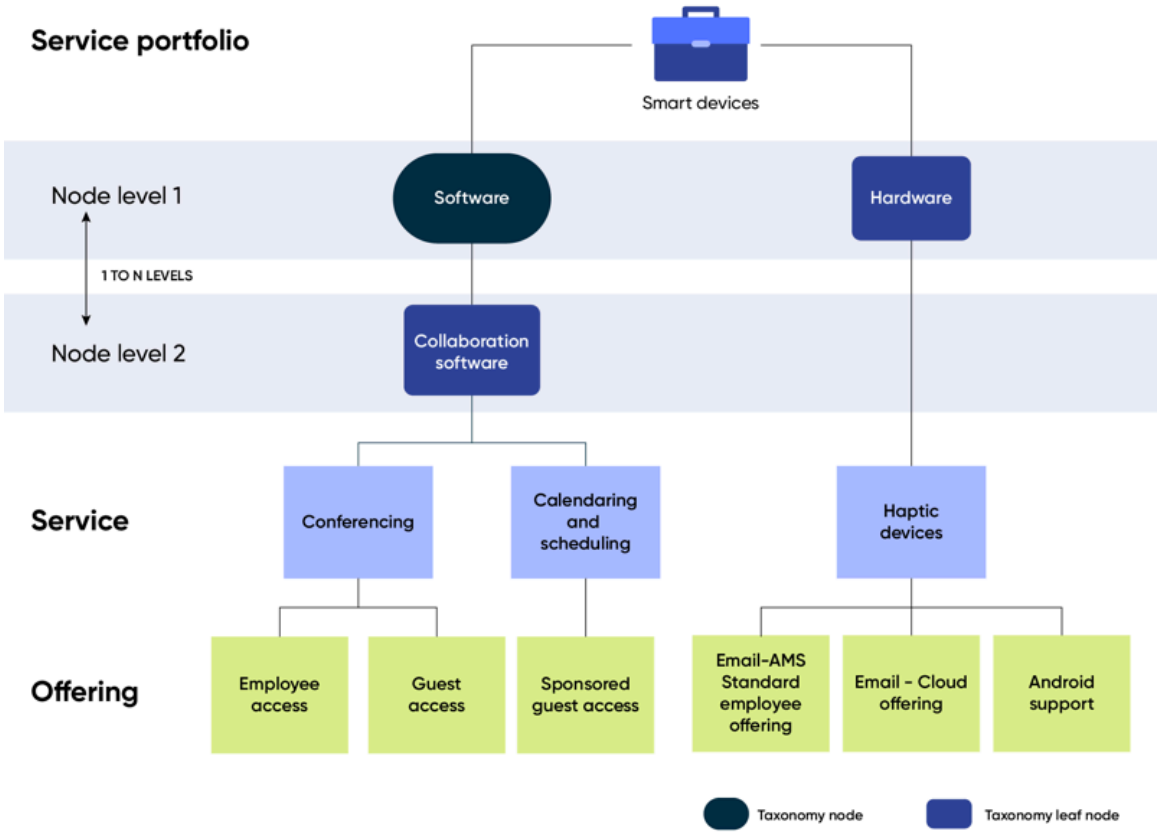
Taxonomie de la structure de portefeuille standard

Si vous utilisez la structure de portefeuille standard améliorée, votre cadre de taxonomie peut ressembler à cet exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille standard



Cet exemple comporte un portefeuille des services en haut : les appareils intelligents.

- Le niveau de nœud se trouve en dessous du portefeuille des services.
  - Vous pouvez avoir de 1 à N niveaux de nœuds.
  - Un niveau de nœud peut contenir à la fois un nœud taxonomique et un nœud terminal.
  - Affectez plusieurs nœuds (plutôt que des couches) pour plus de flexibilité lors de la structuration de vos portefeuilles de services. Par exemple, un portefeuille unique peut compter plusieurs niveaux de profondeur via des relations de nœud à nœud.
- Les services et offres de service se situent en dessous des niveaux des nœuds de taxonomie.

Remarque :
vous pouvez visualiser une carte des relations des nœuds, des services et des offres de service dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Gestion de portefeuille digitale.

Information associée

Créer des nœuds taxonomiques

Créer des définitions de couches de taxonomie

Afficher les cartes des relations dans Gestion de portefeuille digitale

Créer des définitions de couches de taxonomie

Créez un nombre illimité de couches taxonomiques pour organiser, étiqueter et gérer votre portefeuille des services. Les couches de taxonomie représentent les niveaux de conteneur les plus élevés de votre portefeuille des services. Chaque niveau prend en charge des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

branches, ou nœuds, qui contiennent des nœuds ou services enfants dans une structure hiérarchique de haut en bas.

Avant de commencer

Important :
Cette tâche s'applique si vous utilisez la structure de portefeuille héritée. Pour en savoir plus sur les structures de portefeuille héritées et standards, consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services.

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ouverture du module **Définitions de couches de taxonomie** affiche une liste de toutes les couches existantes définies pour tous les portefeuilles des services.

Par défaut, le nom du portefeuille des services associé à la couche de taxonomie est indiqué dans la première colonne de **portefeuille des services** de la liste. Le portefeuille des services est l'élément parent de la couche de taxonomie. Les couches taxonomiques existantes apparaissent dans la colonne **Nom** et sont classées chronologiquement dans la colonne **Ordre**. Votre couche avec le numéro d'ordre 100 est toujours en haut, suivie par le numéro d'ordre 200, et ainsi de suite.

Associez toujours les couches de taxonomie à un portefeuille des services parent. Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les couches taxonomiques suivantes :

- Classe de service
- Groupe de services

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Activer le pack de contenu Gestion des portefeuilles de services.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des portefeuilles de servicesDéfinitions de couches de taxonomie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier une définition de couche de taxonomie existante, vous pouvez également sélectionner le nom de sa définition afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.
3. Remplissez ou modifiez les champs de formulaire.

Définitions de couches de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le but de la couche de taxonomie, par exemple Rubrique pour rubrique de support logiciel ou rubrique de support réseau.
Ordre	Valeur représentant le niveau hiérarchique où la couche de taxonomie existera. 1 est le niveau le plus élevé, et chaque nombre chronologique suivant se place à un niveau inférieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : l'ordre des couches est verrouillé et ne peut pas être modifié lorsqu'un nœud est créé pour toute couche d'un portefeuille des services. Des nœuds ne peuvent pas être ajoutés aux couches s'il y a un intervalle dans l'ordre des couches.
Portefeuille des services	Portefeuilles de services auquel la couche de taxonomie est associée.
Description courte	Informations brèves sur le rôle de la couche de taxonomie.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer votre portefeuille des services ou cliquez sur **Mettre à jour** après la modification d'une couche de taxonomie.
5. Cliquez sur la définition de couche de taxonomie nouvellement créée dans la liste.
   Les listes connexes des nœuds taxonomiques et des mesures du portefeuille figurent sur le formulaire du portefeuille des services. Consultez Taxonomie de la Gestion des portefeuilles de services pour en savoir plus sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille de services.

Créer des nœuds taxonomiques

Vous pouvez créer un nombre illimité de nœuds ou de branches et les ajouter aux couches de taxonomie de votre portefeuille des services. En configurant des nœuds taxonomiques, vous pouvez réussir à obtenir un portefeuille des services très détaillé et organisé, contenant plusieurs couches élémentaires, du général au spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter de nouveaux nœuds selon vos besoins, modifier les nœuds existants, changer les parents de nœuds ou supprimer des nœuds. Vous pouvez changer le parent d'un nœud pour un autre nœud de la même couche de taxonomie.

Dans Gestion des portefeuilles de services, les nœuds taxonomiques représentent généralement des types de service au sein des couches de taxonomie configurées. Ces types servent de conteneurs pour les nœuds ou services enfants. Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les nœuds suivants :

- Gestion du centre de données
- Service d'assistance matérielle
- Gestion des logiciels

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Activer le pack de contenu Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de classification** et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier un nœud de taxonomie existant, vous pouvez également sélectionner le nom du nœud afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un nœud existant, sélectionnez **Supprimer**.
2. Remplissez ou modifiez les champs de formulaire.

Nœud de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le rôle du nœud.
Description courte	Informations brèves sur le rôle du nœud de taxonomie.
Description	Informations détaillées sur le nœud.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce nœud de taxonomie est associé.
Couche de taxonomie	Couche de taxonomie à laquelle ce nœud est associé.
Parent	Nœud de taxonomie auquel le nœud est associé. Utilisez ce champ de formulaire pour changer le parent d'un nœud au même niveau de taxonomie.
Titulaire	Titulaire du nœud taxonomique.
Date de début de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie est valide.
Date de fin de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie n'est plus valide.
Score de performances **Remarque :** apparaît avec un abonnement Espace de travail du propriétaire de service.	Score de performances le plus récent pour ce nœud. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. **Soumettez** votre nœud de taxonomie.
   Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour** après avoir modifié un nœud de taxonomie existant.
4. Modifiez ou définissez les pondérations des nœuds de taxonomie.
   S'il est disponible, sélectionnez le lien connexe **Modifier les pondérations** pour modifier les pondérations des services ou nœuds enfants existants. Vous pouvez également accéder à **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de classification** et recherchez un nœud dans la liste. Sélectionnez pour ouvrir le formulaire.

Remarque :
Le lien connexe **Modifier les pondérations** s'affiche avec un abonnement Espace de travail du propriétaire de service. Les valeurs de pondération des nœuds enfants associés sont spécifiées au niveau de l'offre de service via le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire d'offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Spécifiez les valeurs de pondération pour chaque nœud enfant associé.
   Le poids total doit être égal à cent pour cent. Pour plus d'informations sur les pondérations et la spécification de leur valeur, consultez Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.
6. Examinez les enregistrements de liste connexe.
   Selon le type de nœud, les listes connexes affichent les données associées suivantes si le nœud est de type terminal ou non.

Option	Description
Nœuds de classification	Liste de tous les nœuds enfants associés. Vous pouvez modifier un nœud enfant existant en sélectionnant le nom d'un nœud de taxonomie. Créez un nouveau nœud enfant en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire **Nœud de taxonomie**.
Services	Liste de tous les services associés indiqués pour les nœuds terminaux. Modifiez la liste en sélectionnant **Modifier** et en apportant des changements au formulaire. Vous pouvez sélectionner un service dans la liste connexe pour modifier et mettre à jour. Créez un nouveau service associé en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire de **service**. Consultez Créer un service dans Gestion des portefeuilles de services.

Créer un service dans Gestion des portefeuilles de services

Créez des services qui profitent à votre organisation interne et aux clients et utilisateurs externes et leur apportent de la valeur.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les occurrences d'étiquette de table et de champ de référence **Service d'entreprise** dans le produit ont été changées pour **Service**. Par exemple, le formulaire de service d'entreprise a été remplacé par le formulaire de service. Cette modification concerne uniquement les nouvelles instances et n'affecte pas les instances existantes mises à niveau.

Remarque :
Vous pouvez également créer et modifier des services et des offres de service à l'aide de l'application Générateur de services. Générateur de services fournit une expérience de visite guidée avec une aide contextuelle de bout en bout. Pour plus d'informations, consultez Générateur de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services** et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier un service existant, vous pouvez également cliquer sur son nom afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête du formulaire de service

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce service est associé.
Nœud de taxonomie	Nœud terminal de taxonomie dans un portefeuille auquel ce service est associé.
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
État	État de la phase du service.
Description brève	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation.
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service.
Gestionnaire des relations commerciales	Gestionnaire des relations pour ce service.

Important :
Les deux champs suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service, désormais obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

Score de performances	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Le score de performances est calculé par un script nocturne et ne peut pas être changé.
Score CSAT	Score du commentaire sur le service clientèle.

3. Sélectionnez l'onglet **Général**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Général du formulaire de service

Champ	Description
Numéro	Identification unique générée automatiquement pour un nouvel enregistrement de service. Sa valeur se compose d'une chaîne « BSN » et d'un numéro unique. D'autres formulaires et scripts peuvent faire référence à cette identification. Le champ **Nombre** est visible dans la vue de formulaire du portefeuille des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le champ **Nombre** dans les enregistrements de service qui ont été créés avant l'ajout du champ est null.
Version	Version du service.
Alias	Autres noms utilisés pour ce service.
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**, **Externe** et **Interne et externe**.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	Date à laquelle le service est mis hors service.
Date de dernier examen	Date du dernier examen du service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Équipe du formulaire de service

Champ	Description
Délégué	Personne autorisée à gérer le service au nom du propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne à contacter pour des problèmes liés à ce service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce service.
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

7. Sélectionnez l'onglet **Besoins professionnels**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Besoins professionnels du formulaire de service

Champ	Description
Besoins professionnels	Le besoin professionnel que ce service remplit.
Criticité opérationnelle	Niveau de criticité qui définit l'importance du service dans votre organisation.

9. Après avoir rempli le formulaire, sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Les listes connexes pour le service s'affichent. Affichez ou créez les éléments connexes suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Offres
- Dans le périmètre
- Hors du périmètre
- Services dont je dépends
- Services dépendants de moi
- Incidents
- Problèmes
- Demandes de changement
- Autres tâches
- Articles de la base de connaissances
- Poids du nœud de l'offre de service
- Initiatives d'amélioration

10. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre service ou **Mettre à jour** après la modification d'un service.

Appliquer la portée d'un service dans Gestion des portefeuilles de services

Définissez les limites d'un service avec des détails de champ d'application pour accorder ou refuser des vues de service spécifiques. Les éléments hors du champ d'application définissent ce qu'un service ne peut pas fournir et les éléments dans le champ d'application définissent ce qu'un service fournit. Par exemple, les sauvegardes nocturnes peuvent être dans le champ d'application pour le service d'assistance de bureau, mais hors du champ d'application pour le service de récupération d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions Dans le champ d'application et Hors du champ d'application apparaissent dans la page Catalogue de services que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent au Catalogue de services.

Pour afficher la liste des entrées de champ d'application dans votre système, saisissez `service_scope.list` dans un navigateur et appuyez sur la touche Entrée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez le nom d'un service pour lequel vous souhaitez définir un champ d'application.
   Seul un service parent peut avoir un champ d'application.
3. Dans la liste connexe Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application, sélectionnez **Nouvelle** pour créer une nouvelle définition ou **Modifier** pour ajouter le champ d'application à la liste Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application du service.
   Configurez le champ d'application avec tout ce qui est pertinent pour le service et aide à définir ses limites.
4. Donnez à l'élément de champ d'application un nom descriptif et fournissez des détails dans le champ **Description**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier et gérer les portefeuilles des services dans Gestion des portefeuilles de services

Gérez les CSDM champs de cycle de vie de vos nœuds de taxonomie de portefeuille dans l'application Gestion des portefeuilles de services . Vous pouvez facilement déplacer les nœuds taxonomiques d'un portefeuille à un autre pour confirmer que vos portefeuilles sont synchronisés. Vous pouvez également décider d'afficher ou de masquer les champs de cycle de vie dans l'espace de travail gratuit Gestion de portefeuille digitale (DPM) .

Gérer les champs de cycle de CSDM vie dans Gestion des portefeuilles de services

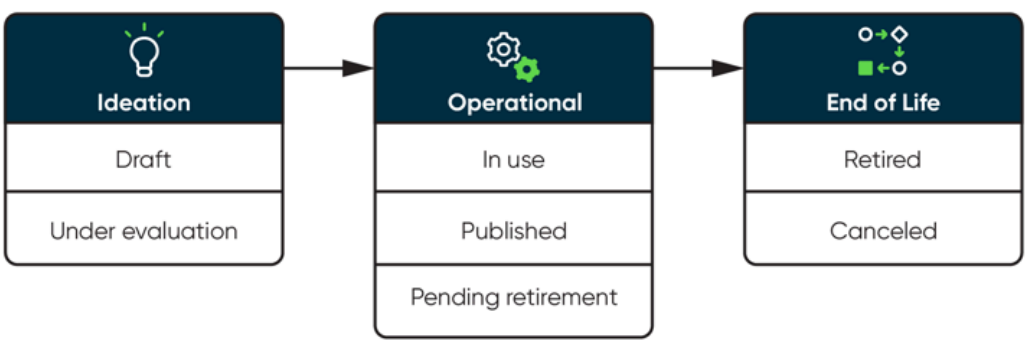
Gérer les champs de CSDM cycle de vie des nœuds de taxonomie de vos portefeuilles des services. Vous pouvez également utiliser la case à cocher Actif pour afficher ou masquer les champs de cycle de vie dans l'espace de Gestion de portefeuille digitale (DPM) travail.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étapes du cycle de vie des nœuds de CSDM taxonomie pour les portefeuilles des services



Étape	Statut
Idées	• Brouillon • En cours d'évaluation
Opérationnel	• En cours d'utilisation • Publié • Mise hors service en attente
Fin de vie	• Mis hors service • Annulé **Remarque :** Un état de fin de vie ne serait jamais défini sur Expiré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de classification**. Utilisez la vue Portefeuille des services.
2. Ouvrez le nœud de taxonomie dont vous souhaitez activer les champs de CSDM cycle de vie.
3. Entrez ou mettez à jour les champs suivants.

Champ	Description
Étape du cycle de vie	Étape du cycle de vie du nœud taxonomique. Les étapes peuvent être **Idéation**, **Opérationnelle** ou **Fin de vie**.
État de l'étape du cycle de vie	État du cycle de vie du nœud taxonomique. Le système offre de nombreuses options, mais quelques-unes des plus courantes sont **Brouillon**, **Conception**, **En cours d'utilisation**, **En suspens** et **Disponible**.
Case **à cocher Actif**	La case **à cocher Actif** détermine si le portefeuille s'affiche dans l'espace de DPM travail. La case est active (cochée) par défaut, mais vous pouvez la décocher à tout moment.

Remapper les nœuds de taxonomie du portefeuille des services dans Gestion des portefeuilles de services

Utilisez les options flexibles lorsque vous remappez (ou changez le parent) des nœuds de taxonomie d'un portefeuille à un autre. Vous pouvez déplacer une branche entière d'une taxonomie d'un portefeuille à un autre, y compris le déplacement automatique de ses nœuds enfants.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous déplacez des nœuds taxonomiques d'un portefeuille à un autre, tous ses nœuds enfants associés ainsi que leurs services et offres sont également déplacés. Cette transition en douceur confirme que vos portefeuilles des services sont synchronisés. En suivant la procédure, il peut être utile d'ouvrir les deux portefeuilles dans leur propre onglet.

Procédure

1. Déterminez le nom du portefeuille des services auquel vous souhaitez ajouter des nœuds taxonomiques.
2. Ouvrez le portefeuille des services à partir duquel prendre le nœud de taxonomie.
   - Sélectionnez le nœud taxonomique que vous souhaitez déplacer.
   - Modifiez la valeur du champ **Portefeuille des services** pour le nom du portefeuille vers lequel vous souhaitez déplacer le nœud de taxonomie. Un message explique l'impact du changement de nom du portefeuille.
   - Enregistrez l'enregistrement.
   - Actualisez la liste Nœud de taxonomie pour afficher le portefeuille mis à jour dans la colonne Portefeuille des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Vérifiez le changement dans l'espace de DPM travail.
   - Accédez aux portefeuilles d'entreprise dans l'espace DPM de travail.
   - Recherchez le portefeuille auquel vous avez ajouté les nœuds de taxonomie.
   - Vérifiez que les nœuds de taxonomie ont été ajoutés, ainsi que leurs nœuds enfants, services et offres de service.

Important :
Les portefeuilles de services contiennent les valeurs des indicateurs clés de performance (KPI) de l'instantané de performance. Si les données KPI sont définies sur « dernier score », le nouveau nœud prend un jour pour refléter les données KPI mises à jour. Pour plus d'informations, consultez Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

Offres de service dans Gestion des portefeuilles de services

Une offre de service est dérivée d'un service, en affinant le service parent pour un besoin professionnel spécifique et un niveau de performance spécifique.

Offres de service et engagements

Les enregistrements d'offres définissent différents niveaux de performance pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous pouvez offrir une offre standard pour les mises à niveau et la protection contre les virus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité.

Les types d'offre de service incluent les offres de service d'entreprise et les offres de services techniques.

Important :
Pour la version et les Yokohama versions ultérieures, les étiquettes des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Avant la Yokohama sortie, les étiquettes sont Service technique et Offre de service technique.

Créez un ensemble complet d'offres de service définies par des engagements qui définissent les spécificités d'une offre. Chaque service doit avoir au moins une offre définie pour passer à la phase Catalogue. Ceci est nécessaire car c'est au niveau des offres de service que sont définis les accords de niveau de service (SLA) et que les mesures sont rassemblées.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les SLA, y compris les définitions et résultats de SLA, consultez Gestion des niveaux de service.

Tarification d'offre de service

Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Utilisez ces données de tarification pour créer des éléments de catalogue.

Abonnements aux offres de service

Vous pouvez abonner différentes entités à une offre de service. Ces données sont ensuite utilisées pour déterminer le nombre total d'abonnés sur le formulaire d'offre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offres de service technique

Les offres de service technique peuvent être affichées comme des relations héritées des services aux entreprises et des offres. Elles ne sont pas incluses dans les modèles de mesures et n'utilisent pas le modèle de pondération.

Changer le parent des types d'offres de services

Vous pouvez changer le parent d'une offre de service d'un type de service à un autre. Par exemple, le changement de parent d'une offre de service d'entreprise vers un service technique ou inversement. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre pour qu'il devienne un service d'application. Voici des informations et directives importantes concernant le changement de parent des types d'offre de service :

- Lorsque vous changez le parent d'une offre de service d'entreprise en service technique, vous recevez un message vous informant que l'évaluation des performances n'est pas disponible avec les offres de service technique.
- Lorsque vous changez le parent d'un type de service à un autre, les règles de pondération existantes s'appliquent.
- Si vous essayez de changer un parent alors que le service parent est en phase Catalogue avec une seule offre, vous recevez un message vous permettant de ne pas effectuer ce changement.
- Si le poids de la mesure sur le service parent est > 0, vous recevez un message vous avertissant d'ajuster les données avant de changer le parent de l'offre. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre vers un type de service différent tant que le poids de l'offre sur l'ancien type de service n'est pas défini sur zéro.

Rubriques d'offre de service dans cette section

Afficher une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Affichez les offres de service dans Gestion des portefeuilles de services pour trouver des offres qui apportent une valeur ajoutée à votre organisation et aux utilisateurs externes. Vous pouvez également afficher les offres de service dans l'application Générateur de services .

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Faites défiler la liste pour rechercher l'offre de service ou sélectionnez le filtre (icône pour ajuster les conditions de filtre.
3. Sélectionnez l'offre de service pour l'ouvrir.

   Avant d'ouvrir une offrande, vous pouvez voir l'un des symboles suivants devant son nom.
   - Le mot [BROUILLON] indique que l'offre est extraite et se trouve à l'état Brouillon.
   - Un symbole d'avertissement triangulaire clair (⚠) indique que c'est la nouvelle copie [BROUILLON] qui est utilisée.
   - Un point rouge (Point) indique que l'offre est en lecture seule.

   Lorsque vous affichez l'offre, vous pouvez utiliser le premier ensemble d'onglets pour afficher ses informations générales, les équipes de support et des informations sur le prix

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et les opérations. Utilisez le deuxième ensemble d'onglets (liens connexes) pour plus de détails sur l'offre. En outre, un bouton vous permet de modifier l'offre dans l'application Générateur de services .

4. **Facultatif :** Affichez une offre de service à l'aide de l'application Générateur de services .

   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Service Builder**.

   b. Sélectionnez l'onglet **Services** .

   c. Recherchez et ouvrez le service correspondant à l'offre de service que vous recherchez.

   Conseil :
   Vous pouvez affiner votre recherche à l'aide des options de filtre sur les en-têtes de colonne.

   d. Une fois le service ouvert, sélectionnez **Gérer les offres** dans le panneau de navigation pour afficher la liste des offres.

   Vous pouvez également sélectionner **Nouveau** pour créer une offre de service pour ce service.

   Remarque :
   Les mêmes symboles s'appliquent que ceux décrits précédemment.

Information associée

Créer une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Créer une offre de service dans Générateur de services

Créer une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Créez des offres de service pour définir les services, les documenter, suivre leurs performances par rapport aux engagements de disponibilité définis et transmettre en temps réel les informations sur les performances à vos utilisateurs finaux.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Souvent, les données définies sur un service et sur ses offres enfants sont identiques. Par exemple, la même personne peut être titulaire d'un service et de ses offres, comme défini dans le champ **Propriété de** du formulaire de **service**. Toutefois, la possibilité de définir des données différentes entre les services et les offres enfants existe si l'organisation le souhaite. Par exemple, une personne peut être titulaire du service tandis qu'une autre est titulaire de l'offre enfant.

Liez les offres de service aux éléments de catalogue requis pour fournir un service. Chaque offre de service a des engagements, qui à leur tour ont des accords de niveau de service.

Une offre de service se compose d'un ensemble d'engagements de service qui définissent de manière unique le niveau de service en termes de disponibilité, de champ d'application et de tarification. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Une offre standard comprenant les mises à niveau et une protection contre les virus, et une offre exécutive comprenant les engagements standard mais aussi une certaine garantie de disponibilité comme 98 % de disponibilité de 8h à 17h en semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'une offre est ajoutée à un service pour la première fois, certaines valeurs de champ du formulaire d'offre sont héritées de l'enregistrement de service parent. Ces champs de formulaire sont : **Propriété de**, **Criticité opérationnelle**, **Responsable de livraison** et **Délégué**. Lorsqu'une offre est ajoutée et que l'enregistrement de service parent a des valeurs de champ vides, ces champs sont également vides sur l'enregistrement d'offre. Lorsque vous insérez pour la première fois une offre dans un service, les valeurs de champ de l'enregistrement de service parent remplacent les valeurs existantes dans l'enregistrement d'offre. Vous pouvez mettre à jour les champs une fois que vous avez ajouté l'offre, si nécessaire.

Vous pouvez également créer automatiquement des offres de service lors de la création d'un portefeuille des services. Pour plus d'informations, consultez Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service** et sélectionnez **Nouveau**.
   Alternativement, pour modifier une offre de service existante, sélectionnez le nom de l'offre de service pour ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Remplissez les champs de formulaire.

Formulaire d'offre

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Parent	Service parent.
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
Statut	État du service par phase.
Description brève	Informations brèves sur le portefeuille des services.
Description	Détails complets de l'offre de service.
Score CSAT	Score du commentaire de satisfaction du client
Nombre total d'abonnés	Nombre d'abonnements pour cette offre de service. Le nombre total d'abonnés est calculé par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Score de performances **Remarque :** ce champ s'affiche si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. Sélectionnez l'onglet **Général** pour compléter la section Général du formulaire.

Champ	Description
Alias	Autres noms utilisés pour ce service.
Criticité opérationnelle	Degré de criticité de cette offre de service pour l'entreprise. Vous pouvez baser une stratégie de réponse à la demande à partir de cette valeur. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**et **Externe**.
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Version	Version de l'offre de service.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	La date à laquelle le service est mis hors service.
Les emplacements	Emplacement physique du service.
Fréquence de l'enquête CSAT	Fréquence d'envoi d'une enquête auprès des clients.
Dernière enquête CSAT envoyée	La dernière fois qu'une enquête de satisfaction des clients a été envoyée.

4. Sélectionnez l'onglet **Équipe** pour compléter la section Équipe du formulaire.
La liste connexe Équipes vous permet d'affecter différents types de groupes pour prendre en charge une offre de service. Pour plus d'informations, consultez Teams related list et Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service.

Champ	Description
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Délégué	Personne autorisée à gérer le service conjointement au propriétaire de service. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Groupe de support	Groupe gérant le service. Consultez Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce service.
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

5. Sélectionnez l'onglet **Prix** pour compléter la section Prix du formulaire.

Champ	Description
Modèle de tarification	Structure de tarification d'une offre de service telle que définie dans le service parent. Le champ **Modèle de tarification** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Unité de tarification	Nom court de l'unité pour ce service. Apparaît lorsque le type de **modèle de tarification** choisi dans le service parent est **Par unité**. Le champ **Unité de prix** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Prix	Prix et devise.
Description d'unité	Description plus longue d'une unité de cette offre.

6. Sélectionnez l'onglet **Opérations** pour compléter la section Opérations du formulaire.

Champ	Description
Contrat	Numéro de contrat associé.
Planification de maintenance	Période pendant laquelle la maintenance est planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exigence de niveau de service	Ce champ capture les exigences pour le service, qui comprennent les accords de niveau de service et les objectifs de niveau de service.
Prérequis	Conditions préalables pour cette offre de service.
Dépendances de compatibilité	Dépendances de compatibilité pour cette offre de service.
Exigences de surveillance	Exigences pour surveiller cette offre de service.

7. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Dépenses estimées** pour afficher la section Dépenses estimées.

> **Important :**
> cette étape et la suivante sont facultatives, car elles ne s'appliquent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

8. **Facultatif :** Choisissez une valeur pour le champ **Modèle de coût**.
Vous avez le choix entre **Aucun** (valeur par défaut), **Fixe** et **Par unité**. Affichez les données en lecture seule dans le champ **Dépenses estimées**.
9. Après avoir rempli le formulaire, sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
Les **Liens connexes** et listes connexes de l'offre s'affichent.
10. **Facultatif :** Dans **Liens connexes**, vous pouvez créer une initiative d'amélioration de l'offre, modifier le poids des mesures de l'offre et vous abonner à l'offre en sélectionnant le lien associé.

> **Important :**
> Cette étape est facultative car elle ne s'applique que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

11. Affichez les listes connexes et les éléments associés.
Affichez les éléments connexes suivants ou créez-en de nouveaux :
    - Engagements de service
    - Offres de services dont je dépends
    - Offres de service dépendantes de moi
    - Pannes
    - Incidents
    - Problèmes
    - Demandes de changement
    - Autres tâches
    - Articles de la base de connaissances
    - Éléments de catalogue
    - Abonné par groupe
    - Abonné par emplacement
    - Abonné par département

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Abonné par utilisateur
- Abonné par entreprise
- Mesures des performances
- Initiatives d'amélioration

12. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre offre de service ou **Mettre à jour** après la modification d'une offre de service.

Information associée

Teams related list

Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service

Ajouter un engagement à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Les engagements de service sont des services spécifiques qui définissent les garanties particulières de disponibilité, portée et tarification pour une offre de service.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les engagements de service définissent le niveau attendu d'un service. Une offre de service est dérivée d'un service en adaptant le service parent à un besoin professionnel spécifique. Elle se compose d'un ensemble d'engagements de service qui la définissent de façon unique.

Pour créer des engagements de service, chaque service a besoin d'au moins une offre de service associée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
   Vous pouvez également accéder à **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.
2. Ouvrez un enregistrement d'offre de service.
3. Dans la liste connexe des engagements de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Donnez un nom descriptif à l'engagement.
   Vous pouvez spécifier n'importe quel type de service.
5. Sélectionnez le **type** d'engagement dans la liste.

Option	Description
Fenêtre de disponibilité ou de maintenance	Utilisée dans le traitement du système. Si vous sélectionnez **Fenêtre de maintenance**, le champ **Planification** est requis. Crée des enregistrements de disponibilité pour l'offre de service en fonction des pannes pour cette offre. Si un engagement de disponibilité existe, lorsqu'une panne est créée pour une offre de service ayant cet engagement de disponibilité, il commencera à compter le temps de panne et la disponibilité.
Temps de réponse, livraison ou autre	Afficher des informations supplémentaires dans le catalogue de services. Ces informations précisent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	le type d'engagement de service auquel l'utilisateur peut s'attendre pour une offre de service donnée. Ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de temps de reprise	Garantie du temps nécessaire pour récupérer le système à partir du point de reprise. Définissez le temps de reprise dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de point de reprise	Garantie de fréquence d'exécution des sauvegardes. Définissez l'intervalle de sauvegarde dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
SLA	Permet des engagements définis par un accord de niveau de service (SLA) qui détermine si un fournisseur offre un niveau de service pendant un pourcentage de temps défini. Les résultats de SLA sont calculés automatiquement et peuvent être consultés sur la page d'accueil Mes Services - SLA ou en accédant à **Services** > **SLA d'offres de services** > **Résultats SLA**.

6. **Facultatif :** Sélectionnez un **contrat** pour cet engagement de service.
   Ces informations sont utilisées lors de la création d'enregistrements de crédit de fournisseur.

   Conseil :
   Si vous ne voyez pas les tâches (SLA des incidents liés aux engagements de service), contactez votre administrateur. Lorsque **Contrat** est saisi dans le champ Référence de l'incident, le champ Utiliser le qualificatif de référence doit être défini sur **Avancé** et la règle métier globale `contractFilter` doit être saisie dans le champ **Qualificatif de référence**.

7. Saisissez les informations pour calculer le crédit dû par le fournisseur pour toute violation de contrat.
   Ces champs sont disponibles avec les tickets du fournisseur :
   - **Montant de pénalité pour violation** : montant évalué par unité de temps pour une violation.
   - **Par** : unité de temps utilisée pour calculer le crédit total dû pour une violation.
   - **Durée de pénalité pour violation** : temps gratuit fourni par le fournisseur par violation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Envoyer**.
   Le formulaire d'offre de service s'affiche et le nouvel engagement figure dans la liste connexe des engagements de service.
9. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un autre engagement de service à cette offre ou **Modifier** pour modifier un engagement existant.

Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service

Vous pouvez affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une seule offre de service lorsque plusieurs équipes sont responsables de cette offre.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

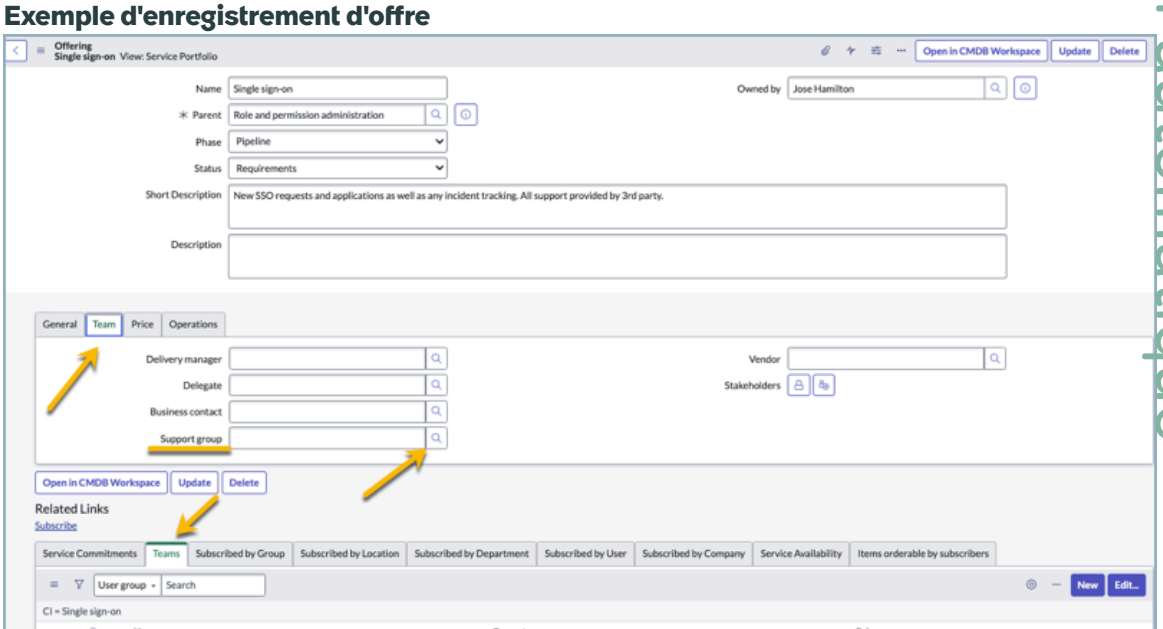
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Équipe d'offre de service [cmdb_rel_team] permet d'associer plusieurs groupes à une seule offre de service. Dans l'enregistrement de l'offre, utilisez l'onglet **Équipe** pour affecter un groupe de support à l'offre. Utilisez l'onglet **Équipes** des liens connexes pour ajouter d'autres groupes de support à l'offre de service. Vous pouvez également modifier le type de groupe des équipes que vous ajoutez dans l'onglet **Équipes** des liens connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Ouvrez l'offre de service que vous souhaitez affecter aux équipes de support.

Exemple d'enregistrement d'offre



3. Dans le premier onglet **Équipe** de l'enregistrement d'offre, utilisez l'icône de recherche ( ) pour sélectionner le groupe de support pour cette offre de service, puis **enregistrez** la page.
   Une fois la page enregistrée, le groupe de support que vous avez sélectionné s'affiche dans le deuxième onglet **Équipes**, dans la zone Liens connexes. L'onglet **Équipes** des liens connexes comporte trois colonnes : **Groupe d'utilisateurs** (le nom du groupe de support que vous avez sélectionné dans le premier onglet Équipes), **Type de groupe** et **Principal**. Vous pouvez définir l'entrée primaire sur true ou false, indiquant que le groupe d'utilisateurs est le groupe de support primaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l’onglet **Équipes** des liens connexes, ajoutez d’autres groupes de support (du même type de groupe) à la liste **des groupes d’utilisateurs** .
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Déplacez un ou plusieurs groupes de la **collection** vers la **liste des équipes**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. **Sauvegardez** l'enregistrement d'offre.
6. L'onglet **Équipes** des liens connexes contient toutes les équipes que vous avez ajoutées.
   Vous pouvez sélectionner n'importe quelle équipe dans la colonne **Groupe d'utilisateurs** pour modifier l'équipe. Vous pouvez également sélectionner n'importe quel **type de groupe** pour le remplacer par l'une des autres options : Groupe de support, Groupe d'approbateurs, Groupe chargé de la modification ou Géré par groupe.

Abonner vos utilisateurs à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Abonnez les utilisateurs à une offre de service afin qu'ils puissent la commander à partir du catalogue. Vous pouvez également souscrire des offres pour des sociétés, des sites, des groupes et des départements.

Avant de commencer

Rôle requis : com.snc.service_portfolio

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les abonnés définissent à qui s'adresse une offre de service. Abonnez les utilisateurs à des offres de service pour qu'ils puissent afficher et demander les éléments de catalogue qui leur sont associés. Par exemple, si un service est destiné à la vidéoconférence, il peut proposer deux offres : une pour une plateforme de communications personnelles et l'autre pour un webinaire. Pour sélectionner l'une ou l'autre, les utilisateurs doivent commander l'option choisie à partir du catalogue. Pour commander, ils doivent être ajoutés en tant qu'abonnés à cette offre de service.

Le système de base compte le nombre d'abonnés par offre et par service. Il vous permet également d'envoyer des enquêtes de satisfaction client (CSAT) aux abonnés pour obtenir leurs commentaires sur l'offre de service. Vous pouvez choisir la fréquence d'envoi des enquêtes par intervalle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Sélectionnez l'offre de service à laquelle vous souhaitez ajouter des abonnés.
3. Sélectionnez la liste connexe *Abonné par utilisateur* (onglet), puis **Modifier**.
   Vous pouvez également sélectionner l'une des autres listes connexes (onglets) pour abonner des groupes, des sites, des départements ou des sociétés.
4. Sélectionnez le nom de l'abonné dans **Collection** et déplacez-le dans la **Liste Abonné par utilisateur**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des éléments de catalogue pour les abonnés aux offres de services dans Gestion des portefeuilles de services

En tant que propriétaire de service ou abonné à une offre de service, vous pouvez créer un ou plusieurs éléments de catalogue pour votre service, quels que soient la phase ou l'état

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'offre. Vous pouvez également associer un élément de catalogue existant à une offre de service.

Avant de commencer
Rôle requis : com.snc.service_portfolio ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la liste connexe **Éléments pouvant être commandés par les abonnés** (onglet) sur une offre de service pour :

- associer un élément de catalogue existant à une offre de service ;
- créer des éléments de catalogue pour une offre de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de services**.
2. Ouvrez une offre de service à laquelle vous souhaitez associer un élément de catalogue ou ajouter un élément de catalogue.
3. Sélectionnez l'onglet **Éléments pouvant être commandés par les abonnés**.
4. **Facultatif :** Associez un élément de catalogue à une offre de service existante.
   a. Sélectionnez **Modifier** pour afficher la liste des éléments de catalogue que vous pouvez associer à l'offre de service. La liste des éléments de catalogue inclut les créateurs d'enregistrements. Pour afficher la liste des créateurs d'enregistrements, ouvrez un nouvel onglet et saisissez *sc_cat_item_producer.list* dans le champ Filtrer la navigation.
   b. Déplacez l'élément de catalogue de la liste **Collection** vers la liste **Éléments pouvant être commandés par les abonnés**.
   c. Une fois que vous avez déplacé tous les éléments de catalogue que vous souhaitez associer à l'offre de service, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Créez un élément de catalogue pour l'offre de service.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'élément de catalogue.
Catalogues	Catalogues auxquels cet élément est associé.
Catégorie	Catégorie pour l'élément. L'ajout du catalogue permet à d'autres personnes de rechercher cet élément.
État	État de l'élément de catalogue. Lors de la création d'un élément de catalogue, vous ne pouvez pas modifier le champ **État**. L'état change et est défini sur **Brouillon** une fois que vous avez sélectionné **Soumettre**.
Date de sortie	Nom de la personne qui a extrait l'élément de catalogue pour modification.
Propriétaire	Propriétaire de l'élément de catalogue.
Niveau d'automatisation de l'exécution	Niveau d'exécution de l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Détails de l'élément	
Brève description	Brève description affichée sur la page d'accueil du catalogue de services, dans les résultats de recherche et dans la barre de titre du formulaire de commande.
Description	Description complète de l'élément de catalogue. Vous pouvez intégrer des vidéos, des images, des liens vers des articles de Base de connaissances (KB) internes et des liens vers des sources externes d'informations.
Métadonnées	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher l'élément de catalogue. Utilisez des virgules entre les mots clés pour obtenir de meilleurs résultats lors de la recherche. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Moteur de processus **Remarque :** vous ne pouvez spécifier une valeur que pour l'un de ces champs.	
Flux	Flux qui définit l'exécution de l'élément de catalogue.
Workflow	Workflow qui définit l'exécution de l'élément de catalogue.
Plan d'exécution	Plan d'exécution qui définit la livraison de l'élément de catalogue.
Image	
Icône	Image située en regard de l'élément de catalogue dans le catalogue. Les dimensions de l'icône sont de 27x27 pixels. Si aucune image n'est chargée, l'icône par défaut se trouve en regard de l'élément de catalogue. L'image que vous avez chargée remplace l'image par défaut stockée dans images/service_catalog/generic_small.gif.
Image	Image de l'élément.
Tarification	
Prix	Prix de l'élément de catalogue. Sélectionnez la devise dans la liste.
Prix récurrent	Prix de l'élément de catalogue récurrent. Par exemple, un service de maintenance peut présenter un prix récurrent mensuel.
Fréquence de prix récurrent	Période de récurrence, par exemple **Mensuelle** ou **Annuelle**.
Paramètres du portail	
Utilisez ces paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans le Portail de services.	
Méthode de requête	Paramètre qui contrôle l'étiquette du bouton **Commander maintenant** et l'envoi de commande. ▪ **Commande** : ▪ Étiquette de bouton : **Commander maintenant** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ▪ Informations de livraison : Modifiables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Il s'agit du paramètre par défaut. ▪ **Demande** : ▪ Étiquette de bouton : **Demander** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ▪ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande d'accès au code où les informations de livraison sont prédéterminées. ▪ **Envoyer** : ▪ Étiquette de bouton : **Envoyer** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Non affichée ▪ Informations de livraison : Non affichées Ce paramètre peut être utilisé dans des scénarios tels qu'une demande de réinitialisation de mot de passe où aucune autre information de demande n'est requise.
Masquer « Ajouter au panier »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter au panier** ne s'affiche pas pour l'élément. Si l'option d'instance **Afficher « Ajouter au panier »** du widget est définie sur **false**, alors ce paramètre est ignoré. Cette configuration est sélectionnée par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les scénarios de mise à niveau, si le champ **Aucun panier** est sélectionné dans la plateforme, exécutez l'include de script `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer « Ajouter au panier » dans l'onglet Paramètres duportail** . **Remarque :** Ce champ est applicable aux éléments de catalogue et aux guides de commande.
Masquer « Quantité »	Si ce paramètre est sélectionné, la liste **Quantité** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Le champ **Masquer la quantité** est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les clients de mise à niveau, si le champ **Aucune quantité** est sélectionné dans la plateforme, exécutez le script de migration `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer la quantité** de l'onglet **Paramètres du portail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ▪ Applicable aux éléments de catalogue. ▪ Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Délai de livraison »	Si ce paramètre est sélectionné, le champ **Délai de livraison** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Le paramètre **Masquer le délai de livraison** est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Envoyer**. **Remarque :** ▪ Applicable aux éléments de catalogue. ▪ Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Ajouter à la liste de souhaits »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Si la liste de souhaits est inactive pour l'élément de catalogue ou si l'option d'instance de widget du portail est définie sur **false**, alors ce paramètre est remplacé pour l'élément. **Remarque :** applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.
Masquer la pièce jointe	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter des pièces jointes** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. **Remarque :** ▪ applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement. ▪ Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Pièce jointe obligatoire	Si ce paramètre est sélectionné, l'ajout d'une pièce jointe est requis pour l'élément de catalogue. **Remarque :** applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.

6. **Envoyer**.
   Avant l'envoi, sélectionnez **Essayer** pour voir le résultat.

Reporting pour les services et offres de service dans Gestion des portefeuilles de services

Consultez l'impact sur vos services et offres de service, et établissez des rapports à leur sujet à l'aide des informations des listes connexes dans Gestion des portefeuilles de services.

Les propriétaires de services peuvent suivre les accords sur les niveaux de service (SLA) lorsqu'un incident (ou un problème ou un changement) fait référence à leur offre de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans l'une des listes connexes suivantes : Services impactés ou Éléments de configuration (CI) affectés. Les administrateurs de portefeuille peuvent créer des indicateurs et des rapports pour les offres de service afin d'obtenir une vue complète de ce qui a un impact sur chaque offre de service.

Listes connexes des enregistrements d'offre

Pour l'enregistrement d'offre de service, trois listes connexes ont un impact sur vos offres de service :

- Tous les incidents
- Tous les problèmes
- Tous les changements

Comme il l'est sous-entendu, chaque liste connexe récupère tous les incidents, tous les problèmes et tous les changements lorsque l'offre de service les a ajoutés dans le cadre de ces domaines :

- Champ Offre de service de l'enregistrement
- Liste connexe CI impactés de l'enregistrement
- Liste connexe Services impactés de l'enregistrement

Vous pouvez également filtrer sur chaque liste connexe afin de rechercher des éléments spécifiques.

Reporting d'engagement SLA

Lorsqu'une offre de service est ajoutée à la liste connexe des services impactés ou des CI affectés, le reporting de violation du SLA est déclenchée pour cette offre. Le déclenchement se produit même si l'offre n'est pas répertoriée dans le champ Offre de service de l'enregistrement.

Information associée

Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services

Les offres de services héritent de la structure de tarification du service parent associé. Si le modèle de tarification pour chaque offre de service dans Gestion des portefeuilles de services est défini dans le service parent par unité, chaque offre de service doit également avoir une unité de tarification associée. Le tarif réel de cette unité est établi dans l'enregistrement de l'offre de service.

Vous pouvez consulter régulièrement les informations sur les offres de service avec Certification de données et le workflow. Vous pouvez par exemple configurer une certification pour valider les tarifs de vos offres de service.

Vous pouvez prévoir l'utilisation et le coût d'un service pour une période fiscale afin de mieux planifier vos orientations en utilisant la fonctionnalité Showback de Gestion financière.

Pour fixer le prix d'une offre de service, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service** et sélectionnez une offre pour laquelle il existe une structure de tarification définie. Saisissez le **Prix** de l'unité de tarification du service et mettez à jour l'enregistrement. Vous pouvez également saisir une description facultative dans le champ **Description de l'unité** de l'enregistrement d'offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une **unité de coût** d'offre de service est une unité de mesure de l'offre de service. Par exemple, supposons que votre service est Microsoft Suite. L'unité de coût serait le nombre d'utilisateurs. Il peut également s'agir des appels d'API. Un modèle de coût **Par unité** fait référence au prix unitaire. Dans ce cas, il s'agirait du prix par utilisateur de la suite Microsoft ou par appel d'API. Les **dépenses estimées** pour le modèle de coût **unitaire** sont déterminées par le prix unitaire et les unités par période. Un modèle de coût **fixe** désigne un coût total prédéterminé et convenu. Par exemple, vous fixez un prix spécifique pour votre service Microsoft Suite et vous vous y tenez. L'unité de coût est toujours la même (utilisateurs ou appels d'API), mais les **dépenses estimées** sont déterminées par le prix convenu.

Consigner les pannes Gestion des portefeuilles de services

Consignez les pannes pour ajuster la disponibilité de l'engagement du service d'entreprise ou technique.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des portefeuilles de services suit et établit des rapports sur les pannes pour toutes les offres de service d'entreprise ou technique comprenant des engagements de disponibilité.

La panne est utilisée pour évaluer la disponibilité de l'offre et apparaît dans les rapports générés pour cette offre. Il existe trois types de pannes :

- **Panne** : panne imprévue qui peut être causée par des problèmes matériels ou de réseau. Il s'agit du seul type de panne pris en compte lors du calcul de la disponibilité d'un service d'entreprise ou technique.
- **Panne planifiée** : panne nécessaire et prévue, due à une maintenance planifiée ou une mise à niveau.
- **Dégradation** : problème qui affecte un service d'entreprise ou technique, mais qui n'entraîne pas de perturbation de ce service.

Les enregistrements de panne peuvent se rapporter à plusieurs éléments de configuration (CI). Vous pouvez lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés.

Remarque :
Une panne doit être créée et enregistrée avant de pouvoir ajouter une relation CI ou lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés .

Affichez un identificateur **Numéro de panne** unique pour vos enregistrements de panne. Affichez la colonne Numéro de panne dans la liste des enregistrements de la table Panne et sur le formulaire de panne.

Remarque :
Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau à l'exception des instances qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro dans la table Panne. Si le module d'extension n'est pas actif et que vous souhaitez passer au champ du système de base, consultez l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] dans la HI Base de connaissances ou contactez Service client et assistance.

Lorsqu'une panne est ouverte dans un service d'entreprise technique, toutes les offres enfants sont ajoutées à la liste connexe CI affectés dans le formulaire de panne. Un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

message contextuel vous avertit que la panne affecte toutes les offres enfants. Si nécessaire, vous pouvez supprimer les offres de la liste connexe CI affectés.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.
2. Sélectionnez **Nouvelle** pour créer une panne ou recherchez l'offre de service d'entreprise ou technique dans le champ **Élément de configuration** de la liste des enregistrements de pannes en vue de la modifier.
   - Si vous créez une panne, le formulaire de panne s'affiche.
   - Si vous modifiez une panne existante, sélectionnez la panne dans le champ **Type**.
3. Modifiez le champ **Type** comme vous le souhaitez, ou choisissez **Aucun**.
4. **Facultatif :** Entrez du texte dans le champ **Message**.
5. Entrez la durée de la panne.
   - Sélectionnez les dates et heures **Début** et **Fin** avec le calendrier ou
   - Entrez la **Durée** en termes de jours et d'heures.
6. Sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire pour enregistrer l'enregistrement ou sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour modifier un enregistrement de panne existant.

   Remarque :

   Si une même panne impacte plusieurs offres de service d'entreprise ou technique, vous pouvez les ajouter à la liste connexe CI affectés.

7. Pour ajouter un CI affecté associé, sélectionnez **Ajouter**.
   Tous les CI affectés sont répertoriés dans la classe de configuration **Offre de service**.
8. Sélectionnez un CI ou un groupe de CI.
   Cochez la case située en regard du nom du CI, puis sélectionnez **Add Selected** (Ajouter la sélection). Vous pouvez aussi choisir d'ajouter tous les CI affectés énumérés à l'enregistrement de panne en sélectionnant **Ajouter tout**.
9. Fermez la fenêtre de la liste Ajouter les éléments de configuration affectés.
   Les CI restants sont ajoutés à la liste connexe CI affectés.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

Affichez les calculs de disponibilité pour les engagements sur les offres de service et les services d'application. Une fois les engagements configurés dans Gestion des portefeuilles de services, vous pouvez en afficher les résultats dans un rapport automatisé que vous configurez.

Après qu'un engagement de disponibilité a été ajouté à une offre de service ou à un service d'application, Gestion des portefeuilles de services génère une année d'enregistrements de disponibilité pour cet élément et cet engagement, à partir de l'année précédente. La disponibilité du service est basée sur la disponibilité des offres déployées sur le service. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés le sont également. Vous pouvez donc évaluer les impacts de la panne et gérer les enregistrements de panne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des portefeuilles de services exécute une tâche quotidienne pour générer les rapports de disponibilité des engagements et utilise le fuseau horaire du système.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'engagements de disponibilité, consultez Ajouter un engagement à une offre de service.

Calculateur de disponibilité

Depuis la version Yokohama, un calculateur de disponibilité *[com.snc.availability.v2]* vous permet d'améliorer les performances, les calculs et la maintenance.

Le calculateur de disponibilité a été repensé par rapport à sa version précédente pour vous permettre d'afficher les données de disponibilité les plus récentes et les plus précises pour la période souhaitée.

Gestion des portefeuilles de services crée des enregistrements de disponibilité dès le premier jour de la période afin que vous puissiez voir l'évolution de la disponibilité parallèlement à la progression de la période. Ces données en temps réel sont particulièrement précieuses lorsque vous vous êtes engagé sur un niveau spécifique de disponibilité pour vos clients.

En outre, le calculateur amélioré met à jour l'enregistrement à mesure que des pannes sont créées. Par exemple, vous pouvez commencer avec une disponibilité de 100 %, puis, lorsqu'une panne se produit, elle est mise à jour à 99,95 % en fonction de la durée de la panne. Vos clients et vous pouvez vous appuyer sur des données de disponibilité précises pendant les pannes, sans recalculs répétés de pannes sans date de fin (comme avec le calculateur précédent).

Voici les options de période de disponibilité que vous pouvez choisir lors de l'utilisation du calculateur de disponibilité mis à jour :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Tous les mois
- Annuel
- 7 derniers jours
- 30 derniers jours
- 12 derniers mois

Les nouveaux clients obtiennent automatiquement le calculateur de disponibilité mis à jour, mais les clients existants doivent définir la propriété sur « true » pour le choisir.

Pour définir la propriété système mise à jour sur « true », les administrateurs doivent procéder comme suit :

- Dans le Navigateur de filtre, saisir `sys_properties.list`, puis appuyer sur **Entrée**.
- Sélectionner l'option de recherche **de texte**.
- Taper **disponibilité** dans le champ **Rechercher**, puis appuyer sur **Entrée**.
- Rechercher l'option *[com.snc.availability.v2]*, puis définir sa valeur sur true.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reporting de disponibilité des services d'application

Pour afficher le reporting concernant la disponibilité des services d'application, vous devez créer des engagements de disponibilité et les mapper à un service d'application à l'aide de la *[cmdb_ci_service_auto table]*.

Dans la *[cmdb_ci_service_auto table]*, utilisez le champ *cmdb_ci* dans le champ *service_offering_commitment* pour associer un service d'application à un engagement de disponibilité.

Générer les résultats de disponibilité

Pour afficher les résultats de disponibilité, accédez à **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité**, puis sélectionnez l'enregistrement connexe dans la liste.

Champs et calculs de disponibilité du service

Champ	Description	Calculs
Nom complet	Nom de l'élément de configuration (CI) et de la disponibilité de l'engagement. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.	Non applicable.
Offre de service	Offre affectée pour cette disponibilité.	Non applicable.
Engagement de service	Engagement affecté pour cette disponibilité.	Non applicable.
Début	Début de l'intervalle de disponibilité. Si vous placez le pointeur de la souris sur ce champ, la durée s'affiche.	Non applicable.
Fin	Fin de l'intervalle de disponibilité. Si vous placez le pointeur de la souris sur ce champ, la durée s'affiche.	Non applicable.
Durée d'activité engagée	Disponibilité de service totale attendue pour cet engagement, exprimée en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la période au début de la période.
Temps d'indisponibilité acceptable	Temps d'indisponibilité acceptable par rapport au calendrier de l'engagement pour cet intervalle, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Temps allant de la fin de la période planifiée au début de la période planifiée, multiplié par le pourcentage d'engagement.
Temps d'indisponibilité total	Temps d'indisponibilité de l'horloge (indépendamment du calendrier), exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la panne au début de la panne.
Disponibilité totale en %	Pourcentage de disponibilité pour l'intervalle entier (indépendamment du calendrier).	(Durée d'activité disponible moins le temps d'indisponibilité total) divisée par la durée d'activité disponible.
Total des pannes	Nombre total de périodes de panne dans cet intervalle (indépendamment du calendrier).	Nombre de pannes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et calculs de disponibilité du service (suite)

Champ	Description	Calculs
	Remarque : si une panne non planifiée (en totalité ou en partie) chevauche une panne planifiée, la durée de cette panne non planifiée ne compte pas pour calculer le temps total de panne. Cette logique s'applique au CI et aux CI affectés dans l'enregistrement de panne.	
Disponibilité de l'engagement en %	Disponibilité au sein de la planification de cet engagement.	(Durée d'activité engagée moins le temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par la durée d'activité engagée.
Temps d'indisponibilité de l'engagement	Temps d'indisponibilité pris en compte par rapport à la planification de cet engagement, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	(Début de la panne moins la fin de la panne) dans le temps d'exécution planifié.
Pannes dans l'engagement	Nombre de périodes de panne par rapport à la planification de cet engagement survenues dans cet intervalle.	Nombre de pannes pendant la durée d'activité planifiée.
Engagement atteint	Lorsque cette option est activée, elle indique que l'engagement de disponibilité a été respecté.	Vrai ou faux selon que le pourcentage de disponibilité de l'engagement est supérieur ou non à l'engagement de service.
Délai moyen entre les défaillances (MTBF)	Délai moyen entre les pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : durée d'activité totale pendant la période divisée par le nombre de pannes pendant la période (périodes de pannes de l'engagement), où la durée d'activité totale pendant la période = (durée d'activité engagée moins le temps d'indisponibilité engagé).
Délai moyen de restauration de service (MTRS)	Durée moyenne des pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : durée totale (temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par le nombre de pannes pendant la période (périodes de pannes de l'engagement).

Remarque : pour en savoir plus sur les calculs de MTBF et MTRS, reportez-vous à l'article de la base de connaissances KB1505841 .

Des règles d'archivage pour de meilleures performances

Depuis la version Vancouver, des règles d'archivage sont activées par défaut. Gestion des portefeuilles de services utilise un travail planifié appelée nettoyeur de table pour archiver les enregistrements plus anciens des tables de l'instance afin que les tailles des tables et les performances des requêtes restent gérables. Pour vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

assurer d'obtenir plus rapidement des résultats de données, Gestion des portefeuilles de services utilise la tâche de nettoyeur de table pour archiver les données de disponibilité antérieures à trois ans.

Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

Par défaut, le fuseau horaire permettant de calculer la disponibilité des services et des engagements est défini sur le fuseau horaire global (système). Vous pouvez modifier le fuseau horaire global ou définir le fuseau horaire pour les engagements de service. Quelle que soit l'option utilisée, vous pouvez recalculer les résultats de disponibilité en fonction du fuseau horaire que vous définissez.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les propriétés système suivantes fonctionnent en arrière-plan pour vous permettre de définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité :

- spm.availability.global.tz : fuseau horaire par défaut, également appelé fuseau horaire du système. Cette propriété système vous permet de sélectionner un fuseau horaire dans une liste afin de calculer les résultats de disponibilité pour tous les engagements utilisant ce fuseau horaire global.
- spm.availability.commitment.tz : lorsqu'elle est définie sur true (ou sur Oui dans l'interface), cette propriété système vous permet de calculer les résultats de disponibilité à l'aide du fuseau horaire que vous sélectionnez pour un enregistrement d'engagement.

Pour définir le fuseau horaire, la propriété système de disponibilité [com.snc.availability.v2] doit être définie sur true.

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Saisissez `*enable` dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
3. Vérifiez que la propriété système de disponibilité [com.snc.availability.v2] est définie sur true.

> **Remarque :**
> Si la propriété système de disponibilité n'est pas définie sur true, sélectionnez le nom de la propriété système, définissez le champ Valeur sur true, puis sélectionnez **Mettre à jour**. Une bannière peut s'afficher avec un lien pour modifier l'enregistrement.

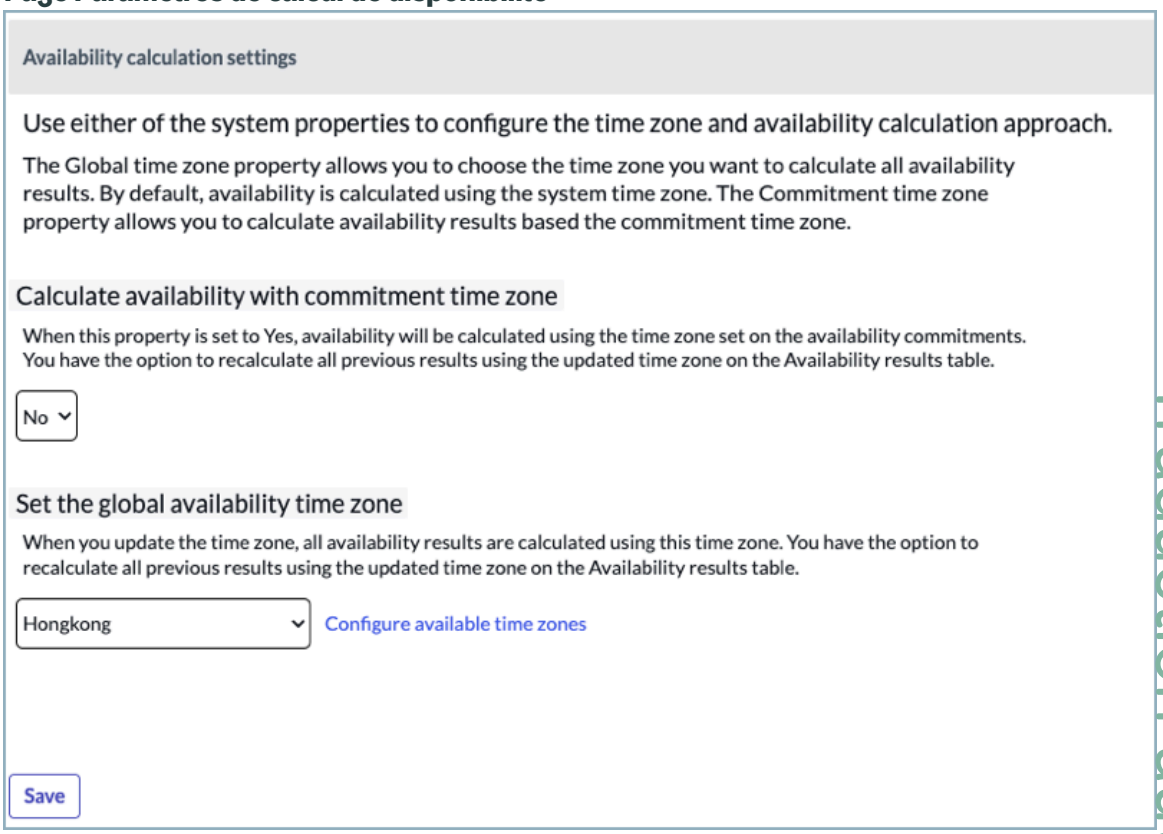
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Paramètres de calcul de disponibilité**.

Page Paramètres de calcul de disponibilité



2. Déterminez le mode de calcul de la disponibilité.
   - **Calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement** ou
   - **Définir le fuseau horaire de disponibilité global**.

   Reportez-vous à l'image de la **page des paramètres de calcul de disponibilité** pour connaître les étapes suivantes.
3. **Facultatif : Calculez la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**.
   a. Sur la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez **Oui** pour **calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Notez que le fuseau horaire de disponibilité global ne peut pas être défini.

   b. Dans l'onglet Interface utilisateur principale, accédez à la liste des engagements de service.

   Conseil :
   Pour afficher une liste des engagements de service, saisissez `service_commitment.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Ouvrez un engagement de service dont vous souhaitez modifier le fuseau horaire. Dans le champ **Fuseau horaire**, utilisez la flèche vers le bas pour sélectionner un autre fuseau horaire, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

d. La colonne **Fuseau horaire** de la table Engagement de service affiche le fuseau horaire que vous avez mis à jour.

4. **Facultatif : Définir le fuseau horaire de disponibilité global**.

a. Sur la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez **Non** pour **calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**.

b. Utilisez la flèche vers le bas pour **définir le fuseau horaire de disponibilité global**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

c. Dans l'onglet Interface utilisateur principale, accédez à la liste de disponibilité du service.

> **Conseil :**
> Pour afficher la liste de disponibilité du service, saisissez `service_availability.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

d. Sélectionnez **Recalculer les résultats**, puis **Recalculer** sur la page **Confirmation**.

e. Sélectionnez **Actualiser** ( ) dans la liste de disponibilité du service pour afficher le fuseau horaire mis à jour dans la colonne **Fuseau horaire**.

> **Remarque :**
> Tous les enregistrements mettent plusieurs minutes à recalculer et afficher le champ de fuseau horaire mis à jour.

5. **Facultatif :** Configurez les fuseaux horaires disponibles.

a. Sur la page **Paramètres des calculs de disponibilité**, sélectionnez **Configurer les fuseaux horaires disponibles** pour l'ouvrir dans un autre onglet.

b. Dans l'onglet ouvert, sélectionnez le fuseau horaire dans le champ **Disponible** et déplacez-le dans le champ **Sélectionné**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également ajouter un fuseau horaire au champ **Disponible**. Saisissez un fuseau horaire dans le champ **Entrer un nouvel élément**, puis sélectionnez **Ajouter**.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Pour revenir à la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez l'onglet correspondant.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

Convertir les services en bloc dans Gestion des portefeuilles de services

Convertissez plusieurs services de la table de services Base de données de gestion des configurations (CMDB) en l'une des tables enfants dédiées. Vous pouvez convertir un service en service d'entreprise ou en service technique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez convertir des services individuellement, mais pour réduire les tâches manuelles, convertissez plusieurs services à la fois à partir de la table de services CMDB [cmdb_ci_service] en l'une des tables enfants dédiées :

- Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business]
- Table de services de gestion des technologies [cmdb_ci_service_technical]

Remarque :
À partir de la mise en Yokohama production, la table [cmdb_ci_service_technical] est étiquetée Service de gestion des technologies dans l'interface utilisateur (anciennement appelée Service technique). En outre, la table [service_offering] est étiquetée Offre de gestion des technologies dans l'interface utilisateur (anciennement intitulée Offre de service technique).

Lorsque vous convertissez un service, l'enregistrement et toutes ses relations restent intacts.

Remarque :
Il est impossible de convertir les offres de services, mais elles héritent du type parent (Classification du service si votre organisation utilise ce champ).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez les services que vous souhaitez convertir.
   Si votre organisation utilise le champ Classification des services pour les services d'entreprise et techniques, vous pouvez filtrer par classification de service.
3. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis **Convertir en service d'entreprise** ou **Convertir en service technique**.
4. À l'invite, sélectionnez **OK** pour poursuivre la conversion des services ou sélectionnez **Annuler**.

   Remarque :
   s'il s'avère impossible de convertir un élément sélectionné, un message d'avertissement s'affiche.

5. **Facultatif :** Convertissez un service lors de son enregistrement.
   Pour convertir un service lors de son enregistrement, recherchez les options de conversion sous **Liens connexes**. Si les options de conversion ne sont pas visibles, il est possible que vous vous trouviez dans un enregistrement ne faisant pas partie de la table de services CMDB [cmdb_ci_service].

Afficher les résultats d'un accord sur les niveaux de service (SLA) dans Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services exploite l'application Gestion des niveaux de service et inclut un module pour gérer les définitions et les résultats de votre accord sur les niveaux de service (SLA).

Vous pouvez afficher, modifier et créer des définitions de SLA à partir de l'application Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également afficher, modifier et créer des résultats SLA. Consultez Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA) et Créer une définition de SLA pour obtenir des informations sur les définitions et la configuration de SLA. Pour des informations détaillées et exhaustives sur les SLA, consultez Gestion des niveaux de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir défini des engagements de service pour vos offres, vous pouvez surveiller les résultats des accords sur les niveaux de service en vue de gérer les performances en exécutant une tâche quotidienne qui génère les résultats des accords sur les niveaux de service.

Pour activer la prise en charge de l'engagement des accords sur les niveaux de service (SLA) sur Gestion des portefeuilles de services, activez le module d'extension com.snc.service_portfolio.sla_commitment. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Activer Gestion des portefeuilles de services.

Pour afficher les résultats du SLA, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Gestion des niveaux de service** > **Résultats SLA**. Pour modifier un résultat SLA, sélectionnez le nom du résultat SLA pour ouvrir le formulaire de résultat SLA. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.

Formulaire de résultat SLA

Champ	Description
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez créer ou modifier un enregistrement de résultat SLA.
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de résultat SLA.
Démarrer	Spécifiez la date de début de cet intervalle de résultat SLA.
Fin	Spécifiez la date de fin de cet intervalle de résultat SLA.
Société	Spécifiez la société pour laquelle l'enregistrement de résultat SLA est créé.
Pourcentage SLA requis	Saisissez le pourcentage de tâches qui doivent respecter ce SLA.

Remarque :
les champs suivants affichent les données de résultat SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **Nombre total de tâches** : nombre total d'incidents ouverts pour l'offre de service.
- **Violation** : nombre de tâches ayant violé ce SLA dans cet intervalle.
- **Réussite** : nombre de tâches conformes à ce SLA dans cet intervalle.
- **Total atteint (%)** : pourcentage de SLA atteint pour la totalité de l'intervalle.

Remarque :
lorsqu'une définition SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, un enregistrement SLA de tâche est généré ; il contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique de cet enregistrement. Pour créer une tâche SLA ou modifier une tâche existante, consultez Table de SLA de tâche.

Référence Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles, les listes et les formulaires pour configurer et administrer Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services Core est actif par défaut pour les utilisateurs disposant de licences ITSM. Gestion des portefeuilles de services Foundation est activé par l'administrateur et vous permet de documenter les portefeuilles, taxonomies, services et offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension de Gestion des portefeuilles de services

Les deux modules d'extension suivants vous permettent d'utiliser toutes les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles de services :

- Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]
- Gestion des portefeuilles de services Foundation [com.snc.service_portfolio]

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core. Chaque module d'extension installe indépendamment un ensemble de rôles et de tables.

Si vous installez Générateur de services à partir du ServiceNow Store, son module d'extension [com.snc.service_builder] s'installe automatiquement. Générateur de services utilise le même ensemble de rôles que Gestion des portefeuilles de services. Consultez Générateur de services pour plus d'informations.

Tables et rôles Gestion des portefeuilles de services Core

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Core

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[portfolio_admin]	• Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. • Gérer les portefeuilles, y compris les engagements connexes et la disponibilité. • Mettre à jour les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
[service_editor]	Modifier les services et les offres de service dont il est propriétaire ou délégué.	service_viewer
[service_viewer]	Afficher tous les services et offres de service.	cmdb_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table installée avec Gestion des portefeuilles de services Core

Table	Description
[service_offering]	Étend la table [cmdb_ci_service].

Rôles et tables Gestion des portefeuilles de services Foundation

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[portfolio_editor]	• Modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. • Mettre à jour les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
portfolio_viewer	Consulter les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services et les offres de service.	service_viewer
[service_admin]	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des offres de service.	service_author
[service_author]	Créer, modifier et supprimer des services et des offres de service dont il est propriétaire ou qu'il a créé.	service_editor

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Table	Description
[spm_service_portfolio]	Utilisée pour créer ou modifier un portefeuille des services.
[spm_taxonomy_layer_definition]	Utilisée pour définir l'ordre d'une couche de classification associée à un portefeuille des services. **Remarque :** utilisez cette table avec la structure de portefeuille héritée. La structure de portefeuille standard ne dispose pas de couches de taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation (suite)

Table	Description
[spm_taxonomy_node]	Utilisée pour créer ou modifier un nœud de taxonomie associé à un portefeuille des services.
[service_subscribe_company]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à une société spécifique.
[service_scope]	Utilisée pour stocker les limites définies par l'utilisateur aux niveaux service d'un service.
[service_subscribe_department]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à un service spécifique.
[service_availability]	Utilisée pour stocker les enregistrements de disponibilité calculés d'un service.
[service_subscribe_sys_user]	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par utilisateurs individuels.
sc_cat_item_subscribe_mtom	Utilisée pour créer un élément de catalogue et le rendre disponible à l'abonnement.
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	Utilisée pour créer un élément sans le rendre disponible à l'abonnement.
service_subscribe_location	Utilisée pour spécifier où se trouve une offre de service, par adresse physique réelle.
sc_cat_item_service	Utilisée pour saisir un élément dans Catalogue de services
service_offering_commitment	Utilisée pour créer et configurer des engagements de service en spécifiant leur ordre et en leur associant des offres de service.
service_in_scope	Utilisée pour créer et définir des services Dans le champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.
service_subscribe_sys_user_grp	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par groupe.
service_commitment	Utilisée pour stocker les enregistrements de la liste connexe **Engagements de service** dans le formulaire Offres de service.
service_out_scope	Utilisée pour créer et définir des services Hors du champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.

Séparation de domaine et Gestion des portefeuilles de services

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des portefeuilles de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Basique*

Le niveau de prise en charge est Basique mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service (SP) de l'application.
- L'interface utilisateur, les clés de cache, le reporting, les déploiements et les agrégations utilisent tous le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un SP utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

* Tous les composants de Gestion des portefeuilles de services (SPM) et de l'espace de travail du propriétaire de service (SOW, Service Owner Workspace) sont séparés par un domaine dans les versions de New York et ultérieures. Si vous utilisez Gestion financière pour le module d'extension SPM pour les dépenses estimées, vous ne pouvez définir qu'un seul calendrier fiscal défini par instance. Lorsque ce module d'extension est activé, vous ne pouvez employer qu'une seule approche de la modélisation des coûts des offres de services par instance (à l'aide du moteur Gestion financière ou des données locales). Les différents domaines ne peuvent pas choisir leur propre modèle de dépense.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Espace de travail du propriétaire de service

ServiceNow® Espace de travail du propriétaire de service fournit une expérience Gestion des portefeuilles de services intégrée. Si vous êtes propriétaire de service ou gestionnaire de portefeuille, vous pouvez gérer et surveiller des portefeuilles et services dans une interface utilisateur intégrée.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas accéder à Espace de travail du propriétaire de service ni l'activer. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service, mais les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard doivent implémenter Gestion de portefeuille digitale (DPM). Consultez Gestion de portefeuille digitale. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez Processus de retrait [KB0867184].

Espace de travail du propriétaire de service est disponible sous forme d'abonnement distinct et fait partie de l'expérience Gestion des portefeuilles de services Premium.

Suivez et analysez les performances de vos services et les services qui nécessitent de l'attention. Vous pouvez aussi intégrer les données des applications Espace de travail de gestion des fournisseurs, Gestion des contrats, SLA Contracts, Gestion des risques et Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour accéder rapidement à ces données depuis le même endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

Toutes les données au même endroit

Gérez les performances de vos services. Évaluez les performances par rapport à la valeur pour vous assurer que vos services méritent l'investissement associé.

Mise en page complète de la performance du service

Analysez les mesures de performance de service à l'aide d'une mise en page complète de toutes les informations relatives à un service et à ses offres.

Données d'application intégrées

Utilisez les données agrégées provenant de plusieurs applications et mesurez la performance du service à l'aide de mesures qualitatives et quantitatives.

Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Explorer Espace de travail du propriétaire de service

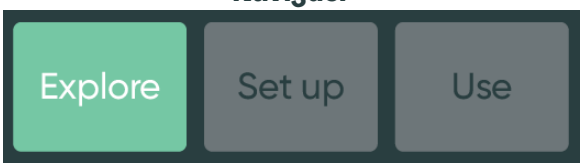
Espace de travail du propriétaire de service permet aux propriétaires de portefeuilles et de services d'accéder à une expérience utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour gérer et surveiller les portefeuilles et les services.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Mode de fonctionnement de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service est une interface utilisateur en lecture seule basée sur la fonctionnalité du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium collecte des mesures d'offres de service et déploie ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service. Les indicateurs Analyse des performances capturent ces données et Gestion des portefeuilles de services Premium utilise les données de Analyse des performances comme mesures d'entrée pour calculer un score de performance d'offre de service. Ces indicateurs peuvent également suivre les données d'une offre de services sans les inclure dans le score de performance de l'offre.

Les utilisateurs peuvent créer de nouvelles définitions de mesure ou utiliser les définitions de mesure fournies dans l'application du système de base. Affectez des mesures aux portefeuilles de services et définissez des poids pour chaque mesure à un niveau d'offre afin de fournir plus de granularité dans les performances. Les tâches quotidiennes calculent alors le score de performance d'offre et déploient ces scores sur le service et d'autres nœuds de classification associés à surveiller dans Espace de travail du propriétaire de service.

Exigences de navigateur pour Espace de travail du propriétaire de service

ServiceNow ne prennent pas en charge les équipements mobiles et, à partir de la version Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Utilisez plutôt Microsoft Edge-Chromium ou l'un des autres navigateurs pris en charge répertoriés dans Prise en charge du navigateur . Si vous utilisez New York ou une version antérieure et que vous utilisez Internet Explorer 11 ou Microsoft Edge avec n'importe quel espace de travail, comme Espace de travail d'agent ServiceNow® CSM ou ServiceNow® Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs, vous devez migrer vers un navigateur plus récent avant d'effectuer une mise à niveau vers la version Orlando ou ultérieure. Pour en savoir plus, consultez l'article Performances d'Internet Explorer 11 [KB0683275] dans la base de connaissances Now Support.

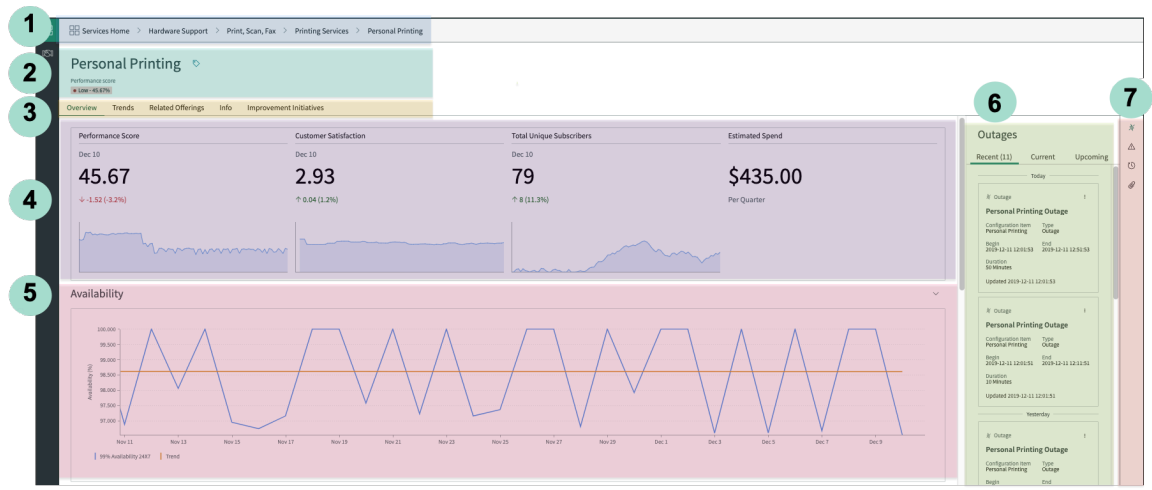
Vue d'ensemble de Espace de travail du propriétaire de service

Gérez et surveillez vos services avec des fonctionnalités Premium. Affichez les détails de l’offre de service dans l’espace de travail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'offre de service



Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
1	Onglets	L'interface multionglet vous permet de naviguer facilement entre les enregistrements liés aux services. • Tous les services s'ouvrent dans l'onglet **Accueil des services**. • Détails de l'offre de service associée ouverts dans les sous-onglets. Explorez jusqu'au niveau hiérarchique le plus bas pour afficher les détails de toutes les offres de services connexes.
2	En-tête de formulaire	L'en-tête de formulaire vous fournit un résumé rapide de l'offre de service et un score de performance associé. Les détails des dépenses estimées s'affichent dans l'en-tête du formulaire lorsqu'ils sont disponibles.
3	Menu Éléments connexes	Les informations relatives au service sont disponibles dans le menu Éléments connexes. Cliquez sur un élément pour afficher les informations connexes.
4	Ruban	Les composants du ruban affichent le score de performance de l'offre de service, la satisfaction des clients et les tendances du nombre total d'abonnés. Les données des dépenses estimées sont également consultables lorsqu'elles sont disponibles.
5	Panneau du formulaire	D'autres informations relatives au service s'affichent lorsque vous faites défiler la page et que vous explorez les données plus en profondeur. Les informations incluent la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité.
6	Détails du panneau latéral contextuel	Des détails sur les données uniques sont affichés. Cliquez sur les icônes pour afficher les détails des **Pannes**, des **Incidents critiques**, des **Demandes de changement** ou des **Pièces jointes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
7	Panneau latéral contextuel	Le panneau latéral contextuel affiche des données uniques en fonction de l'icône que vous sélectionnez.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services IT, dont :

- Problème
- Changement
- Continual Improvement Management
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service comprend un modèle de mesures dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium pour mesurer la performance des offres de services. Ces mesures de performances sont ensuite agrégées aux services et aux nœuds de classification via un mécanisme de pondération.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

Naviguer

Définitions de mesures

Lorsqu'il est activé, Gestion des portefeuilles de services Premium collecte les mesures d'offre de services qui permettent les calculs à regrouper jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performances et autres mesures. Toutes les configurations de mesure sont exécutées dans l'application de plateforme. Les propriétaires de services peuvent afficher ces scores de performance et ces mesures via Espace de travail du propriétaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de service. Les **définitions de mesures** suivantes sont installées avec le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm) :

Activité

L'indicateur de mesure provient de l'activité de catalogue liée au portefeuille des services. La mesure est calculée à partir d'éléments de demande remplis dérivés d'éléments de catalogue, qui sont connectés aux offres de services.

Graphique des disponibilités

L'indicateur de mesure représente la disponibilité de Gestion des portefeuilles de services telle que calculée à partir des enregistrements de pannes.

Remarque :
s'il existe plusieurs engagements de disponibilité pour une offre de service, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal à des fins d'établissement de tendance. Un seul engagement de disponibilité est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**. Parmi les autres caractéristiques :

- Création de définitions de disponibilité spécifiques afin de décrire les disponibilités pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de disponibilité.
- Conservation des statistiques de disponibilité concernant les pannes.

SLA rompu

L'indicateur de mesure provient d'un enregistrement SLA, basé sur un SLA rompu. Les calculs dépendent de l'activation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_engagement), qui active les fonctionnalités suivantes :

- Création de définitions de SLA spécifiques afin de décrire les SLA en place pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de SLA.
- Conservation des statistiques de SLA concernant les violations.

Remarque :
s'il existe plusieurs engagements de SLA pour une offre, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal pour être utilisé dans le score de performance. Un seul engagement de SLA est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**.

Satisfaction des clients

Les calculs sont compilés à partir d'enquêtes envoyées à des abonnés spécifiques à une offre.

Incidents critiques

L'indicateur de mesure est calculé à partir d'une combinaison de nombres d'incidents majeurs et P1 quotidiens. Vous devrez mettre à jour les limites inférieure et supérieure de cette mesure. Pour en savoir plus, reportez-vous à Pondération des performances des offres de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique dans l'onglet **Tendances** de l'espace de travail. Les données apparaissent actuellement sous forme de graphique de séries chronologiques. Le délai par défaut pour les performances de mesure Espace de travail du propriétaire de service est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour.

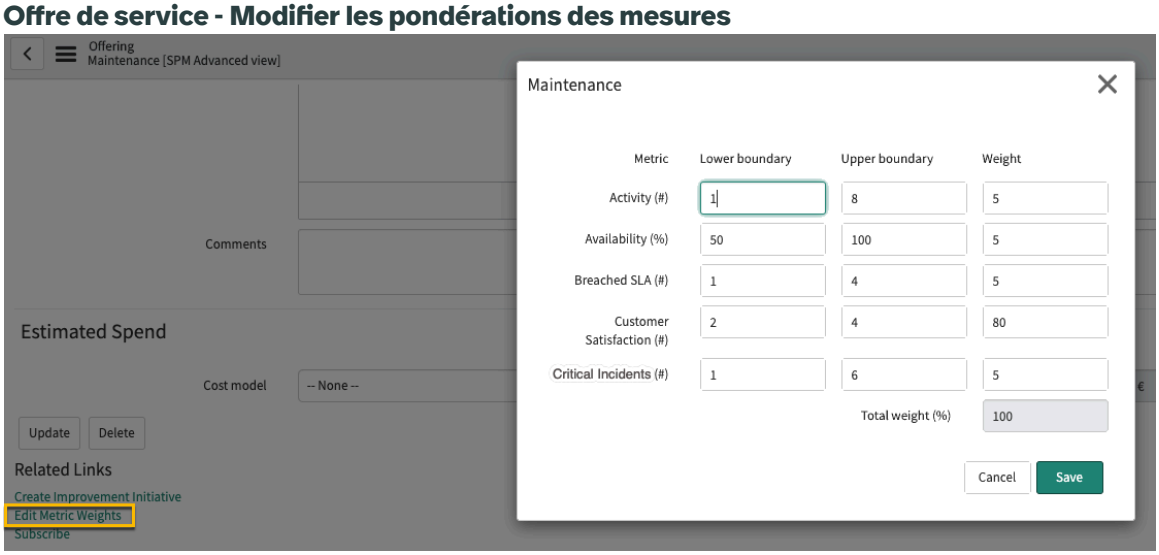
Pondération des performances des offres de services

Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des mesures d'offre de services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. Les mesures sont normalisées et pondérées pour déterminer la performance d'une offre. Les mesures ne sont conservées que pour les offres de services présentant un statut opérationnel. Les poids doivent être égaux à cent pour cent.

Pour désactiver la mesure d'une offre de service avec des données indisponibles ou peu fiables issues de calculs de performance, vous pouvez définir la pondération de la mesure sur 0 dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire **Offre de service** pour modifier les limites supérieures et inférieures de chaque mesure. La fenêtre contextuelle **Maintenance** s'affiche ; elle permet la personnalisation par offre de service. Les limites supérieures et inférieures définissent la façon dont une mesure est mesurée sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisée. Pour obtenir un score de 100 % pour les mesures négatives, telles que la mesure Incidents critiques, le score doit être inférieur ou égal à la limite inférieure.

Offre de service - Modifier les pondérations des mesures



Pondération des performances des offres de services par rapport aux services

Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des offres de service dans les services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance de l'offre de service est pondérée et combinée pour déterminer la performance d'un service. Seules les offres présentant un statut opérationnel sont utilisées pour contribuer aux performances de services.

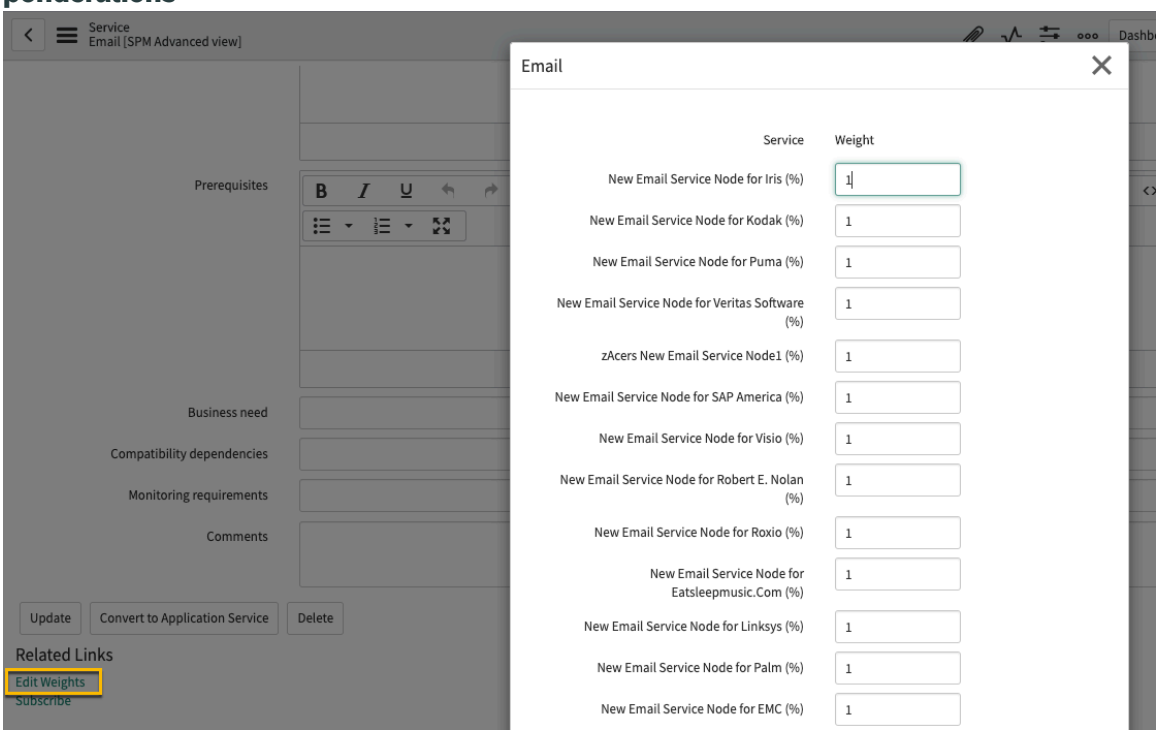
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définissez un poids d'offre de service sur 0 pour le désactiver des calculs de performance de son service parent.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations** sur le formulaire **Services** pour modifier les pondérations des offres associées. Les poids sont évalués sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisés ensemble.

Performances des offres de services par rapport aux services - Modifier les pondérations



Remarque :
les limites de poids supérieure et inférieure peuvent être n'importe quel nombre, d'un nombre négatif à plusieurs milliers. Ils n'ont pas besoin d'être compris entre 0 et 100. Mais le but de la gamme linéaire est d'utiliser ces limites pour obtenir un nombre normalisé entre 0 % et 100 %.

Par exemple, le processus de normalisation stipule que, si vous choisissez -20 et 150 comme limites inférieure et supérieure, alors tout ce qui se trouve à -20 ou en dessous sera normalisé à 0 % et tout ce qui se trouve à 150 ou au-dessus sera normalisé à 100 %. Chaque nombre entre -20 et 150 est mis à l'échelle dans une plage de 0 à 100.

Pour décrire autrement le processus de normalisation : vous choisissez par exemple 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et la mesure est négative (réduire). Avec cette mesure, tout nombre inférieur ou égal à 5 obtient un score normalisé de 100 %. Par conséquent, pour une mesure négative, plus le score brut est faible, plus le score normalisé est élevé, celui-ci étant plafonné à 100 %. Si vous choisissez 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et que la mesure est positive (agrandir), alors tout nombre inférieur ou égal à 5 obtiendra un score normalisé de 0 %.

Pondération des performances des services par rapport aux nœuds

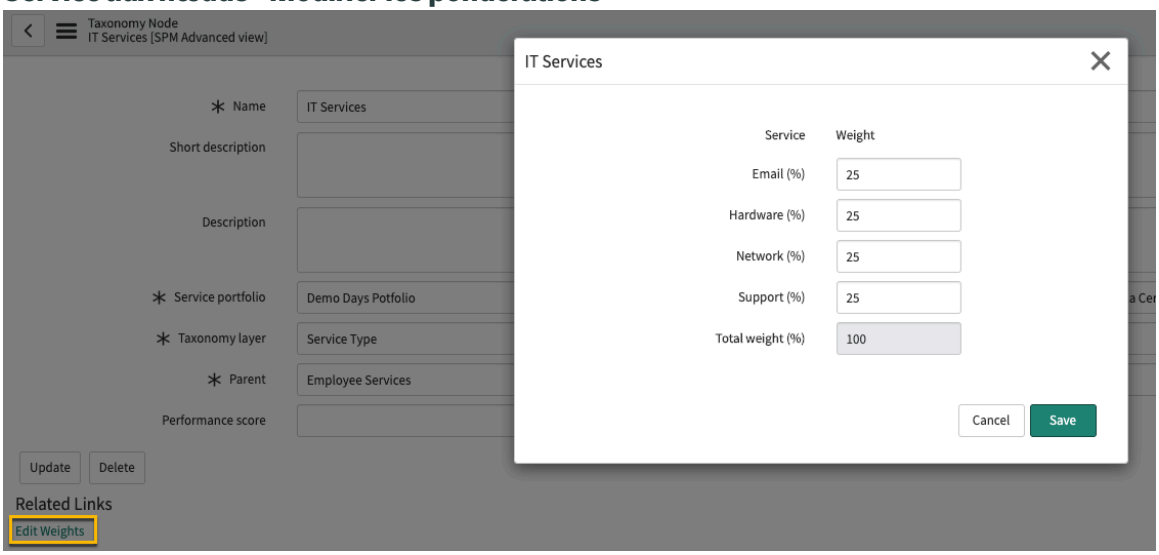
Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des services par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du service est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds de classification de sous-niveau, également appelés nœuds enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le lien connexe **Modifier les pondérations** du formulaire **Nœuds de classification** pour modifier les pondérations des services associés. Les pondérations des services sont évaluées sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisées ensemble.

Service aux nœuds - Modifier les pondérations



Pondération des performances nœud à nœud

Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des nœuds par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du nœud est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds parents de classification.

Scores de performances

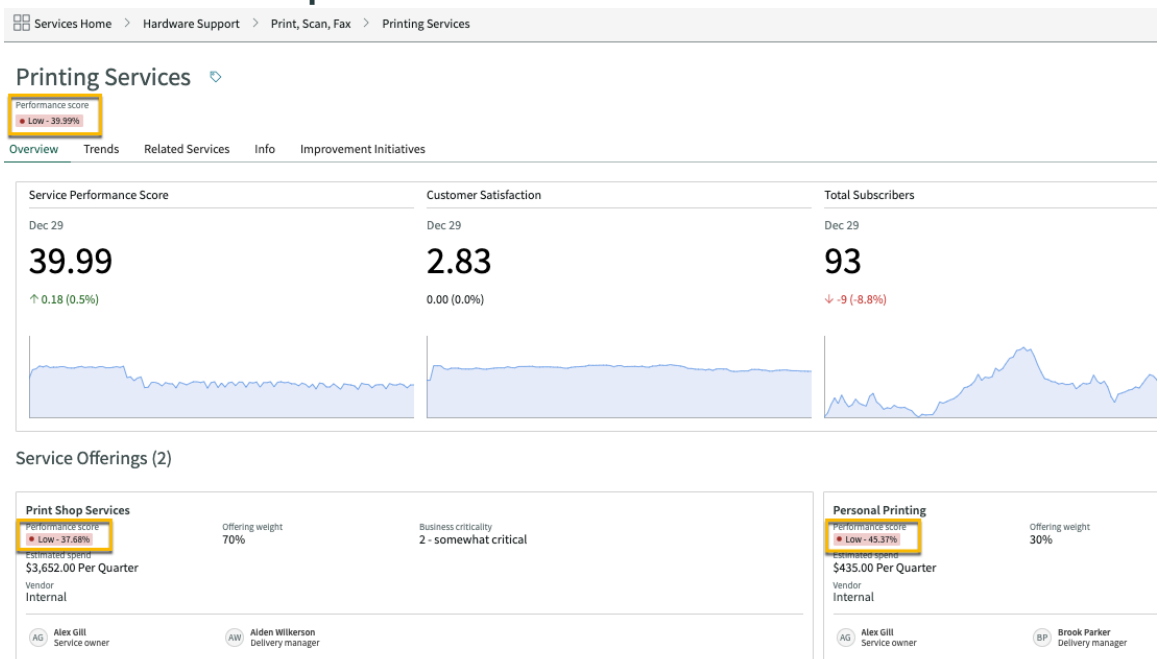
Les scores de performances pour les services et les offres sont mis en surbrillance avec une couleur différente dans Espace de travail du propriétaire de service en fonction des limites de seuil configurées dans l'enregistrement de portefeuille.

- Rouge : indique que le score est inférieur aux limites de seuil fixées.
- Ambre : indique que le score se situe dans les limites du seuil fixées.
- Vert : indique que le score est supérieur aux limites de seuil fixées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de score de performances



Configuration des mesures

Pour afficher ou configurer des définitions de mesures dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service.

Pour afficher ou configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service.

Configurer Espace de travail du propriétaire de service

Préparez votre expérience avec Espace de travail du propriétaire de service en activant les applications nécessaires, en accédant à des tests de démarrage rapide pour assurer un fonctionnement correct et en configurant les mesures à surveiller.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à d’autres applications

Après avoir activé le module d’extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace), effectuez un alignement avec d’autres applications ServiceNow pour étendre votre expérience de surveillance de portefeuille de services.

Espace de travail du propriétaire de service est conçu pour fonctionner avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs de la manière la plus fluide possible. Souvent, les propriétaires de services sont aussi des gestionnaires de fournisseurs. C’est pourquoi il est utile d’activer l’application Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs. Il est facile de passer d’un espace de travail à l’autre, parce qu’ils partagent la même interface. Il vous suffit de cliquer sur l’icône Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans l’espace de travail pour afficher les données liées au fournisseur.

Icônes de l'espace de travail

L'intégration à l'application Gestion financière fournit des calculs de dépenses estimées en fonction des exercices et déploie les données sur les dépenses des offres de services jusqu'aux services associés et aux nœuds de classification dans votre portefeuille. Vous pouvez surveiller et analyser les données sur les dépenses estimées dans l’espace de travail.

Consultez Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service pour obtenir des détails complets sur les applications que vous pouvez activer pour ajouter plus de profondeur et de valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Définition et configuration des mesures

Surveiller vos services implique des mesures et des scores qui vous tiennent au courant de la performance de vos services, de la satisfaction de vos clients à l’égard des services que vous fournissez et du nombre de personnes qui s’abonnent à vos services. Définir des mesures et les appliquer à vos portefeuilles, services et offres assure une expérience de surveillance précise et axée sur les objectifs. Vous déterminez les seuils supérieurs et inférieurs de performance des services.

Automatiser la configuration du portefeuille

Choisissez parmi les automatisations de configuration prédéfinies à appliquer à un portefeuille pour réduire votre temps de création de services et d'offres. Modifiez et mettez à jour les automatisations et les scripts, et définissez des champs au niveau de l'enregistrement du portefeuille des services qui se déclenchent lors de l'exécution d'un script ou d'une série de scripts.

- Ajoutez automatiquement cinq mesures par défaut lorsque vous créez un nouveau portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter les mesures.
- Pondérez toutes les mesures de performance pour les nouvelles offres au niveau du portefeuille de manière uniforme.

  Chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre d'un portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

  Si vous changez le parent d'un service vers un autre portefeuille, les offres héritent automatiquement des mesures du nouveau portefeuille et des pondérations lorsque l'option **Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est active lors de la création d'un nouveau portefeuille. Cette même logique s'applique lorsqu'une offre est créée.

Remarque :
lorsque les mesures ne peuvent pas être égales à 100 % uniformément, utilisez l'ordre pour attribuer le nombre le plus élevé à la pondération la plus élevée. Par exemple, si vous avez sept mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 15, 15, 14, 14, 14, 14, 14. Si vous avez trois mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 34, 33, 33.

- Créez automatiquement une ou plusieurs offres sur un service nouvellement créé dans un portefeuille des services ou lors de l'ajout d'un service à un portefeuille des services existant. Le service doit être associé à un portefeuille des services et ne doit contenir aucune offre enfant. Lorsque vous activez cette fonctionnalité, un champ contextuel s'affiche vous permettant de choisir le nombre d'offres que vous souhaitez créer.

Pour activer ces automatisations, reportez-vous à Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services.

Activer Espace de travail du propriétaire de service

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) est disponible sous forme d'abonnement distinct. Il active les modules d'extension connexes, notamment le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). L'abonnement à Espace de travail du propriétaire de service ajoute l'interface utilisateur propriétaire de service et la fonctionnalité Premium à votre environnement de Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Un abonnement à Espace de travail du propriétaire de service inclut l'accès complet à Analyse des performances.

Le module d'extension Analyse des performances - Premium (com.snc.pa.premium) est nécessaire pour la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service. Il doit être activé avant de pouvoir activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension connexes pour Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Analyse des performances — Premium [com.snc.pa.premium] **Remarque :** ce module d'extension doit être activé avant d'activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace).	Ajouter la fonctionnalité suivante à Gestion des portefeuilles de services : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours.
Gestion des portefeuilles de services Premium [com.snc.spm]	Collecte des mesures d'offre de services et regroupe ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion des portefeuilles de services Dépenses estimées [com.snc.spm.spend]	Fournit un modèle de coût simple.
Espace de travail d'agent - Form [com.snc.agent_workspace.form]	Fournit les configurations de formulaire de l'espace de travail
Espace de travail d'agent - List [com.snc.agent_workspace.list]	Fournit les configurations de liste de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension connexes pour Espace de travail du propriétaire de service (suite)

Module d'extension	Description
Espace de travail d'agent - Valeurs en surbrillance [com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	Fournit de l'aide pour les valeurs en surbrillance dans l'espace de travail.
Espace de travail d'agent - Declarative Actions [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	Fournit de l'aide pour les actions déclaratives dans l'espace de travail.
Service Workspace [com.snc.service_workspace]	Fournit l'application Service Workspace.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Espace de travail du propriétaire de service. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience de surveillance.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs [com.snc.vlm.vmw]	Fournit l'intégration avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans le cadre de l'expérience de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service.
Continual Improvement Management CIM [com.sn_cim]	Permet l'affichage des enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires associés. Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM pour régler un problème de performance avec un service ou une offre.
Gestion des incidents - Major Gestion des incidents [com.snc.incident.mim]	Fournit une console consolidée pour afficher les incidents majeurs via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion financière for SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Permet l'intégration de Gestion financière à Gestion des portefeuilles de services, qui fournit un service préconfiguré offrant des modèles de coûts à afficher dans Espace de travail du propriétaire de service. Collecte les coûts d'offre de service et vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de l'application Gestion financière, le cas échéant. **Remarque :** les utilisateurs peuvent également choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Liste des modules d'extension (New York)

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium installe les composants suivants.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Gestion des portefeuilles de services Premium

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium

Table	Description
Définition de métrique [spm_metric_definition]	Utilisé pour définir des mesures à utiliser dans l'application Gestion des portefeuilles de services Premium.
Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data]	Utilisé pour configurer les données métriques d'offres de services. Avec cet enregistrement, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium (suite)

Table	Description
	• Définir des limites au sein d'une plage de score de performance d'offre de services. • Définir une valeur de poids.
Mesure de portefeuille [spm_portfolio_metric]	Utilisé pour configurer les données métriques du portefeuille.
Poids du nœud SPM [spm_node_weight]	Utilisé pour affecter une valeur de poids à un nœud par rapport à la valeur de ses nœuds frères.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium

Validez que Gestion des portefeuilles de services Premium fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm).

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests

Test	Description	Version
Éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès à la classification en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut accéder aux classifications de portefeuille connexes dont il n'est pas propriétaire uniquement en lecture seule.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas créer de nouveaux portefeuilles.	Orlando
Éditeur de portefeuille : accès valide aux classifications par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez qu'un propriétaire de portefeuilles a accès aux classifications de ses portefeuilles.	Orlando
Éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire.	Orlando
Éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier et mettre à jour ses portefeuilles.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
Créer un portefeuille	Vérifiez qu'un administrateur de portefeuille peut créer un nouveau portefeuille.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Orlando
Workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, à un nœud de taxonomie et à une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Orlando
Portefeuille de services (normal)	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
Créer un portefeuille et 3 couches de classification	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Orlando
Portefeuille de services (exception) – Ensemble de définitions de couches de classification 01	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
SPM : créer un portefeuille	Créez un portefeuille des services.	Paris
SPM : créer un portefeuille et 3 couches de taxonomie	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (normal)	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (exception) - Ensemble de définitions de couches de taxonomie 01	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier les portefeuilles dont il est propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas créer de nouveaux portefeuilles.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : accès valide aux taxonomies par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez que les propriétaires de portefeuille ont accès aux taxonomies qu'ils possèdent.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès aux taxonomies en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut seulement lire les taxonomies des portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire ou délégué.	Paris
SPM : visualiseur de service : accès	Vérifiez qu'un visualiseur de service a accès aux services d'affichage.	Paris
SPM : workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, un nœud de taxonomie et une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Tableau de bord des migrations de l'Espace de travail du propriétaire de service

L'Espace de travail du propriétaire de service fournit un tableau de bord des migrations pour prendre en charge votre transition de la structure héritée de Gestion des portefeuilles de services vers la structure d'application améliorée.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

En consultant le **Tableau de bord des migrations**, les gestionnaires de portefeuilles peuvent rapidement déterminer les services et offres existants qui contiennent une structure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dépréciée ou qui sont considérés comme orphelins dans la structure taxonomique améliorée de Gestion des portefeuilles de services.

Les utilisateurs disposant des rôles affectés suivants peuvent afficher le tableau de bord de Gestion des portefeuilles de services :

- service_viewer
- portfolio_admin

Les utilisateurs disposant du rôle portfolio_admin ou service_editor peuvent modifier les services et les offres de services pour se conformer structurellement et migrer vers l'application Gestion des portefeuilles de services Foundation.

Par défaut, le tableau de bord affiche les rapports de tous les portefeuilles de services existants. Un filtre interactif vous permet de choisir un seul portefeuille à afficher. Les rapports du tableau de bord sont visibles même si aucun portefeuille de services n'est défini.

Les catégories de rapports de tableau de bord affichent le nombre de problèmes de migration identifiés connexes. Si aucun problème de migration n'est identifié pour une catégorie de rapport, un 0 est affiché.

Accéder au tableau de bord en accédant à **Gestion des portefeuilles de services** > **Tableau de bord des migrations**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Tous les graphiques de rapport peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Les problèmes de migration sont indiqués lorsqu'un graphique de nombre supérieur à zéro est indiqué sur le rapport. Pour ces rapports, survolez et cliquez sur le graphique de nombre. Une liste s'ouvre affichant les services ou offres qui nécessitent une modification pour migrer vers la structure Gestion des portefeuilles de services Enterprise.

Les rapports suivants sont disponibles dans le **Tableau de bord des migrations**. Si des problèmes de migration sont indiqués, consultez la description du rapport et découvrez comment remédier à ce problème.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour les offres	Indique le nombre d'offres de services existantes en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**. Modifiez ces offres en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Offre de service**. **Remarque :** le statut peut être varié, par exemple **Conception**, **Développement**, **Générer/Tester/Mettre en production**, **Opérationnel** et **Mise hors service**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour le service	Indique le nombre de services existants en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	Modifiez ces services en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Service**. **Remarque :** le statut peut être varié, par exemple **Besoins**, **Définition**, **Analyse**, **Approuvé** et **Avec charte**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services opérationnels ne se trouvant pas dans un portefeuille	Indique le nombre de services existants qui ne sont actuellement pas associés à un portefeuille. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un portefeuille dans le champ de **Portefeuille des services**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services orphelins en phase Catalogue	Indique le nombre de services en phase Catalogue qui n'ont pas de nœud de classification parent. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un nœud de classification dans le champ **Nœud de classification**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Utilisation déconseillée de l'entrée du catalogue de services	Indique le nombre de services ou offres liés à un élément de catalogue via la table **Entrée du catalogue de services** (sc_cat_item_service) déconseillée.
Offres de service orphelines	Indique le nombre d'offres de services lorsque le champ **Parent** du formulaire **Offre de service** ne pointe pas vers un service parent. Les offres doivent être les enfants d'un service. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Offres non opérationnelles cataloguées	Indique le nombre d'éléments de catalogue actifs connectés à des offres de services qui ne se trouvent pas en phase Catalogue ou ne présentent pas un statut opérationnel. Définissez le champ **Phase** du formulaire **Offre de service** sur **Catalogue** et le champ **Statut** sur **Opérationnel**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services en phase Catalogue sans offre	Indique le nombre de services dans la phase **Catalogue** sans au moins une offre de service associée. Une offre doit être définie pour qu'un service passe en phase Catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	Pour associer une offre de service à un service, ouvrez une offre de service spécifique associée au service catalogué indiqué dans le **Tableau de bord des migrations**. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service

Alignez-vous sur d'autres applications de produits pour ajouter de la valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Espace de travail du propriétaire de service et alignement des produits

Activez et intégrez ces produits pour étendre la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service :

Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs

Activez le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) pour aligner les données de cet espace de travail avec l'Espace de travail du propriétaire de service.

Gérez vos fournisseurs à partir de la même interface d'espace de travail afin d'acquérir efficacement toutes les informations relatives aux fournisseurs.

Surveillez et affichez les rapports de performance des fournisseurs à partir de la vue de l'espace de travail.

Décidez des mesures du fournisseur à surveiller et à gérer dans la vue de l'espace de travail.

Calculez et affichez le poids CSAT du fournisseur et le poids de performance de l'offre de services du fournisseur.

Gestion financière

Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend (com.snc.spm.spend) pour afficher les dépenses des offres de services, ce qui vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de coût fourni par l'application Gestion financière.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour fournir des modèles de coûts d'offres de services préconfigurés à afficher dans Espace de travail du propriétaire de service. Choisissez entre votre modèle de coût local et le modèle d'application Gestion financière, lorsqu'il est utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Continual Improvement Management (CIM)

Affichez les enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires associés.

Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM lorsqu'un problème de performance avec un service ou une offre s'affiche.

Gestion des incidents — Major Gestion des incidents

Activez le module d'extension Gestion des incidents - Major Gestion des incidents (com.snc.incident.mim) pour fournir une console consolidée afin de visualiser les incidents majeurs via le flux d'activité de Espace de travail du propriétaire de service.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services IT, dont :

- Problème
- Changement
- Continual Improvement Management
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

Lorsque le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm) est activé avec CSDM appliqué, le volet de navigation inclut les modules **Gérer les services techniques** et **Vendre et consommer**. Les offres de service avec des éléments de catalogue associés sont disponibles pour afficher et gérer le **catalogue de demandes de technologie** et le **catalogue de demandes d'entreprise** au sein de ces modules. Pour obtenir des informations complètes sur CSDM et ses liens avec Gestion des portefeuilles de services Premium, reportez-vous à Applying CSDM guidelines to your product — product views .

Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service

Configurez des définitions de mesures uniques pour mesurer les performances de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

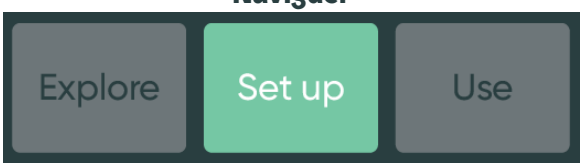
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

Naviguer



Espace de travail du propriétaire de service comprend plusieurs définitions de mesures que vous pouvez afficher et modifier, si nécessaire. Vous pouvez également créer de nouvelles définitions de mesures uniques adaptées à vos besoins de surveillance des performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Définitions des mesures**.
2. Affichez les définitions de mesures du système de base disponibles et les indicateurs associés.
3. Pour créer une définition de mesure unique, cliquez sur **Nouveau**.
4. Fournissez un nom unique pour la définition de mesure dans le champ **Nom**.
5. Sélectionnez un indicateur Analyse des performances dans le champ **Indicateur**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les mesures et la Espace de travail du propriétaire de service configuration des pondérations, reportez-vous à la section Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service

Décidez des mesures à configurer pour votre portefeuille des services afin de mesurer la performance de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

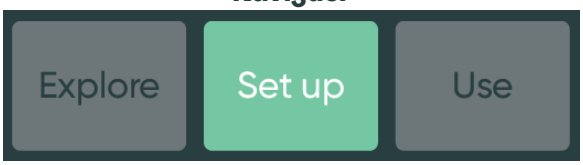
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Mesures de portefeuille**.
2. Cliquez sur un portefeuille de services existant pour savoir quelles mesures sont associées.
   La liste Mesures de portefeuille s'ouvre en affichant toutes les mesures appliquées au portefeuille des services.
3. Pour ajouter une mesure supplémentaire au portefeuille des services, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire.

Formulaire Mesures de portefeuille

Champ	Description
Portefeuille des services	Permet de sélectionner le portefeuille des services pour lequel vous souhaitez créer une mesure.
Mesure	Permet de sélectionner la mesure à appliquer. Les choix incluent : **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**.
Ordre	Permet de spécifier l'ordre d'affichage du graphique de tendance dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Graphique de tendance	Cochez cette case pour afficher cette mesure dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Calcul des performances	Cochez cette case pour utiliser cette mesure dans le calcul des performances de l'offre de service.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les mesures et la Espace de travail du propriétaire de service configuration des pondérations, reportez-vous à la section Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

Générer une disponibilité d'offre de service

Générez des rapports de disponibilité à la demande affichés dans Espace de travail du propriétaire de service. Lorsqu'un engagement de service contient une garantie de disponibilité, l'offre de service affiche un rapport de disponibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

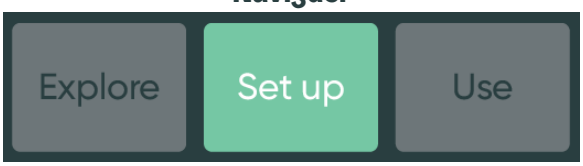
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas accéder à Espace de travail du propriétaire de service ni l'activer. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service, mais les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard doivent implémenter Gestion de portefeuille digitale (DPM). Consultez Gestion de portefeuille digitale. Pour plus d'informations sur la disponibilité, reportez-vous à Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez Processus de retrait [KB0867184].

Naviguer



Les enregistrements de disponibilité sont générés par une tâche quotidienne lorsque vous sélectionnez un engagement de service de type disponibilité pour votre offre de service. En définissant la disponibilité de l'offre de service, vous générez des rapports qui comptabilisent la disponibilité réelle de l'offre. Pour un graphique de 7 jours, aucune donnée de reporting n'est disponible jusqu'à cinq jours après la création de l'offre de service. Pour les graphiques de 30 jours, 23 jours de données sont nécessaires avant qu'un rapport ne soit généré. Pour un graphique de 12 mois, la base de données doit contenir au moins 10 mois de données.

Procédure

1. Pour générer une nouvelle disponibilité de service, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité** et cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque :
   Lorsqu'un type d'engagement de disponibilité est ajouté à une offre de service, il générera une année d'enregistrements de disponibilité pour cette offre et cet engagement. Pour cette raison, les formulaires de disponibilité existants ne doivent pas être modifiés. La disponibilité est calculée en fonction des pannes enregistrées dans le système pour cette offre. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés sont également mis à jour.

2. Remplissez les champs de formulaire.

Formulaire de disponibilité du service

Champ	Description
Nom complet	Saisissez le nom de la disponibilité du service tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Défini automatiquement lors de la création de l'enregistrement à partir de l'offre de service et de l'engagement de service.
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez générer un enregistrement de disponibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de disponibilité.
Début	Choisissez le début de cet intervalle de disponibilité.
Fin	Choisissez la fin de cet intervalle de disponibilité.
Durée d’activité promise	Saisissez le montant total de disponibilité du service attendu pour cet engagement.
Temps d’indisponibilité acceptable	Saisissez le temps d’indisponibilité acceptable par rapport à la planification de cet engagement pour cet intervalle.
Temps d’indisponibilité total	Saisissez le temps d’indisponibilité de l'horloge, indépendant de la planification.
Engagement atteint	L’engagement de disponibilité a été rempli pour cet intervalle. Marque indiquant que l'engagement a été respecté.

Remarque :
les champs suivants affichent les données de résultats SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **% de disponibilité totale** — Pourcentage de disponibilité pour l’ensemble de l'intervalle (indépendant de la planification).
- **Nombre de pannes** — Nombre total de pannes dans cet intervalle (indépendant de la planification).
- **% de disponibilité de l'engagement** — Pourcentage de disponibilité dans cette planification d'engagement.
- **Temps d'indisponibilité de l'engagement** — Temps d'indisponibilité comptant pour cette planification d'engagement.
- **Pannes de l'engagement** — Nombre de pannes pour cette planification d'engagement dans cet intervalle.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Affichez les rapports de **disponibilité** des offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Modifier le champ d’application par Gestion des portefeuilles de services Premium

Accordez l'accès à un utilisateur dédié pour lui permettre de changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium et créer un indicateur automatisé personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

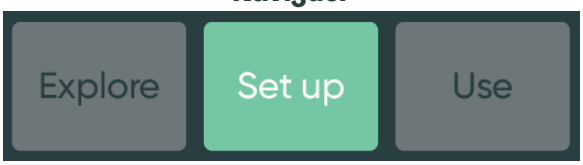
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



L'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Fournissez à un utilisateur l'accès de développeur délégué et le rôle pa_admin pour changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour les tâches Gestion des portefeuilles de services Premium.

Procédure

1. Dans le Navigateur, tapez `sys_scope.list` et appuyez sur Entrée.
   La liste des applications s'affiche.
2. Recherchez le nom Gestion des portefeuilles de services Premium et cliquez sur le nom de l'application pour ouvrir le formulaire Application de stockage associé.
3. Dans Liens connexes, cliquez sur **Gérer les développeurs**.
4. Recherchez l'utilisateur ou le groupe auquel vous souhaitez accorder l'accès développeur délégué.
   L'écran de configuration **Autorisations** s'affiche.
5. Configurez l'accès développeur délégué pour l'utilisateur ou le groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section **Accès au type de fichier**, basculez le bouton radio de catégorie **Reporting** pour accorder ce type d'accès.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.
Accordez l'accès à toute autre catégorie de section en appuyant sur le bouton radio associé.

6. Affectez le rôle pa_admin à l'utilisateur ou au groupe avec l'accès développeur délégué.

Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium

Créez des indicateurs personnalisés pour vos tâches Gestion des portefeuilles de services Premium dans la portée appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Naviguer

Vous devez disposer de l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting pour modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour l'application. Les administrateurs accordent l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting. Pour obtenir plus d'informations sur l'obtention de l'accès développeur délégué, reportez-vous à Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium.

Lorsque vous créez un indicateur et que vous l'associez à une tâche dans une application, l'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Les tâches et les indicateurs disponibles dans le système de base Gestion des portefeuilles de services Premium se trouvent dans la portée Gestion des portefeuilles de services Premium appropriée. Toutefois, lorsque vous créez un indicateur personnalisé, par défaut, il est créé dans la portée Global. Pour associer un indicateur personnalisé à une tâche Gestion des portefeuilles de services Premium, vous devez d'abord modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Paramètres dans la bannière.
2. Dans **Paramètres du système**, cliquez sur **Développeur**.
3. Dans **Application**, recherchez et sélectionnez Gestion des portefeuilles de services Premium.
4. Accédez à la **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un indicateur dans le champ d'application Gestion des portefeuilles de services Premium .
   Pour en savoir plus sur la création d'un indicateur automatisé, reportez-vous à Créer un indicateur automatisé .

Utiliser Espace de travail du propriétaire de service

Utilisez Espace de travail du propriétaire de service pour surveiller l'intégrité de vos services et la satisfaction de vos clients. Affichez les pannes, les incidents critiques et les demandes de changement associés aux services et aux offres.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Explore | Set up | Use

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec Espace de travail du propriétaire de service, vous pouvez surveiller les mesures et analyser l'intégrité de vos services à partir d'une interface utilisateur unique. Découvrez comment les modèles de mesures sont créés et configurés pour les offres de services et comment ils sont utilisés dans Espace de travail du propriétaire de service.

Fonctionnalités de Espace de travail du propriétaire de service

Les fonctionnalités de l'Espace de travail du propriétaire de service comprennent :

- Interface à plusieurs onglets et en lecture seule pour la surveillance et la gestion de plusieurs portefeuilles et services connexes.
- Les tableaux de bord offrent un accès immédiat aux mesures d'intégrité et de performance des portefeuilles et des services, ainsi qu'aux informations sur la personne qui possède et gère le service.

  Remarque :
  dans la plupart des cas, les données sont collectées jusqu'à la veille. En cas de panne ou d'incident, les données n'apparaissent pas dans les graphiques de tendances ou les affichages.

- Mise en page complète de toutes les informations relatives à un portefeuille et à ses services de composants.

Les propriétaires de services peuvent accéder à l'espace de travail pour effectuer leurs tâches les plus courantes, notamment :

- Afficher et gérer les services informatiques possédés, et afficher tous les services informatiques gérés par l'entreprise.
- Développer les listes de services afin d'exposer les services enfants et les offres de services.
- Sélectionner un service pour accéder aux informations pertinentes, notamment les tendances de services, les services et les informations connexes, les initiatives d'amélioration et les offres de services associées.
- Afficher et surveiller les rapports de performance du service, les scores des clients et le nombre total d'abonnés.
- Surveiller les changements récents et à venir.
- Explorer les offres de services pour afficher la disponibilité, la conformité des SLA, la satisfaction des clients, la stabilité des offres, les scores de performance et plus encore.
- Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le panneau de flux d'impact sur le côté droit de l'espace de travail. Par exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de pannes avec un identificateur unique **Numéro de panne**. Vous pouvez également voir le numéro de panne dans la vue de liste pour les pannes via l'onglet **Panne** dans la visionneuse de rapports.

  Remarque :
  Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau sauf celles qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro sur la table Panne. Reportez-vous à l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] de la base de connaissances HI ou contactez Service client et assistance si le module d'extension n'est pas actif et si vous souhaitez passer au champ du système de base.

Les administrateurs système peuvent configurer l'espace de travail en fonction des besoins spécifiques au sein de l'organisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Désactiver des mesures spécifiques pour qu'elles ne s'affichent pas dans l'espace de travail.
- Configurer les poids de mesure qui contribuent aux scores de performance au sein de l'espace de travail.
- Configurer les seuils de mesure pour chaque mesure qui s'affiche dans l'espace de travail.

Mise en route : Accès Espace de travail du propriétaire de service.

Accès Espace de travail du propriétaire de service

Ouvrez l'Espace de travail du propriétaire de service pour accéder et afficher tous vos portefeuilles et services à un seul emplacement. Surveillez et gérez vos services et offres à partir de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : service_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Pour accéder et utiliser Espace de travail du propriétaire de service, le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) doit être activé et vous devez disposer du rôle Service Viewer [service_viewer].

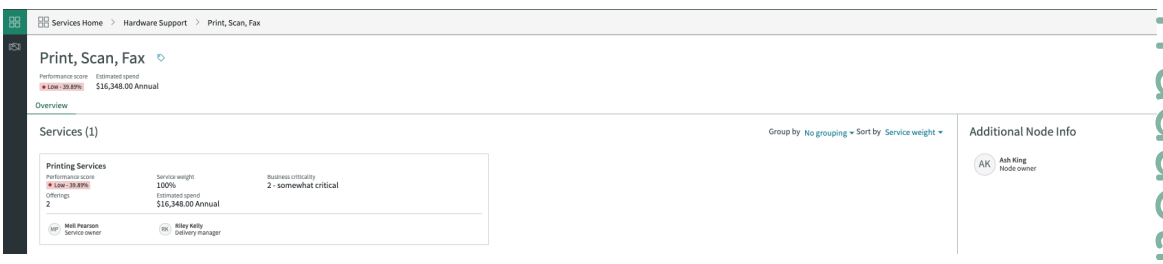
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Espace de travail du propriétaire de service**.
2. Cliquez sur un nom de portefeuille pour développer les couches de services.
3. Cliquez sur **Mes services** pour afficher les portefeuilles que vous possédez et gérez.
   Ou cliquez sur **Tous les services** pour afficher tous les services que votre organisation possède et gère.
   Une liste des services s'affiche. Vous pouvez développer chaque service pour voir les services enfants dans la classification du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur un nom de service pour afficher les informations pertinentes sur ce service.
   Le tableau de bord **Vue d'ensemble** fournit un instantané récent des performances des offres de services. Affichez les performances des 7 derniers jours. La barre latérale **Informations supplémentaires des nœuds** affiche la personne qui possède et gère le service, ainsi que le **score de performance** associé, les **nœuds de classification** (services) et les **dépenses estimées**, selon leur disponibilité.

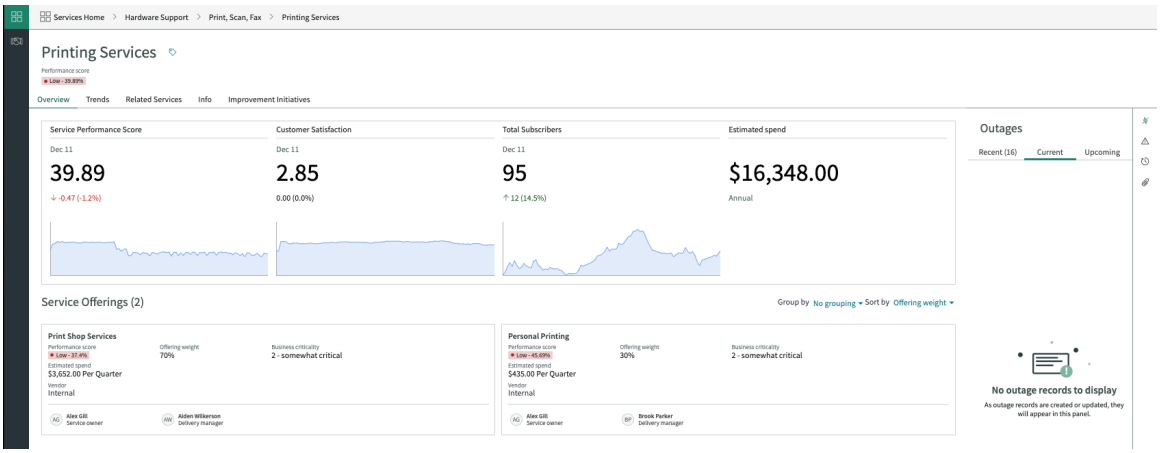


Pour contacter un propriétaire de service, un propriétaire d'offre de service ou un gestionnaire associé, cliquez sur le nom de la personne dans l'espace de travail, puis cliquez sur l'adresse e-mail associée. Des numéros de téléphone sont également affichés pour accéder rapidement aux personnes concernées du service.

5. Choisissez comment regrouper et trier les données du tableau de bord dans les listes **Grouper par** et **Trier par**.
   Vous pouvez choisir **Aucun groupement** ou **Propriétaire du nœud de classification**. Vous pouvez trier par **Ascendant**, **Descendant**, **Poids du nœud**, **Score de performances** ou **Nom**.
6. Cliquez sur un **nœud de classification** (service) pour afficher les informations pertinentes sur ce service.
   Le service associé apparaît dans l'onglet **Vue d'ensemble**.
7. Cliquez sur la carte **Service** pour l'explorer plus en détail et afficher les mesures d'intégrité et de performance, ainsi que toutes les offres de service associées.
   Les mesures d'intégrité et de performance des services, comme le **score de performance de service**, la **satisfaction des clients**, le **nombre total d'abonnés**, les **dépenses estimées** et les **offres de service** connexes, sont affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur les onglets supplémentaires à côté de l'onglet **Vue d'ensemble** pour afficher les données pertinentes pour l'offre, notamment :

   - **Tendances** — Afficher les performances sur une période déterminée, ainsi que la conformité aux SLA. L'onglet **Tendances** vous offre une vue plus stratégique des performances des services et des offres sur une période plus longue. Vous pouvez ainsi déterminer si les tendances des performances sont à la hausse ou à la baisse. Le système de base inclut des mesures des performances pour **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**. Le délai par défaut pour les performances de l'onglet **Tendances** est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour. Utilisez le menu déroulant pour modifier le délai si vous le souhaitez. Vous pouvez choisir un délai compris entre les 7 derniers jours et l'année dernière.

     Remarque :
     avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique. Les données s'affichent maintenant dans un diagramme des séries chronologiques. Vous devez définir les limites inférieure et supérieure de la mesure **Incidents critiques**. Pour plus de détails, reportez-vous à Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

   - **Relations** : affichez les détails de la dépendance du service. Cet onglet affiche les relations d'offres, par exemple, les services dont dépend un service et les services qui en dépendent.

     Affichez les sections **Je dépends de** et **Dépend de moi** pour afficher les dépendances d'offres de service au niveau du service parent via une carte avec une étiquette en surbrillance indiquant la **Relation héritée**.

     Remarque :
     Les dépendances qu'un service hérite d'une offre enfant sont visuellement distinctes des dépendances définies directement entre les services.

     Les types de services et d'offres se distinguent sur la carte par une icône et une étiquette uniques spécifiant le type de service et d'offre. Par exemple : **Service d'entreprise**, **Service d'application** et **Service technique**. Lorsque vous cliquez sur une carte d'offre, la vue d'enregistrement de l'offre s'affiche.

   - **Informations** : affichez la description de l'offre de service, la répartition des performances, les informations générales, les engagements, l'équipe et plus encore. Vous pouvez également afficher votre offre de service dans les relations d'éléments de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

catalogue via cet onglet. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail.

Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue associés dans la mesure **Activité de l'offre**. Pour obtenir des informations complètes sur les offres de service et les éléments de catalogue associés, consultez Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue.

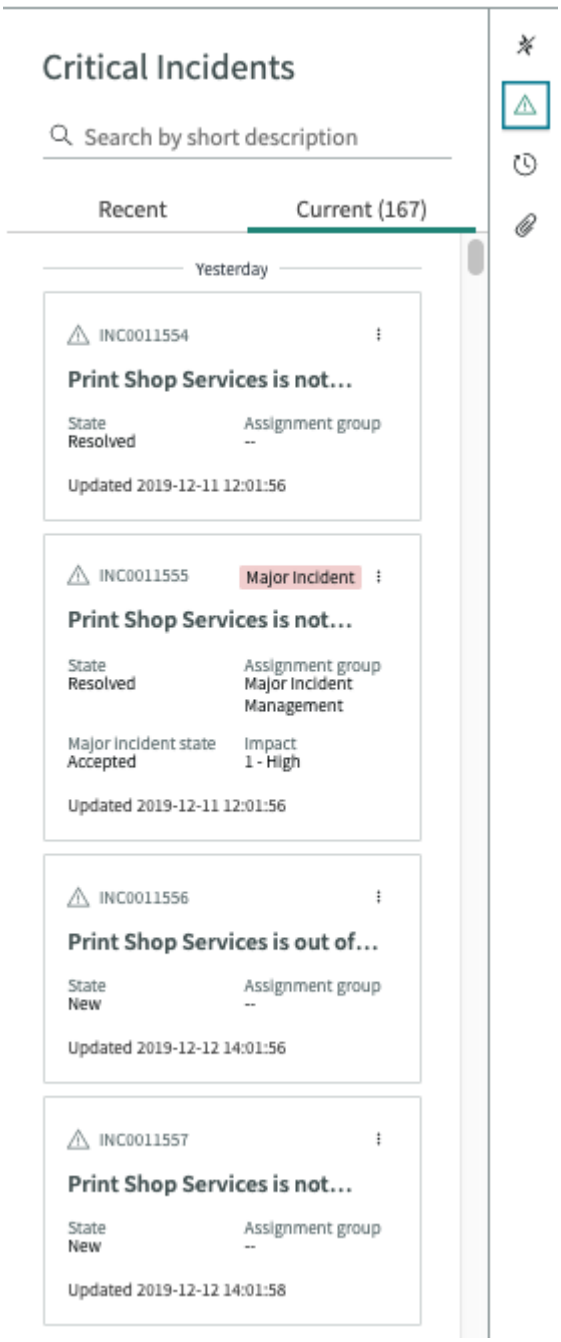
Remarque :
L'action **Créer un élément de catalogue** n'est disponible que lorsqu'il n'existe aucun élément de catalogue mappé à une offre de service et qu'il n'existe aucun élément de catalogue portant le même nom que l'offre. Il est alors impossible d'avoir des éléments de catalogue portant le même nom.

- **Initiatives d'amélioration** — Afficher toutes les initiatives CIM sous forme de liens vers les enregistrements. Cet onglet s'affiche avec l'activation du module d'extension Gestion de l'amélioration continue (CIM) (com.sn_cim).

9. Cliquez sur les icônes dans le panneau de flux d'impact, sur le côté droit de l'espace de travail, pour afficher les informations connexes sur les **Pannes**, les **Incidents critiques**, les **Demandes de changement** ou les **Pièces jointes**.
   Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le flux d'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

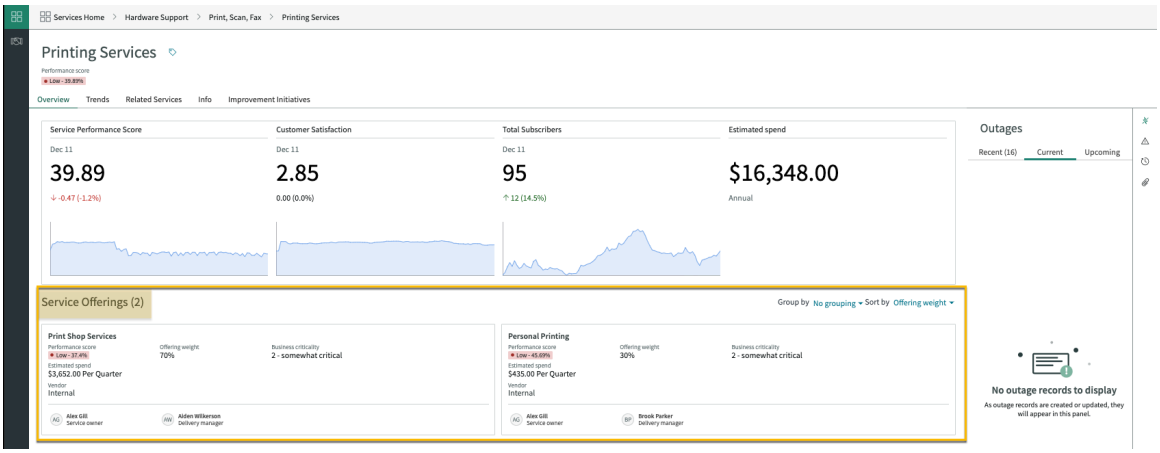
10. Cliquez sur une panne, un incident critique ou une demande de changement pour l'explorer plus en détail.

    Lorsque vous cliquez sur un élément de flux d'impact, par exemple, un incident critique, vous pouvez afficher tous les détails liés à l'élément et même ouvrir l'enregistrement connexe en cliquant sur **Ouvrir l'enregistrement**.

    Des données sur les pannes récentes, actuelles et à venir sont disponibles. Cliquez sur un type de panne pour obtenir les informations que vous souhaitez. Reportez-vous à Pannes pour plus d'informations sur un identificateur **Numéro de panne** unique et l'activation du module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering).

11. Si le service que vous consultez dispose d'offres enfants connexes, cliquez sur une offre pour l'explorer et en afficher les détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Consultez la vue d'ensemble de l'offre, ainsi que d'autres données pertinentes comme la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité. Les onglets d'offres de service disponibles incluent : **Vue d'ensemble**, **Tendances**, **Relations**,**Informations**, **Éléments de catalogue** et **Initiatives d'amélioration**. Ces onglets de données similaires sont fournis pour les services. L'onglet **Éléments de catalogue** affiche tous les éléments de catalogue associés à l'offre de service, ainsi qu'une brève description de l'élément.

Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue

Gérez les relations entre vos offres de service et vos éléments de catalogue en associant vos éléments de catalogue préexistants à vos offres de service, et inversement. Affichez les relations dans les deux listes connexes du formulaire ServiceNow AI Platform et Espace de travail du propriétaire de service.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur ce sujet, reportez-vous à Abonner vos utilisateurs à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services.

Actions et rôles requis

Les propriétaires de service et les gestionnaires d'administration de catalogue peuvent modifier des formulaires appropriés pour associer et gérer une offre de service préexistante à des relations d'éléments de catalogue. Cette fonctionnalité s'ajoute à la fonctionnalité **Créer un élément de catalogue** qui vous permet de créer un nouvel élément de catalogue.

Avec le rôle service_editor, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des éléments de catalogue associés à une offre de service détenue via la liste connexe Élément de catalogue du formulaire Offre de service. Vous pouvez également créer un élément de catalogue à partir d'une offre de service via Espace de travail du propriétaire de service en cliquant sur le lien **Créer un élément de catalogue**. Une seule offre de service peut être associée à de nombreux éléments de catalogue. Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe Élément de catalogue pour effectuer un changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un élément de catalogue est déjà associé à une offre de service, vous ne pouvez pas associer l'élément à une nouvelle offre. Vous devez contacter un catalog_admin pour supprimer l'association existante afin de pouvoir effectuer des changements.

Avec le rôle catalog_admin, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des offres de service associées à un élément de catalogue détenu via la liste connexe Offres de service du formulaire Élément de catalogue. Un élément de catalogue unique peut être associé à une seule offre de service.

Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe pour effectuer un changement. Vous pouvez supprimer l'association si nécessaire avec le bouton **Supprimer** de la liste connexe.

Remarque :
Si une offre de service est déjà associée à un élément de catalogue, le bouton **Lien** n'apparaît pas dans la liste connexe. Pour en savoir plus sur l'affichage et la modification d'éléments de catalogue, consultez Créer ou modifier un élément de catalogue .

Éléments de catalogue dans Espace de travail du propriétaire de service

Affichez les éléments de catalogue associés à une offre de service dans Espace de travail du propriétaire de service, depuis l'onglet **Éléments de catalogue** de la page d'offres. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail et pour élargir la vue de formulaire.

Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue et les guides de commande associés dans l'onglet **Tendance** de l'offre, mesure **Activité**.

Passez la souris sur la mesure **Activité** de l'onglet **Tendances** pour afficher à la fois le nom de l'élément de catalogue et le nombre moyen d'exécutions en cours pendant 30 jours.

Lorsque vous cliquez sur la ligne de tendance pour un élément de catalogue individuel, seuls les **éléments demandés** pour cet élément de catalogue et l'offre sont visibles sur la vue de liste de la visionneuse de rapports.

Points à garder à l'esprit

- Évitez les conflits de phase de modèle entre les offres et les éléments de catalogue.
  - Les éléments de catalogue ne peuvent être associés qu'aux offres de service dans la phase de **Catalogue**.
  - L'offre de service doit être opérationnelle pour que les éléments de catalogue soient actifs.
  - Les éléments de catalogue inactifs peuvent être associés à des offres de service opérationnelles.
- Les guides de commande ne sont pas référencés comme éléments associés.

  Dans Espace de travail du propriétaire de service, les mesures **Activité** sont générées par les éléments de catalogue qui composent un guide de commande.

Notifications Gestion des portefeuilles de services Premium

Des notifications sont ajoutées avec Gestion des portefeuilles de services Premium pour gérer votre offre de service sur les relations d'éléments de catalogue.

Gestion des portefeuilles de services Premium inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les administrateurs du catalogue lorsqu'une offre de service associée à un élément de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

catalogue est retirée ou lorsqu'un nouvel élément de catalogue a été créé à partir d'une offre de service.

Les notifications suivantes sont incluses :

Nom	Description
Offre retirée Table : Offre de service [service_offering]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'une offre de service associée à un élément de catalogue est retirée.
Élément de catalogue créé à partir de l'offre Table : Disponible pour les abonnés [sc_cat_item_subscribe_mtom]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'un nouvel élément de catalogue est créé à partir d'une offre de service. L'e-mail demande que le nouvel élément de catalogue soit révisé et préparé pour l'activation dans le catalogue.

Pour configurer les destinataires catalog_admin pour ces notifications, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .

Enquête Offre de services de l'Espace de travail du propriétaire de service

Les abonnés peuvent évaluer leur expérience des offres de services via l'enquête Offre de services de l'Gestion des portefeuilles de services Premium. Ce commentaire fournit aux gestionnaires de portefeuilles et aux propriétaires de services des renseignements précieux leur permettant d'améliorer la performance de l'offre de service et la satisfaction des abonnés.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Dans le système de base, une enquête prédéfinie sur l'offre de services SPM est disponible. Les enquêtes sont envoyées uniquement pour les offres de services opérationnelles et mises hors service. Les administrateurs de portefeuille [portfolio_admin] peuvent modifier l'enquête et les éditeurs de services [service_editor] peuvent configurer les conditions de déclenchement associées.

Vous devez disposer du rôle administrateur ou portfolio_admin pour modifier l'enquête sur l'offre de services SPM. Pour afficher l'enquête, accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.

L'enquête sur l'offre de services SPM est déclenchée de manière aléatoire pour 10 % des abonnés à l'offre de services. Seuls les abonnés n'ayant pas encore été interrogés au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cours de la période des trois derniers mois peuvent recevoir une enquête. Les abonnés reçoivent un e-mail avec le lien de l'enquête. Le nom de l'offre de services est affiché et l'enquête demande à l'abonné son taux de satisfaction du service ou de l'offre de services. Les abonnés utilisent des boutons radio pour évaluer leur satisfaction sur une échelle de 1 à 5, 1 étant non satisfait et 5 étant très satisfait.

Nous vous encourageons à modifier l'enquête afin qu'elle corresponde mieux aux besoins de votre organisation.

Deux propriétés système déterminent le pourcentage d'abonnés qui recevront le sondage et la fréquence à laquelle un abonné est interrogé.

- `sn_spm.csat.survey_probability` : par défaut, 10 % des abonnés sont interrogés de manière aléatoire.
- `sn_spm.csat.survey_period` : la valeur par défaut est de 90 jours. Le système n'envoie pas d'enquête à un abonné qui a été interrogé dans les 90 derniers jours.

Les propriétaires de services peuvent utiliser le formulaire Offre de service pour définir la fréquence d'envoi d'une enquête CSAT. Le champ **Fréquence de l'enquête CSAT** offre les choix de fréquence suivants :

- **Jamais** (par défaut)
- **Quotidien**
- **Hebdomadaire**
- **Mensuel**

Les propriétaires de services peuvent voir la dernière fois qu'une enquête a été envoyée pour une offre dans le champ **Dernière enquête CSAT envoyée** du formulaire Offre de service.

Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services peuvent examiner les réponses et voir le poids CSAT du fournisseur dans Espace de travail du propriétaire de service.

Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation d'enquêtes, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez Surveys .

Gestion financière pour Espace de travail du propriétaire de service

Intégrez Espace de travail du propriétaire de service à Gestion financière pour accéder aux modèles de coûts d'offre de services préconfigurés. Vous pouvez utiliser ces modèles de coûts pour évaluer les dépenses et générer des lignes de coûts en fonction du niveau d'offre de services pour un coût défini.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer

Explore | Set up | Use

Activation et fonctionnalités

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour accéder aux modèles de systèmes de base préconfigurés. Gestion financière for SPM contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

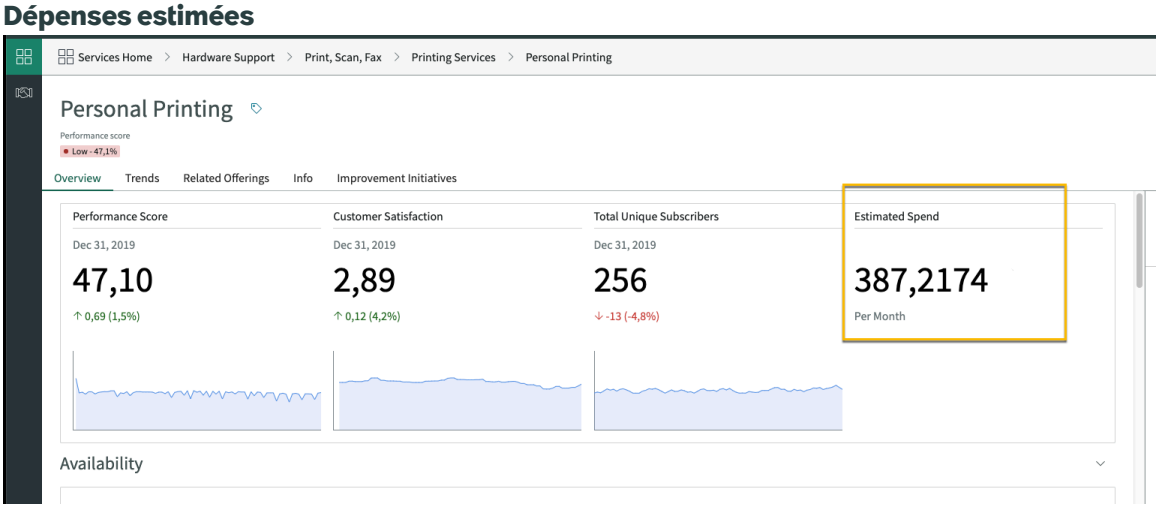
Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend (com.snc.spm.spend) est disponible pour améliorer votre expérience de Espace de travail du propriétaire de service. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez choisir d'utiliser le modèle de coût d'offre de service local par défaut ou d'accéder aux modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière.

Lorsque Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) et Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) sont activés et que la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* est définie sur la valeur **Gestion financière**, la section de formulaire **Dépenses estimées** affiche les champs **Dépenses annuelles estimées**, **Période GF agrégée** et **Coût GF agrégé**. Ces champs révèlent les données de lecture seule stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Affichage des dépenses calculées par offre dans Espace de travail du propriétaire de service

Lorsque vous choisissez d'utiliser les modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière, les dépenses calculées par offre de service s'affichent sous la forme d'un widget à score unique dans Espace de travail du propriétaire de service. Affichez les **dépenses estimées** dans le tableau de bord **Vue d'ensemble** affichant les mesures d'intégrité et de performance de l'offre de service connexe.

Dépenses estimées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les dépenses estimées des offres de services sont combinées et résumées par période au niveau du service et du portefeuille de votre taxonomie de portefeuille. Les dépenses estimées au niveau du service et du portefeuille vous permettent de mieux comprendre les coûts et la façon dont cela s'aligne sur la performance de votre portefeuille de services. Avec la fonctionnalité des dépenses estimées, vous pouvez :

- Équilibrer la performance de votre service requis avec les dépenses appropriées.
- Comparer des services similaires en évaluant les dépenses par rapport à la performance.
- Vérifier si les dépenses de service répondent à vos objectifs.
- Consulter les facteurs de coûts de votre portefeuille de services et de la structure de la taxonomie.
- Comparer les dépenses d'un service interne et les options des fournisseurs de services externes.

Modèle local par rapport au modèle Gestion financière pour les dépenses estimées

Les calculs des dépenses estimées s'exécutent quotidiennement sous la forme d'une tâche séparée.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Modèle local**, les dépenses annuelles estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses annuelles estimées de toutes les entités enfants. Les données sur les dépenses annuelles estimées sont stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Financial Management**, les dépenses estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses estimées de Gestion financière de toutes les entités enfants.

Pour chaque nœud, déterminez les dépenses estimées de Gestion financière pour la période de Gestion financière actuellement sélectionnée en ajoutant toutes les dépenses estimées de l'entité enfant. Cela se produit de façon récursive sur l'ensemble de la structure de la taxonomie, de l'offre de service au service, puis à la taxonomie.

Pour en savoir plus sur l'intégration à Gestion financière et sur la configuration des coûts d'une offre de services, consultez Gestion financière pour les utilisateurs de SPM sous licence .

Configurer la source du coût estimé des offres de services

Définissez la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Vous pouvez utiliser le modèle local par défaut ou accéder aux modèles de coûts d'offre de service Gestion financière préconfigurés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

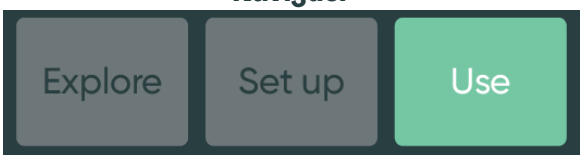
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimation Spend (com.snc.spm.spend) est automatiquement activé avec Espace de travail du propriétaire de service.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour activer le modèle de coût associé.

Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend fournit la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source*. Avec cette propriété, vous pouvez définir la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Les valeurs comprennent :

- **Modèle local**
- **Gestion financière**
- **Aucun**

La valeur par défaut est **Modèle local**.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Recherchez la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* et définissez-la sur la valeur souhaitée.

> **Remarque :**
> les utilisateurs peuvent choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun** comme valeur souhaitée.

Source de coût estimé de l'offre de services

Valeur	Description
Modèle local	Avec cette source par défaut, le coût Dépenses estimées de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service : ○ **Modèle de coût** : les choix comprennent **Fixe** et **Par unité**. ○ **Dépenses estimées** : le coût estimé de l'offre pour la période associée. Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Fixe**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période** et **Unité de coût**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur	Description
	Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Par unité**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période**, **Unités par période** et **Unité de coût**.
Gestion financière	Avec cette source, le coût **Dépenses estimées** de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service, comme calculé par l'application Gestion financière : ○ **Période GF** : période du calendrier fiscal. ○ **Coût GF** : montant réel de la devise.
Aucun	Avec cette valeur, ou toute valeur incorrecte, le système ignore à la fois les modèles de coût local et Gestion financière, et n'affiche pas les champs associés du formulaire Offre de service.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer toute modification.

Gestion des niveaux de service

L'application ServiceNow® Gestion des niveaux de service (SLM) permet de recueillir les exigences en matière de service ainsi que de surveiller les niveaux de service convenus (SLA) et d'établir des rapports.

Premiers pas

Explorer

Explorer Gestion des niveaux de service

Configurer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Utiliser Gestion des niveaux de service

Référence

Référence Gestion des niveaux de service

Traduction automatique

Explorer Gestion des niveaux de service

Utilisez Gestion des niveaux de service dans l'ensemble de votre organisation pour surveiller et gérer la qualité des services.

Vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables de négocier un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis et s'assurent que les niveaux de service convenus sont respectés.

Concepts de Gestion des niveaux de service

L'application ServiceNow® Gestion des niveaux de service (SLM) vous permet de superviser et de contrôler facilement les services au sein de l'organisation.

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis. L'intention de SLM est de fournir au client une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints.

SLM offre les fonctionnalités suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA)
- SLA de tâche
- Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Rôles de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires lorsque vous affectez les rôles SLA.

Rôle	Définition
sla_admin	Fournit les droits administratifs complets sur SLM. Les utilisateurs possédant le rôle sla_admin peuvent configurer les propriétés SLM, exécuter une réparation de SLA, afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA et gérer les définitions de SLA. Ils peuvent associer les workflows ou calendriers existants aux définitions de SLA, mais ne peuvent pas créer de workflows. Les rôles supplémentaires requis pour créer des workflows ou des calendriers doivent être accordés explicitement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Rôles système de base .
sla_manager	Permet aux utilisateurs de définir les définitions de SLA, d'afficher les logs de réparation de SLA et d'afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA. Ne permet pas aux utilisateurs de modifier les valeurs des propriété SLM ou de définir les types de condition SLA.

Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Utilisez l'enregistrement de définition de SLA pour définir un ensemble spécifique de critères pouvant générer un SLA. Définissez certains des paramètres suivants :

- Table : la table de tâches pour laquelle le SLA est défini.
- Durée : la durée pendant laquelle le service doit être fourni au client.
- Calendrier : le calendrier, qui indique les jours de travail et de non-travail valides appliqués par le fournisseur de service concernant la prestation de service. Le calendrier choisi est utilisé pour déterminer les violations de SLA.
- Conditions : les conditions sous lesquelles le SLA démarre, se met en pause, s'arrête ou se réinitialise.

Définitions de SLA de tâche

Lorsqu'une définition de SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, l'enregistrement SLA de tâche est généré et contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique sur cet enregistrement. Par exemple, si une définition de SLA existe pour les incidents P1, un enregistrement SLA de tâche s'attache à l'enregistrement d'incident P1 et capture toutes les données qui lui sont associées. Il existe souvent plusieurs enregistrements SLA de tâche pour une seule tâche, car plusieurs définitions s'appliquent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Sur le formulaire de SLA de tâche, vous pouvez également sélectionner la cible du SLA : **Réponse**, **Résolution** ou **Aucune**.

Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Les module d'extensions suivants introduisent des fonctionnalités supplémentaires dans SLM :

- SLA Contract Add-on
- Gestion des portefeuilles de services - SLA Commitments

Prendre en charge le modèle SLM dans App Engine Studio

Les modèles d'application prennent en charge l'inclusion des tables Gestion des niveaux de service lors de la création de modèles à partir d'applications dans App Engine Studio. Les tables SLM qu'il est possible d'inclure dans les modèles sont les suivantes :

- Définition de SLA [contract_sla]
- SLA d'offre de service [service_offering_sla]
- Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]
- Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]

Définir un contrat de service

Une nouvelle table de contrats SLA est fournie par le biais du **Gestion des niveaux de service** > **Contrats de service** module. Ces contrats regroupent les SLA qui se rapportent à un seul fournisseur ou client, ainsi que les CI, les emplacements, les groupes, les utilisateurs et les contrats enfants associés au contrat.

La table des contrats de service [ast_service] étend la table des contrats [ast_contract]. Elle stocke des informations sur les contrats de service à des fins de gestion des actifs. Pour utiliser la fonctionnalité de contrats de service, activez le module d'extension Gestion des niveaux de service - Intégration Gestion des contrats [com.snc.sla.contract2]. L'installation du module d'extension SLA Contract ajoute à cette table des relations qui la rendent plus utile pour la gestion des services. Une fois le module d'extension installé, l'enregistrement de contrat de service possède des listes connexes pour :

- SLA
- CI des contrats
- Emplacements des contrats
- Groupes de contrats
- Utilisateurs des contrats
- Contrats enfants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de contrat de service

Champ	Description
Numéro	Un numéro unique associé au contrat.
Débute	Date de prise d'effet du contrat.
Termine	Date d'expiration du contrat.
Approbateur	La personne qui approuve le contrat.
Emplacement	L'emplacement principal du contrat, le cas échéant. S'il y en a plusieurs, utilisez la liste connexe des emplacements de contrats.
Actif	Si le contrat est actuellement en cours d'utilisation.
Renouveler/étendre automatiquement	Indique si le contrat a la possibilité d'être renouvelé ou prolongé à la fin de son mandat.
Fournisseur	Le fournisseur responsable du contrat.
Compte fournisseur	Le compte dont le fournisseur est responsable.
Numéro de contrat	Le numéro du contrat définissant le contrat de service.
Coût total	Le coût total du contrat.
Montant du paiement	Montant payé à ce stade.
Échéancier de paiement	La période à laquelle les paiements sont effectués.
Traiter les SLA non contractuels	Si cette option est sélectionnée, des SLA contractuels et non contractuels, comme un accord OLA et des contrats sous-jacents, peuvent être traités pour la même tâche. Vous pouvez suivre les SLA contractuels ainsi que tout SLA interne à l'organisation afin d'améliorer la conformité. **Remarque :** la case à cocher **Traiter les SLA non contractuels** est disponible pour les clients zboot et options supérieures. La propriété système `com.snc.sla.contract.tables` n'est pas disponible pour les clients zboot et les contrats sont donc traités pour toute table du système et non des tables spécifiques.
Description courte	Une brève description du contrat de service.
Description	Une description complète du contrat de service.

Ajouter le champ de contrat au formulaire de tâche

Le champ **Contrat** peut être ajouté à n'importe quel formulaire de tâche, avec une configuration dépendant de la façon dont le contrat est utilisé. Pour en savoir plus sur la configuration d'un formulaire, consultez Configuration de formulaire . Lorsque les champs **Appelant**, **Groupe d'affectation**, **Emplacement** et **Élément de configuration** sont renseignés, le champ **Contrat** filtre de manière appropriée, ce qui aide le service d'assistance à associer le ticket au bon contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
n'ajoutez pas le même champ à différentes sections d'un formulaire à moins que le champ ne fasse qu'afficher des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Définitions de répartition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Avec la répartition SLA, le propriétaire de service ou le gestionnaire de Centre de services peut voir en détail les données concernant les propriétaires des tâches et les données de durée de SLA, pour tout enregistrement SLA de tâche associé à une tâche. Cela permet de déterminer quelles équipes et quels utilisateurs contribuent à la conformité SLA.

La répartition SLA est configurable et devrait généralement être configurée pour les SLA les plus importants tels que ceux ayant une résolution P1 ou P2. Par défaut, le système supprime les données de répartition SLA vieilles de plus d'un an. Ceci est effectué par une nouvelle tâche de nettoyage de table `sla_breakdown_by_assignment`. Les tâches de nettoyage de table sont définies dans la table [sys_auto_flush].

Information associée

Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

Traitement d'un accord sur les niveaux de service (SLA)

Le moteur SLA effectue deux passes pour évaluer les définitions de SLA et leurs conditions en fonction d'une tâche.

Le moteur SLA effectue les passes suivantes :

1. Vérifie les définitions de SLA qui n'ont pas d'enregistrement SLA actif associé à la tâche. Le moteur SLA détermine si la définition de SLA s'applique à la tâche et s'il doit créer un enregistrement SLA. Les vérifications de conditions suivantes sont effectuées :
   a. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est true, ne rien faire. Aucun enregistrement SLA n'est créé, car la condition d'arrêt remplace la condition de démarrage.
   b. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est false, un nouvel enregistrement SLA est créé pour cette tâche en utilisant la définition de SLA. L'enregistrement SLA est ensuite configuré en étape En cours.
2. Vérifie tous les enregistrements SLA actifs associés à la tâche. Le moteur détermine si les enregistrements SLA changent d'étape. Les vérifications de conditions sont effectuées dans l'ordre suivant :
   a. Si la condition d'arrêt est true, le SLA passe en état **Terminé** et devient inactif.
   b. Si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont true, le SLA passe en état **Terminé** et un nouveau SLA de tâche est créée.
   c. Si la condition de démarrage est false, le SLA passe en état **Annulé** et devient inactif.
   d. Si le SLA est actif, la condition de pause est true, et l'étape SLA est **En cours**, le SLA est mis en pause.
   e. Si le SLA est actif, la condition de pause est false, et l'étape SLA est **En pause**, le SLA revient en état **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps écoulés réels et d'activité

Les enregistrements SLA de tâche contiennent deux ensembles d'informations sur la durée : **Écoulé réel** et **Écoulé d'activité**.

La différence entre ces deux ensembles de durées est essentielle lorsque vous créez les définitions de SLA ou des rapports sur les définitions de SLA.

- Les valeurs du temps **écoulé réel** sont calculées sur une base 24 h/24 et 7 jours sur 7.
- Les valeurs du temps **écoulé d'activité** sont calculées en fonction du calendrier spécifié dans le SLA de tâche. Le calendrier provient de la définition de SLA par défaut.

> **Remarque :**
> si aucun calendrier n'est spécifié, le **temps écoulé d'activité** est identique au **temps écoulé réel**. Cela peut être désactivé en configurant la propriété `com.snc.sla.always_populate_business_fields` sur false dans le moteur SLA. Dans ce cas, les champs **d'activité** seront 0 ou vides.

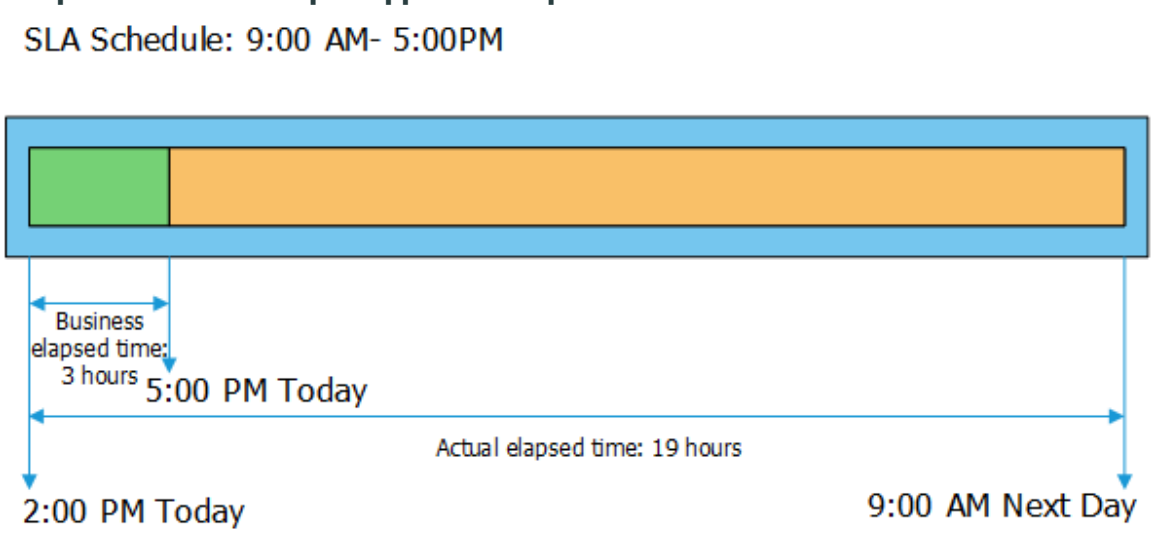
Par défaut, la liste connexe pour l'enregistrement SLA de tâche affiche uniquement le temps écoulé réel. Vous pouvez configurer la liste pour afficher également le temps écoulé d'activité.

Temps écoulés et calendriers

Envisagez un scénario où le calendrier défini pour un SLA est de 9h à 17h en semaine. Avec ce calendrier, la différence entre les temps écoulés réels et d'activité peut être significative.

Par exemple, si un SLA de tâche commence à 14h un jour de semaine, son temps écoulé d'activité à 9h le jour ouvré suivant est de 3 heures tandis que son temps écoulé réel est de 19 heures.

Temps écoulé d'activité par rapport au temps écoulé réel

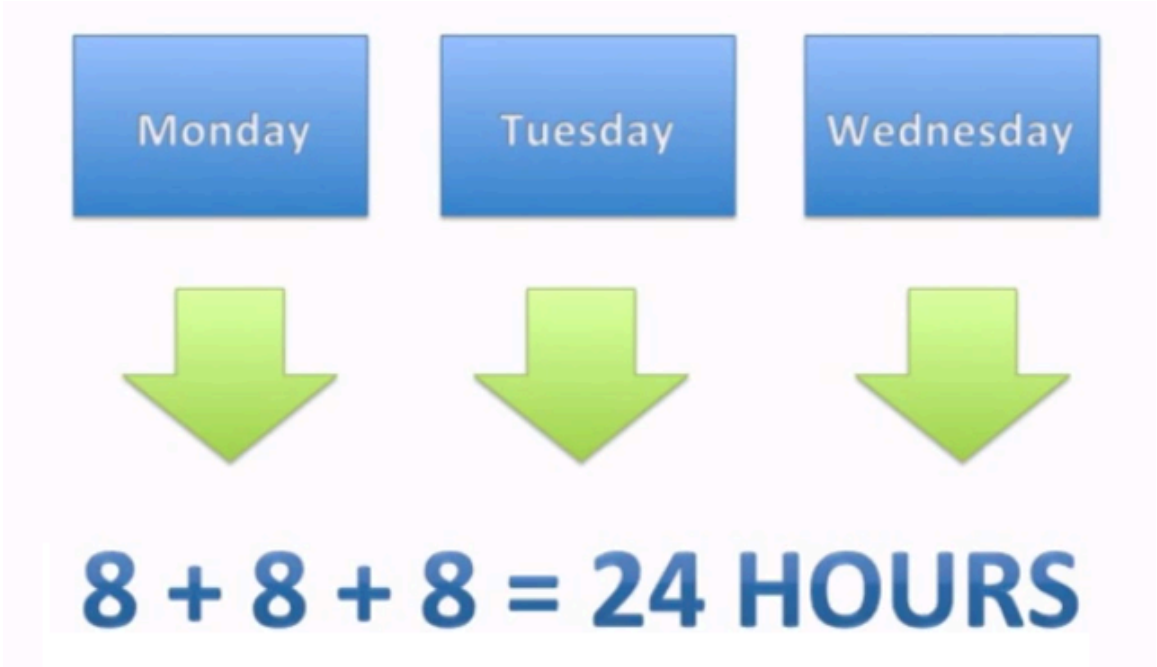


En outre, si un calendrier définit une journée de travail de 8 heures, alors 24 heures ou un jour en temps écoulé d'activité équivalent à 3 jours dans en temps écoulé réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de temps écoulés réel et d'activité - 24x7



Exemple

Par exemple, un incident est ouvert le vendredi 12 décembre à 21h, en dehors du calendrier du SLA qui est de 8h à 17h en semaine.

Si l'heure actuelle est le lundi suivant à 9h30, alors :

- **Le temps écoulé d'activité** est de 1 heure et 30 minutes puisque le minuteur d'activité SLA s'est arrêté à 17h le vendredi et a redémarré à 8h le lundi.
- **Le temps écoulé réel** est de 60 heures et 30 minutes, ce qui représente le temps réel entre l'ouverture de l'incident et l'heure actuelle.

Les pourcentages écoulés sont également calculés de la même façon. Le pourcentage écoulé réel est de plus de 750 % tandis que le pourcentage écoulé d'activité est de 19 % sur un SLA de 8 heures.

Minuteur SLA

Utilisez le composant de minuteur SLA pour suivre la durée requise pour terminer la tâche, telle que définie par la définition de SLA correspondante.

Le composant de minuteur SLA est conçu pour afficher visuellement l'état actuel du SLA de tâche. Vous pouvez également afficher plus d'informations sur la tâche dans l'info-bulle, telles que le nom de la définition de SLA, le temps restant au non-respect et le pourcentage des détails renseignés. Lorsque votre tâche est dans la planification, l'info-bulle fournit des informations supplémentaires, telles que les détails hors calendrier.

Le composant de minuteur peut afficher l'une des étapes suivantes en fonction de l'état actuel de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du minuteur SLA

Étape	Code de couleur	Description
En cours		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en cours. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle. Le code couleur change en fonction de l'état actuel : • De vert à jaune : lorsque le temps d'achèvement atteint 50 % • De jaune à orange : lorsque le temps d'achèvement atteint 25 %
Non respecté		Étape du minuteur lorsque le temps alloué pour terminer le SLA de tâche est terminé. L'info-bulle fournit plus d'informations sur l'heure à laquelle la tâche a été non respectée.
Annulé		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est annulé. Sur l'info-bulle, vous pouvez voir l'heure à laquelle il a été annulé.
En pause		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en pause ou mis en attente. La couleur affichée dans cette étape correspondra au pourcentage écoulé lorsque le SLA de tâche a été mis en pause. Lorsque l'étape passe de **En pause** à En cours, le minuteur commence à l'heure où il a été mis en pause. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.
Atteint (moteur SLA 2010)		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est atteint. Les informations sur le moment d'achèvement sont disponibles dans l'info-bulle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du minuteur SLA (suite)

Étape	Code de couleur	Description
Terminé		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est terminé. Vous pouvez voir le moment de fin dans l'info-bulle.
Hors calendrier		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche sort du calendrier. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.

Configurer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des niveaux de service en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Modules d'extension de Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service suivants.

Activer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service (com.snc.sla) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de ce module d'extension fournit les fonctionnalités SLA de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installé avec Gestion des niveaux de service

L'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service ajoute ou modifie ces composants : tables, propriétés, actions et politiques d'interface utilisateur, includes de script, scripts clients, règles métier, notifications par e-mail, travaux planifiés et workflows.

Tables installées avec Gestion des niveaux de service

Les tables sont ajoutées avec Gestion des niveaux de service.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Définition de SLA [contract_sla]	Fournit les conditions, la durée et le calendrier d'une définition de SLA.
Conditions de SLA [sla_condition_class]	Définit comment les conditions de la définition de SLA sont utilisées pour déterminer les transitions entre les différentes étapes de chaque SLA de tâche.
Log de réparation de SLA [sla_repair_log]	Utilisé pour fournir un log des utilisations de la fonction de réparation de SLA.
Entrée de log de réparation de SLA [sla_repair_log_entry]	Étend syslog et stocke les valeurs avant ou après d'un enregistrement SLA de tâche qui a été réparé.
SLA de tâche [task_sla]	Associe une tâche à la définition de SLA qui s'applique à elle.
Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]	Stocke les informations de configuration du minuteur.
Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]	Stocke les informations de mappage SLA de tâche.

Rôles installés avec Gestion des niveaux de service

Des rôles sont ajoutés avec l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sla_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur l'application Gestion des niveaux de service	flow_operator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sla_manager	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent définir des définitions de SLA et afficher les journaux de réparation de SLA.	flow_operator

Travaux planifiés installés avec Gestion des niveaux de service

Des travaux planifiés sont ajoutés avec Gestion des niveaux de service.

Tâche planifiée	Description
Mise à jour de SLA (déjà rompu)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche déjà rompus. Ceci est limité aux SLA de tâche pour lesquels la violation s'est produite au cours des 365 derniers jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.
Mise à jour de SLA (rupture après 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 30 jours. Ceci est limité aux enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans les 365 prochains jours. Cette tâche fonctionne tous les 5 jours.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 jour)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus d'une heure et moins de 24 heures. Cette tâche fonctionne toutes les heures.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 heure)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus de 10 minutes et moins de 1 heure. Cette tâche fonctionne toutes les 10 minutes.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 10 minutes)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans les 10 prochaines minutes. Cette tâche fonctionne chaque minute.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 1 jour et moins de 30 jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.

Activer les définitions de répartition SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns) active les modules d'extensions connexes suivants s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extensions de Répartitions de SLA

Module d'extension	Description
Gestion des niveaux de service [com.snc.sla]	Fournit la fonctionnalité SLA de base. Les définitions de SLA fournissent des conditions pour démarrer, mettre en pause, arrêter, annuler et réinitialiser les SLA de tâches attachés à des tâches de tout type. En outre, vous pouvez spécifier un calendrier sur la définition pour définir les heures de travail, ainsi qu'un workflow à exécuter sur chaque SLA de tâche, généralement utilisé pour générer des notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installé avec les définitions de répartition SLA

Plusieurs types de composants sont installés avec les définitions de répartition SLA.

Module d'extensions installés avec Répartitions de SLA

Les module d'extensions sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute le module d'extension suivant.

Module d'extension	ID	Description
Répartitions de SLA	com.snc.sla.breakdowns	Fournit la possibilité de générer des données de répartition pour chaque enregistrement SLA de tâche. Par exemple, des répartitions de données pour chaque enregistrement SLA de tâche par champ **Groupe d'affectation** ou **Affecté à** peuvent être générées .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	ID	Description
		Remarque : vous devez avoir des versions à jour des includes de script `TaskSLAController` et `RepairTaskSLAController` avant d'activer le module d'extension pour assurer que les données de répartition sont générées correctement. Si vous avez des versions personnalisées de l'un ou l'autre de ces includes de script, toutes les personnalisations doivent être intégrées dans les versions de ces fichiers provenant de la mise à niveau la plus récente.

Table installée avec Répartitions de SLA

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Une définition de répartition associée à un type de tâche spécifique. Par exemple, Incident.
Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Un champ de définition de répartition (un enregistrement enfant d'une définition de répartition). Chaque enregistrement définit un mappage entre un champ de la table de tâches associée et la table de données de répartition.
Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA [sla_definition_sla_breakdown]	La relation entre la définition de répartition SLA et les définitions de SLA.
Répartition SLA principale [sla_breakdown_core]	Les colonnes communes pour toutes les tables de données de répartition SLA. Chaque table de données de répartition doit étendre cette table principale. **Remarque :** Dans la version Madrid, seule la table de données de répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment] est prise en charge.
Répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment]	Contient les enregistrements de répartition générés pour chaque enregistrement SLA de tâche ayant une définition de répartition associée.

Propriétés installées avec Répartitions de SLA

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les propriétés suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
com.snc.sla.breakdown_processor.log	Niveau de log pour l'include de script `SLABreakdownProcessor`. Type : liste de choix Valeur par défaut : notice Emplacement : module de log de SLA

Politique d'interface utilisateur installée avec les répartitions de SLA

Les politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Mettre les champs de définition en lecture seule	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Mettez en lecture seule tous les champs du formulaire qui proviennent de la définition de répartition SLA parente.
Masquer le champ « Données de nom de champ »	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	La politique d'interface utilisateur masque le champ « Données de nom de champ » du formulaire. Ce champ n'est utilisé que par les scripts qui mettent à jour dynamiquement d'autres champs sur le formulaire et qui ne doivent pas être modifiés par l'interface.

Includes de script installés avec Répartitions de SLA

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLABreakdown	Classe de base fournissant des constantes pour les répartitions de SLA.
SLABreakdownDefinition	Étend SLABreakdownDefinitionSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSNC	Fournit des méthodes de gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionAJAX	Fournit des méthodes d'appel des clients utilisées pour la gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionBreakdownField	Étend SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Description
	par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ breakdown_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionSourceField	Étend SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ source_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionTaskTables	Étend SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	Fournit la méthode qui détermine les tables de tâches disponibles pour les définitions de répartition.
SLABreakdownProcessor	Étend SLABreakdownProcessorSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownProcessorSNC	Fournit les méthodes pour générer les enregistrements de données de répartition pour les SLA de tâche selon les enregistrements de définition de répartition disponibles.
SLABreakdownUtils	Étend SLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes utilitaires utilisées par certains des autres includes de script de SLA Breakdowns.
TaskSLABreakdownUtils	Étend TaskSLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes pour la table task_sla.

Scripts clients installés avec Répartitions de SLA

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les scripts clients suivants.

Include de script	Table	Description
Masque les rapports de répartition d'affectation	SLA de tâche [task_sla]	Masque les graphiques intégrés sur le formulaire du SLA de tâche lorsqu'aucune donnée de répartition n'est disponible.
Définir les tables de répartition disponibles	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Renseigne les options dans le champ sla_breakdown_table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Table	Description
Définir les données de nom de champ	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Définit les données dans un champ caché qui est ensuite utilisé par les scripts de choix de champ pour renseigner breakdown_field_name et source_field_name.
Afficher le message du moteur 2010	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour les instances qui exécutent le moteur SLA 2010.
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.
Mise à jour des tables de tâches déjà définies	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Désactive les options dans le champ task_table pour les types de tâches qui ont déjà une définition de répartition.
Avertissement en cas de paramètre inactif	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Demande une confirmation lorsqu'une définition de répartition est mise à jour pour être inactive.

Règles métier installées avec Répartitions de SLA

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA [sla_definition_sla_breakdown]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Supprimer les données de répartition actives lors du passage en inactivité	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Supprime les enregistrements de données de répartition pour les enregistrements SLA de tâche actifs lorsque la définition de répartition est mise à jour pour être inactive.
Obtenir les données de table de répartition	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.
Obtenir les données de répartition SLA	SLA de tâche [task_sla]	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_breakdown_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown
Traiter les changements sur les tables	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Effectuer un traitement supplémentaire lorsque la table sla_breakdown_table ou la table task_table sont modifiées.
Traiter les répartitions de SLA	SLA de tâche [task_sla]	Crée et met à jour les données de répartition à chaque fois qu'un enregistrement SLA de tâche est créé ou mis à jour.
Définir les valeurs de champ dans le bloc-notes	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Remplir dans le bloc-notes les données utilisées par les autres règles métier ou les scripts clients.

Traduction automatique

Activer la chronologie SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Chronologie SLA (com.snc.sla.timeline) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension

Includes de script installés avec Chronologie du SLA

Lorsque Chronologie du SLA est activée, des includes de script sont installés.

Chronologie du SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLATimeline	Cet include de script génère les données de chronologie d'un enregistrement SLA de tâche en rejouant l'historique de la tâche et en utilisant SLATimelineAPI pour déterminer les transitions d'étape et les synchronisations appropriées pour le SLA de tâche.
SLATimelineAPI	Cet include de script fournit un certain nombre de fonctions qui simulent la façon dont le moteur SLA traite une tâche et une définition de SLA données, sans réellement créer d'enregistrement SLA de tâche.
SLATimeLineV2SNC	Cet include de script est utilisé par l'API REST interne de la chronologie SLA pour inspecter l'historique d'audit d'une tâche et extraire les détails du SLA de tâche qui seront présentés sur l'interface utilisateur.
ReadOnlyTaskSLAContoller	Cet include de script est un include de script auxiliaire pour usage interne. Cet include de script est appelé par SLATimeLineV2SNC pour traiter les détails d'étape d'un SLA de tâche.

Activer Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de ce module d'extension permet de définir un SLA privilégié pour une tâche donnée via une configuration dynamique (par exemple le premier SLA rompu) ou déclarative, par le biais d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installé avec Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA

Le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) installe le rôle administrateur.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_slm_timer.sla_timer_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur la configuration du minuteur Gestion des niveaux de service.	sn_sla_definition_read

Includes de script installés avec l'API de configuration du minuteur SLA

Lorsque l'API de configuration du minuteur SLA est activée, des includes de script sont installés.

L'API de configuration du minuteur SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLATimerConfigAPI	Cet include de script fournit diverses fonctions permettant de traiter et d'identifier le SLA de tâche qui est sur le point d'être non respecté.

Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

Configurez des SLA pour définir une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition, afin d'assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes fixées pour les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Une *définition de SLA* est utilisée pour créer et faire progresser les SLA, et permet d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre organisation.

Un enregistrement de définition de SLA définit les calendriers, les conditions, les workflows et les autres informations nécessaires à la création et à la progression des SLA de tâche.

Par exemple, la définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** définit que les SLA de tâche attachés aux incidents ont une priorité P1 - Critique, spécifie les conditions appropriées pour ces SLA de tâche et utilise le workflow SLA par défaut pour créer des événements comme un envoi de notification, lorsque le SLA de tâche d'un incident atteint 50 % du temps imparti.

Créer une définition de SLA

Vous pouvez créer une ou plusieurs définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) et les utiliser pour créer un enregistrement SLA. Cet enregistrement SLA vous permet d'utiliser un système SLA pour la tâche de votre organisation.

Avant de commencer
Lorsque vous créez une définition de SLA, évitez d'utiliser des champs de type « remontée pas à pas » qui changent fréquemment dans les conditions de SLA (démarrer, arrêter, mettre en pause et réinitialiser). Les fonctionnalités du moteur SLA, comme la chronologie SLA et la réparation de SLA, rejouent l'historique des audits de l'enregistrement de tâche auquel le task_sla est lié. Le moteur SLA ne rejoue pas l'historique des audits des champs de type « remontée pas à pas » de cette tâche ; il considère seulement l'état final de ces champs.

Par exemple, une condition de pause est définie sur un champ d'incident de type « remontée pas à pas » `incident.company.cost_center`. La valeur du Centre de coûts est d'abord définie sur Finances puis, plus tard, sur Ingénierie. Lorsque la fonctionnalité Réparation de SLA s'exécute, seule la valeur finale du Centre de coûts est prise en compte. Donc, si la condition de pause du SLA est : `incident.company.cost_center est Ingénierie`, la réparation de SLA s'interrompt immédiatement, car cette fonctionnalité ne tient pas compte de la valeur précédente du Centre de coûts : Finances. Cette condition s'applique également à la chronologie SLA (ainsi que lors de l'exécution asynchrone du moteur SLA).

Si l'exigence est de mettre en pause lorsque incident.company.cost_center est Ingénierie et non Finances, l'historique des audits doit être indiqué sur l'enregistrement de tâche à l'aide d'un champ personnalisé. Créez un champ personnalisé (dans cet exemple sur la table Incident), par exemple : u_company_cost_center et une règle métier pour renseigner le champ lorsque l'entreprise ou le Centre de coûts de l'entreprise change. Avec cette approche, au lieu de définir la condition de pause du SLA sur le champ de type « remontée pas à pas », il est défini en fonction du champ personnalisé. L'approche donnée garantit que le task_sla, la réparation de SLA et la chronologie SLA affichent toujours les mêmes résultats.

Remarque :
Plus la remontée pas à pas est profonde, plus des règles métier sont nécessaires.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire de **définition de SLA** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Formulaire de définition de SLA

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie la définition de SLA.
Type	Sélectionnez le type d'accord défini : **SLA**, **OLA** ou **contrat sous-jacent**. **Remarque :** le type n'est utilisé que pour le reporting.
Cible	Sélectionnez la cible de l'accord défini : **Aucune**, **Réponse** ou **Résolution**. La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et le reporting. **Remarque :** Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure).
Table	Table déterminant les enregistrements suivis par le SLA. Les SLA peuvent être définis pour n'importe quelle table qui étend la table de tâches, y compris les tâches d'incidents, de demandes de changement et du catalogue de services. **Remarque :** Depuis la version Helsinki, vous pouvez créer une définition de SLA pour les éléments de configuration et les services aux entreprises pour la gestion des événements.
Flux	Sélectionnez le flux à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un flux désactive le champ **Workflow**.
Workflow	Sélectionnez le workflow à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un workflow désactive le champ **Flux**.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur associé à la définition de SLA.
Engagement de service	Un marqueur aidant à faire la différence entre les définitions de SLA normales et les définitions de SLA d'offres de service.
Activer la journalisation	Case à cocher activant la journalisation de débogage uniquement pour une définition de SLA spécifique. Les informations de journalisation de débogage contiennent des détails sur les conditions avec des correspondances ou sans. Elles fournissent également les valeurs antérieure et postérieure pour le SLA de tâche et les enregistrements de tâche.
Type de durée	Spécifiez la méthode de calcul de la durée du SLA. La durée peut être une **durée spécifiée par l'utilisateur**, une **durée relative** comme la **rupture à la date d'échéance** ou la **fin du jour ouvrable suivant**.
Durée	Spécifiez la durée pendant laquelle le SLA s'exécute avant d'être marqué **Rompu**. Ce champ s'affiche lorsque la durée est une **durée spécifiée par l'utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le nombre de jours indiqué dans ce champ est converti en blocs de 24 heures. Si le champ **Calendrier** identifie un calendrier avec des journées de huit heures, une durée de **1 jour** définit une violation de SLA trois jours ouvrables plus tard.
Durée relative appliquée à	Spécifiez l'enregistrement pour lequel la durée relative doit être calculée. Sélectionnez **Enregistrement de tâche** ou **Enregistrement SLA**. Ce champ n'apparaît que lorsque la durée relative est spécifiée.
Source du calendrier	Indiquez le calendrier à utiliser lors de la création de SLA de tâche. Vous pouvez choisir une des options suivantes : ○ **Pas de calendrier** : si l'option **Pas de calendrier** est sélectionnée, le SLA calcule la durée du calendrier en fonction d'un calendrier de 24 heures x 7 jours. ○ **Définition de SLA** : lorsque l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Calendrier** s'affiche. **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. ○ **Champ de tâche** : le titre de cette option est déterminé à partir de l'option sélectionnée dans le champ Table. Par exemple, si l'option Incident est sélectionnée dans le champ Table, cette option devient le champ Incident. Si l'option **Champ de table de tâches** est sélectionnée, la liste **Champ de source du calendrier** s'affiche. Champ de source du calendrier : sélectionnez le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournit le calendrier. Par exemple : **Élément de configuration** > **Planifier**.
Source du fuseau horaire	Spécifiez la source du fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez choisir un des fuseaux horaires suivants : ○ **Le fuseau horaire de l'appelant**. ○ **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Fuseau horaire** s'affiche. **Fuseau horaire** : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard. ○ **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**. ○ **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**. ○ **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**.
Onglets	
Condition de démarrage	Définit les conditions sous lesquelles le SLA est attaché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Dans la liste **Quand annuler**, vous pouvez choisir les conditions déclenchant l'annulation du SLA. ○ Option **Les conditions de démarrage ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA est annulé. Cette option est sélectionnée par défaut. ○ Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être remplie qu'une seule fois ; par la suite, le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est remplie. ○ Option **Jamais** : le SLA n'est jamais annulé. **Démarrage rétroactif** : pour choisir un champ de date et heure dans la tâche qui fournit l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** et la case à cocher **Temps de pause rétroactif** s'affichent. ○ Champ **Définir le début à** : propose les champs de date et d'heure disponibles pour le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** dans le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident. ○ Case à cocher **Temps de pause rétroactif** : active le calcul du temps de pause rétroactif sur la définition de SLA donnée. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1, puis sélectionnez la case à cocher **Temps de pause rétroactif**, les SLA qui ont activé le démarrage rétroactif peuvent reprendre avant l'heure de la pause. **Remarque :** la case à cocher **Temps de pause rétroactif** n'est disponible que lorsque la durée est spécifiée par l'utilisateur.
Condition de pause	Définit les conditions sous lesquelles le SLA suspend l'augmentation du temps écoulé. Dans la liste **Quand reprendre**, vous pouvez choisir les conditions sous lesquelles le SLA reprend l'augmentation du temps écoulé. ○ Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter. L'option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** est sélectionnée par défaut. ○ Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter.
Condition d'arrêt	Définit les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes ces conditions sont vérifiées, alors le SLA de tâche se termine indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition de réinitialisation	Détermine si la tâche existante est annulée ou terminée lors de la réinitialisation d'un SLA de tâche. Définit les conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution est annulé ou terminé et un nouveau SLA est attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée. La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.
Champs pouvant être ajoutés en configurant le formulaire	
Type de condition	Sélectionne le type de condition déterminant quand un SLA est attaché, mis en pause, terminé ou réinitialisé.

Configurer les démarrages et mises en pause rétroactifs

Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour conserver les informations de durée d'un SLA lorsqu'un enregistrement de tâche change. La pause rétroactive empêche les violations immédiates et les notifications lorsque le démarrage rétroactif est activé pour des définitions de SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un enregistrement de tâche change, généralement un nouveau SLA peut être attaché, avec un nouvel ensemble d'informations de durée. Ceci est utile lorsque vous réaffectez un incident à un autre groupe et que vous souhaitez joindre un nouvel enregistrement SLA avec de nouvelles informations de durée.

Toutefois, vous pouvez souhaiter conserver les informations de durée pour la tâche dans des situations spécifiques. Par exemple, un incident est déclenché avec une priorité de **3 - Modéré** et sa priorité passe à **1 - Critique** après 3 heures. Un SLA de priorité 1 est attaché à l'incident à ce moment-là. Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour faire en sorte que la durée de ce SLA soit ajustée rétroactivement en comptant à partir du moment où l'incident a été créé, plutôt qu'à partir du moment où la priorité de l'incident a changé. Ceci reflète l'heure réelle à laquelle l'utilisateur vous a contacté.

Vous pouvez utiliser la propriété de pause rétroactive pour appliquer des temps de pause au nouveau SLA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de SLA concerné.
3. Dans la section **Condition de démarrage**, sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**.
4. Dans **Définir le début à**, sélectionnez l'événement à partir duquel le SLA commence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette option détermine l'heure de début utilisée pour chaque enregistrement SLA de tâche créé à partir de cette définition de SLA.

Par exemple, vous pouvez sélectionner **Ouvert** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement ouvert pour créer l'enregistrement, qui reflète fidèlement l'heure à laquelle l'utilisateur final contacte le Centre de services. Alternativement, vous pouvez sélectionner **Créé** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement enregistré.

5. Pour activer la propriété de pause rétroactive, cochez la case **Pause rétroactive**.
   L'activation de cette propriété garantit que le nouvel enregistrement SLA de tâche tient compte de tout temps de pause qui aurait été accumulé au cours de la période entre l'heure de démarrage rétroactive et l'heure actuelle. Ce temps de pause est ajouté au temps de violation.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsque le démarrage rétroactif est activé, il peut entraîner une rupture d'un SLA de tâche dès son attachement, ce qui déclenchera plusieurs notifications. Pour éviter que le workflow ne soit traité pour ces SLA rompus, définissez la propriété `com.snc.sla.workflow.run_for_breached` sur false.

Configurer le minuteur SLA

Configurez le minuteur SLA pour déterminer quel SLA de tâche doit être affiché dans le cadre du composant de minuteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les accords de niveau de service (SLA) associés à une tâche, tels qu'un incident, un problème ou un changement sont d'importance égale. Toutefois, sur différents scénarios et interfaces utilisateur, vous souhaiterez peut-être configurer une hiérarchie des SLA préférés. Après avoir configuré la hiérarchie, vous pouvez déterminer, à partir de la liste, le SLA le plus important ou préféré qui peut être affiché.

L'application `slm-timer-config-api` offre la possibilité de définir un SLA préféré pour une tâche donnée via la configuration qui est soit dynamique, comme le **premier SLA à rompre**, soit déclarative, à partir d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA.

La configuration du minuteur SLA fournit les données de base suivantes qui servent également d'exemple pour personnaliser.

Ne pas afficher le minuteur SLA

Utilisez cette configuration si vous ne souhaitez pas afficher le composant de minuteur.

Afficher le SLA qui sera non respecté en premier

Utilisez cette configuration pour déterminer le SLA de tâche qui a l'heure de non-respect la plus précoce.

L'application **Configuration du minuteur SLA** est fournie uniquement avec des données de démonstration. Il est toujours recommandé de créer vos propres enregistrements de configuration. Vous pouvez utiliser les données de démonstration comme guide pour vous assurer que l'enregistrement SLA de tâche préféré est affiché par rapport à une tâche particulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Configuration du minuteur SLA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs des formulaires.

Nom	Description
Nom	Nom de la configuration du minuteur SLA
Source du minuteur SLA	La source du minuteur SLA. Les options disponibles sont les suivantes : **Aucun** Le minuteur ne s'affiche pas. **Première violation** Affiche le SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce. **Remarque :** Lorsqu'un SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce est mis en pause, sort du calendrier ou est achevé, le SLA de tâche suivant est affiché. **Mappage de tâche à SLA** Utilise une hiérarchie d'affichage personnalisée des SLA de tâche. Les mappages de définition de SLA doivent être définis pour garantir la disponibilité d'une définition de SLA préférée.
Afficher les éléments terminés	Option permettant d'afficher le SLA de tâche préféré qui inclut l'étape de non-respect. Si cette option est sélectionnée, une fois terminé, le processus ne passera pas à la priorité de SLA suivante.
Afficher les éléments annulés	Option permettant d'afficher les SLA de tâche à l'état Annulé.
Afficher l'heure réelle	Option permettant d'afficher le temps réel restant jusqu'à l'heure de la violation, y compris le temps en dehors des heures ouvrables.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Ouvrez la configuration de SLA que vous avez créée.
6. Si la valeur du champ **source du minuteur SLA** est définie sur Première violation, configurez les filtres supplémentaires et les champs cibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Condition avancée	Option permettant d'afficher le générateur de conditions pour définir et filtrer le SLA de tâche affiché. Ces conditions sont exécutées sur les définitions de la table Définition de SLA [contract_sla].
Condition	Générateur de conditions pour définir le filtre. **Remarque :** Lorsque les conditions sont définies, le SLA de tâche qui est le plus tôt avant l'heure de violation et qui satisfait à toutes les conditions définies est affiché. Si tous les SLA qui satisfont aux conditions définies ont déjà été rompus, le SLA qui a été violé en premier parmi les SLA qui remplissent les conditions définies est affiché. Ce champ est disponible uniquement si la case Condition avancée est cochée.
Cible	Cible utilisée pour mapper les SLA. Les options disponibles sont les suivantes : **Aucun** Affiche le SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce. **Réponse** Affiche le SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce pour les tâches pour lesquelles la réponse est configurée comme champ cible dans la définition de SLA. **Résolution** Affiche le SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce pour laquelle la résolution est configurée comme champ cible dans la définition de SLA. **Remarque :** Vous pouvez personnaliser les options disponibles à l'aide de la table sys_choice.

7. Si le champ **source du minuteur SLA** est défini sur Mappage de tâche à SLA, configurez les mappages.
8. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Mappages des configurations du minuteur SLA.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Configuration du minuteur SLA	La configuration de minuterie souhaitée. Si le minuteur a été créé à partir d'une liste connexe, ce champ est rempli automatiquement avec l'enregistrement parent.
Ordre	Ordre hiérarchique du SLA de tâche. Cette valeur est pré-remplie. Toutefois, vous pouvez la modifier en fonction de vos besoins.
Table	Table à laquelle appartient la tâche, qui est utilisée comme qualificatif de référence sur la définition de SLA. Les valeurs disponibles sont Incident, Problème, ou Changement.
Définition SLA	Sélectionnez la définition de SLA disponible pour la table.

Remarque :
Si le mappage de la **commande** ou de **la définition de SLA** est identique dans la table sélectionnée, la configuration ne peut pas utiliser de règles métier. Cette vérification garantit qu'il n'existe toujours qu'une seule définition de SLA préférée à chaque niveau de la hiérarchie.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Trouble?

Si aucun sys_id de configuration n'est fourni à l'API sla-timer-configuration, le comportement par défaut est :

- **Source du minuteur SLA** : premier non-respect
- **Afficher l'annulation** : vrai
- **Afficher l'achèvement** : vrai

Toutefois, il n'est pas recommandé de fournir un sys_id de configuration à l'application. Configurez votre propre configuration, même si elle est identique au comportement par défaut.

Étendre les règles de conditions de SLA

Vous pouvez créer des enregistrements personnalisés de classes de conditions de SLA et de règles de conditions de SLA.

Les enregistrements personnalisés de classe et de règle de conditions de SLA vous permettent de modifier la logique autour d'une ou plusieurs des transitions impliquées dans le traitement des SLA de tâche. Les enregistrements personnalisés peuvent ensuite être appliqués globalement au traitement de tous les enregistrements SLA de tâche ou individuellement pour des définitions de SLA spécifiques.

Créer une règle de conditions de SLA personnalisée

Vous pouvez créer des règles de conditions de SLA personnalisées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé. Les classes de conditions de SLA contiennent un script pour définir le traitement d'une règle de conditions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de SLA. Créez une règle de conditions de SLA après la définition de la classe de conditions de SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez une classe de conditions de SLA.
   Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

   Dans le script de la classe de conditions de SLA, fournissez des méthodes pour modifier une ou plusieurs des transitions de SLA par défaut (attacher, mettre en pause, terminer, réattacher, annuler) qui définissent les conditions pour le traitement des SLA. Par exemple, la méthode *attach* définit quand un SLA est créé et attaché à une tâche. Les méthodes doivent tester une condition, en faisant référence aux champs de condition sur le formulaire de définition de SLA.

2. Créez une règle de conditions de SLA.
   a. Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Règles de condition de SLA** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Nommez la règle de conditions de SLA.
   c. Sélectionnez l'include de script défini ci-dessus dans le champ de référence **Nom de classe**.

Example: Exemple de classe de conditions de SLA

Par exemple, l'inclusion de la méthode suivante dans une classe de conditions de SLA attache le SLA si sa condition correspond au champ start_condition du SLA :

```
attach: function() {
    return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
  },
```

L'exemple qui suit montre le format d'un include de script qui prolongerait la classe *SLAConditionBase* et fournirait des méthodes pour chacune des transitions de SLA :

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

  attach: function() {
    // insert script here
  },

  pause: function() {
    // insert script here
  },

  complete: function() {
    // insert script here
  },

  reattach: function() {
    // insert script here
  },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  cancel: function() {
    // insert script here
  },
});
```

Invoquer une règle de conditions de SLA globalement

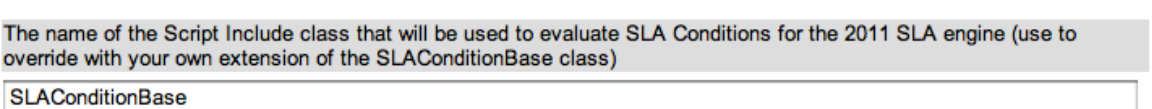
Vous pouvez changer globalement l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, *SLAConditionBase* est utilisé pour les règles de conditions de SLA. Cela peut être modifié de la façon suivante :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la valeur de la *com.snc.sla.default_conditionclass* propriété de SLA pour lui donner le nom de la nouvelle règle de conditions :



Remarque :
il s'agit de la règle de conditions par défaut, si aucune règle de conditions n'est spécifiée sur une définition de SLA.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Invoquer des règles de conditions de SLA sur une définition de SLA spécifique

Vous pouvez changer les règles de conditions de SLA pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans les cas où un SLA particulier exige que des règles de conditions de SLA spécifiques soient utilisées, vous pouvez spécifier la règle de conditions à utiliser dans le formulaire de définition de SLA concerné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez un enregistrement de définition de SLA.
3. Configurez le formulaire pour y ajouter le champ **Type de condition**.
4. Spécifier la règle de conditions de SLA appropriée dans le champ **Type de condition**

Remarque :
si aucune règle de conditions n'est définie, la règle de conditions globale par défaut est utilisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Créer des définitions de répartition SLA

Vous pouvez définir une répartition SLA pour capturer, stocker et relayer des informations détaillées sur le propriétaire de tâche et la durée pour tous les enregistrements SLA de tâche liés à une tâche spécifique (incident). La répartition SLA est configurable et vous pouvez la configurer pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

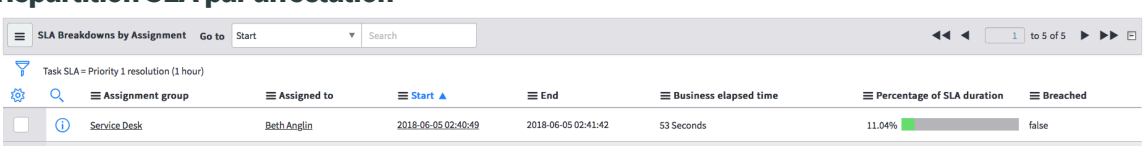
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de répartition SLA comprennent :

- SLA de tâche
- Définition du SLA
- Affecté à
- Groupe d'affectation
- Heure de démarrage
- Heure de fin
- Temps d'activité au cours de cette période
- Pourcentage total de la durée allouée du SLA
- Si le SLA de tâche est rompu au cours de cette période

Remarque :
la répartition SLA se fait selon le type de tâche. Par exemple, une fois que vous avez défini une définition de répartition pour les incidents qui utilise la table de répartition [Répartition SLA par affectation], vous ne pouvez pas définir d'autre définition de répartition pour ce type de tâche.

Répartition SLA par affectation



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Répartitions** > **Définitions de répartitions**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Définitions de répartition SLA

Champ	Description
Nom	Nom de la répartition SLA.
Table de tâches	Table de tâches sur laquelle la définition s'applique.
Table de répartition SLA	Table dans laquelle les données de répartition SLA sont stockées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : pour la version Madrid, une seule table de répartition est disponible : [Répartition SLA par affectation].
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de répartition SLA est active.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les champs de définition de répartition de SLA et les listes connexes des définitions de SLA s'affichent.
4. Sous l'onglet **Champs de définition de répartition SLA**, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs.

Champ	Description
Nom de champ de répartition	Champ dans la table de répartition mappé avec le champ que vous sélectionnez dans le champ source.
Nom de champ source	Champ dans la table des enregistrements de tâche mappé avec le champ de répartition.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le champ de répartition et le champ source associé apparaissent sous l'onglet **Champ de définitions de répartition SLA**.
6. Sous l'onglet **Définitions de SLA**, cliquez sur **Modifier** pour relier une ou plusieurs définitions de SLA à la définition de répartition.
7. Dans la zone de sélection, sous Collecte, sélectionnez Définitions de SLA reliées à la définition de répartition SLA.
   La répartition est appliquée sur cet enregistrement de tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les définitions de SLA sélectionnées apparaissent.

Utiliser Gestion des niveaux de service

Utilisez des accords sur les niveaux de service (SLA) pour définir une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition, afin d'assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes fixées pour les clients.

Calcul de SLA

Les SLA sont calculés et évalués en fonction d'une règle métier et de travaux planifiés fonctionnant en arrière-plan.

Les mécanismes qui contrôlent le workflow SLA et l'automatisation SLA sont indépendants les uns des autres. Vous pouvez avoir l'obligation d'envoyer des notifications par e-mail à partir du workflow SLA affichant le pourcentage écoulé réel du SLA. Ceci ne fonctionnera malheureusement pas car le pourcentage utilisé dans la notification affichera uniquement la valeur la plus récemment calculée du SLA de tâche. Par conséquent, les notifications par e-mail de SLA de tâche utilisant des valeurs calculées de SLA enverront des valeurs incorrectes.

Une solution consiste à spécifier le pourcentage écoulé dans les notifications SLA en utilisant des notifications pour chaque niveau de pourcentage. Par exemple, une notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par e-mail pour « 75 pour cent d'avertissement SLA » est créée et un événement spécial est utilisé pour déclencher cette notification. L'événement peut être appelé « sla.warning.75 ». Une autre solution consiste à coder ces notifications par e-mail pour les déclencher à un pourcentage de durée spécifié, et de configurer le workflow lié à cette définition de SLA pour envoyer une notification par e-mail après avoir attendu un pourcentage écoulé.

Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone

Par défaut dans le moteur SLA 2011, le traitement de SLA est effectué par la règle métier *Run SLAs*. Cette règle métier s'exécute de façon synchrone et constitue la configuration suggérée.

Avant de commencer
Rôle requis : sla admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le traitement de SLA s'exécute de façon asynchrone. Vous pouvez l'exécuter par exemple pour des raisons de performances, comme pour éviter les retards lorsqu'un utilisateur enregistre un nouvel enregistrement d'incident. Lorsque que le moteur SLA fonctionne de façon asynchrone, il peut y avoir un court délai avant que les enregistrements SLA de tâche soient disponibles après la mise à jour d'une tâche. Rafraîchissez le formulaire pour voir les SLA de tâche à jour.
Utilisez le traitement synchrone pour obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le mode de traitement asynchrone n'est utilisé que lorsqu'il y a des problèmes de performances.

Remarque :
dans le moteur 2010, la règle métier *Process SLAs* exécute le traitement asynchrone.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Sélectionnez **Oui** pour la propriété **Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone** (*com.snc.sla.engine.async*).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Recalculer automatiquement les temps du SLA

Par défaut, lorsqu'un utilisateur ouvre une tâche, les informations de synchronisation SLA pour cette tâche ne sont pas automatiquement recalculées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer le recalcul automatique de ces informations à chaque fois que la tâche est ouverte, pour fournir des informations actuelles plutôt que des informations provenant de la dernière tâche planifiée.

Procédure

1. Accéder à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Recalculer les SLA de tâche lorsque le formulaire d'une tâche est affiché**, cochez la case **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
cette propriété est désactivée par défaut car elle a un impact potentiel sur les performances lorsque plusieurs utilisateurs ouvrent des tâches simultanément.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser les heures exactes dans les calculs de SLA

Lorsque les pourcentages d'activité sont utilisés pour les calculs de SLA, ils sont arrondis à deux décimales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par conséquent, des violations peuvent se produire lorsque des pourcentages légèrement inférieurs à 100 % sont arrondis à 100 % par les calculs de SLA. Vous pouvez configurer les calculs de SLA pour utiliser plutôt le temps d'activité ou réel restant.
Par exemple, un pourcentage de temps d'activité de 99,951 % est arrondi à 100 %, ce qui cause une violation.

Pour des calculs de SLA plus précis, activez la propriété du moteur SLA pour utiliser la valeur exacte du temps d'activité restant si un calendrier est spécifié ou du temps réel restant si le SLA n'a aucun calendrier spécifié.

Procédure

1. Accéder à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Utiliser le champ « business_time_left » pour calculer le temps de violation au lieu du champ « business_pourcentage »**, sélectionnez la case à cocher **Oui**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Les administrateurs de SLA peuvent réparer les enregistrements SLA pour garantir que les informations de calendrier et de durée des SLA sont exactes.

La réparation des SLA est utile pour obtenir des informations de durée exactes lorsque votre système contient des enregistrements SLA dans lesquels les valeurs sont incorrectes. Par exemple, vous devrez peut-être réparer des enregistrements SLA à la suite de :

- Modification de la définition de SLA ou du calendrier du SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Modification des conditions de SLA de la définition de SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Une autre anomalie du système.

La fonction de réparation supprime l'enregistrement SLA, puis le recrée et le recalcule depuis son démarrage, en recréant notamment le flux. La réparation utilise l'historique de la tâche et, le cas échéant, créera également de nouveaux SLA de tâche qui n'existaient pas auparavant. Par exemple, un nouveau SLA de tâche peut être nécessaire si une nouvelle définition de SLA a été ajoutée depuis la création ou la mise à jour d'un incident associé.

La réparation de SLA n'utilise pas l'historique des champs de type « remontée pas à pas » ; elle prend uniquement en compte l'état final de ces champs. Par exemple,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

si une condition de pause est définie sur un champ Incident de type « remontée pas à pas » comme incident.caller_id.location et que l'emplacement est défini sur London en temps réel puis, plus tard, sur San Diego. Ensuite, lorsque la réparation de SLA s'exécute, seul l'emplacement final est pris en compte. Donc, si le SLA est en pause lorsque incident.caller_id.location est San Diego, la réparation s'interrompt immédiatement, car l'emplacement précédent, London, n'est pas pris en compte.

Vous pouvez réparer des SLA uniques à partir du formulaire correspondant ou plusieurs SLA à partir de listes adéquates.

Remarque :
la réparation de SLA n'est pas disponible sur les définitions de SLA, car l'exécution d'une opération de réparation pour une définition de SLA pourrait affecter un grand nombre d'enregistrements sur votre système, avec un impact significatif sur les performances.

Vous pouvez également configurer et gérer les fonctions de la réparation de SLA.

Configurer la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent définir les propriétés de la réparation de SLA et afficher les logs de réparation.

Activer ou désactiver la réparation de SLA

La fonction Réparation de SLA est activée pour toutes les nouvelles instances installées exécutant le moteur 2011, mais est désactivée par défaut pour les instances mises à niveau. Si elle est désactivée, aucune fonction de réparation de SLA n'est disponible, y compris tous les modules de réparation de SLA, les logs de réparation de SLA et les actions d'interface utilisateur.

Remarque :
les actions de réparation ne seront pas disponibles pour les instances qui n'exécutent pas le moteur 2011. Pour activer ou désactiver la réparation de SLA, utilisez la propriété de réparation *com.snc.sla.repair.enabled*.

Afficher les logs de réparation

Un enregistrement de log de réparation de SLA est créé à chaque fois qu'une action de réparation a lieu, et contient des informations comme l'initiateur de la réparation et les dates et heures de début et de fin. L'enregistrement de log contient un certain nombre d'enregistrements enfants **Entrée de log de réparation de SLA** qui lui sont associés. Chaque entrée de log de réparation a un type **Avant réparation** ou **Après réparation** qui contiendra les valeurs appropriées de chaque enregistrement SLA de tâche réparé. S'il n'y a qu'un enregistrement d'entrée **Avant réparation** pour un SLA de tâche, cela indique qu'il a été supprimé. S'il n'y a qu'un enregistrement **Après réparation**, la fonction de réparation a créé un SLA de tâche qui n'existait pas auparavant.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Journaux de réparation** Pour afficher les informations du journal de réparation :

- **Réparations actives** : voir les réparations qui sont toujours en cours.
- **Mes Réparations** : voir les réparations que vous avez exécutées.
- **Toutes les réparations** : voir toutes les réparations.
- **Entrées de réparation** : voir les entrées de log de réparation de SLA pour toutes les réparations qui ont eu lieu.

Réparation de SLA à partir d'un formulaire

Vous pouvez réparer les enregistrements SLA de tâche à partir du formulaire de tâche, ou du formulaire de SLA de tâche pour un SLA associé à une tâche.

Traduction automatique

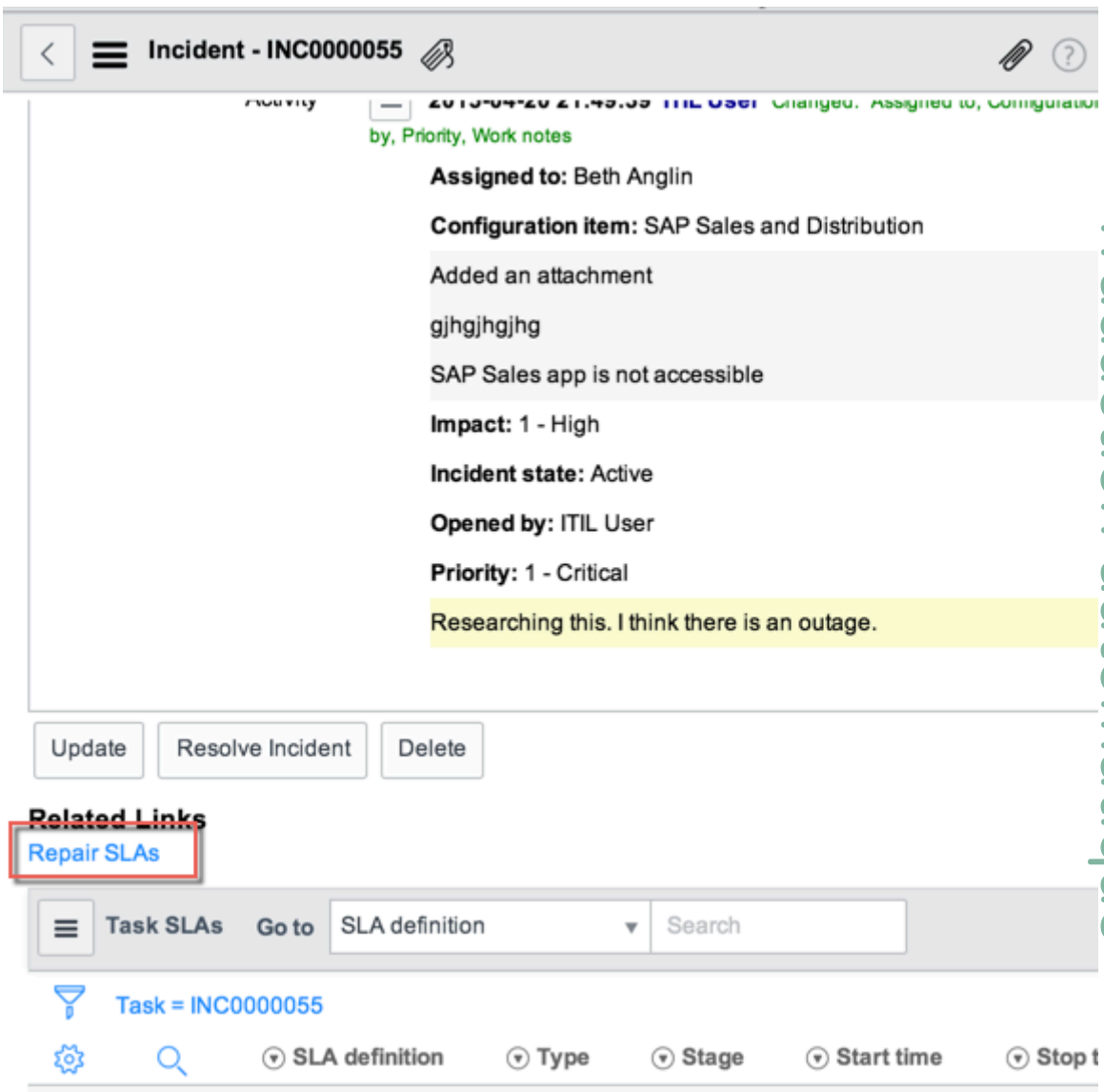
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également réparer plusieurs enregistrements SLA de tâche à partir d'une liste.

Procédure

1. Pour réparer tous les SLA associés à une tâche spécifique, ouvrez ce formulaire et sélectionnez le lien connexe **Réparer les SLA**.



2. Alternativement, pour réparer un SLA spécifique sur un enregistrement d'incident spécifique, ouvrez l'enregistrement d'incident, ouvrez l'enregistrement SLA associé à cet incident, puis sélectionnez le bouton **Réparation** sur ce formulaire SLA.
   Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

Remarque :
la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réparer des SLA à partir d'une liste

Vous pouvez réparer plusieurs enregistrements SLA à partir d'une liste de tâches ou d'enregistrements SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également réparer des enregistrements SLA à partir du formulaire de tâche concerné, ou à partir du formulaire de SLA pour le SLA associé à la tâche.

Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements SLA ou d'enregistrements de tâches.
2. Vérifiez les enregistrements à réparer.
3. Sélectionnez l'action de liste **Réparer les SLA de la sélection**.
4. Alternativement, pour réparer les SLA pour tous les enregistrements de cette liste, sélectionnez le lien connexe **Réparer pour toutes les définitions filtrées**.
   Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

   Remarque :
   la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Information associée

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Afficher la chronologie SLA

Consultez une chronologie SLA pour examiner ses détails et sa progression dans le temps.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Procédure

Ouvrez une chronologie SLA à partir du formulaire de définition de SLA, du formulaire de tâche ou du formulaire de SLA de tâche.
La chronologie SLA pour la tâche ou l'incident sélectionné s'affiche. Elle comprend les détails du rapport de SLA et une représentation visuelle de la progression du SLA au cours de la durée de vie de la tâche.

Ajouter des règles métier personnalisées à Accord sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez ajouter des règles métier personnalisées à vos SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Sélectionnez une des méthodes suivantes pour ajouter des règles métier personnalisées.

Option	Description
Utiliser setWorkflow(false)	Avant de mettre à jour votre tâche, ajoutez un appel à setWorkflow(false) sur l'objet GlideRecord pour la tâche dans la règle métier qui met à jour la tâche. Cela empêche le traitement des règles métier. **Remarque :** l'appel à setWorkflow(false) désactive le traitement de tous les moteurs et la mise à jour n'apparaît pas dans l'historique d'audit de la tâche. Par exemple, un script qui copie le temps de violation vers un champ personnalisé sur la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
Créer un sys_trigger (tâche planifiée) pour mettre à jour la tâche	Dans votre règle métier personnalisée, utilisez le champ **Script** pour générer une tâche planifiée qui mettra à jour la tâche. Pour assurer que la tâche planifiée est en file d'attente pour un traitement immédiat, elle doit être de type Exécuter une seule fois, et avoir comme heure de l'action suivante « Maintenant ». **Remarque :** l'include de script ScheduleOnce inclut des fonctions pour spécifier l'enregistrement cible et l'heure d'exécution de la tâche planifiée. Cela vous permet de spécifier le script à exécuter et d'appeler une autre fonction pour créer l'enregistrement approprié dans la table sys_trigger. Par exemple, un script pour créer une tâche planifiée qui copie le temps de violation du SLA de tâche vers un champ personnalisé de la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce();`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description

	scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord());
	scheduleJob.script =
	"current.u_sla_breach_time.setValue('" +
	current.getValue('planned_end_time') +
	"');current.update();";
	scheduleJob.schedule();
	}
	)();

Ajouter des règles métier personnalisées aux considérations des accords sur les niveaux de service (SLA)

Avant d'ajouter des règles métier personnalisées à la table des SLA de tâche, vous devez prendre en compte certains points concernant le traitement et le calcul du SLA de tâche en fonction des besoins de votre organisation.

Ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche

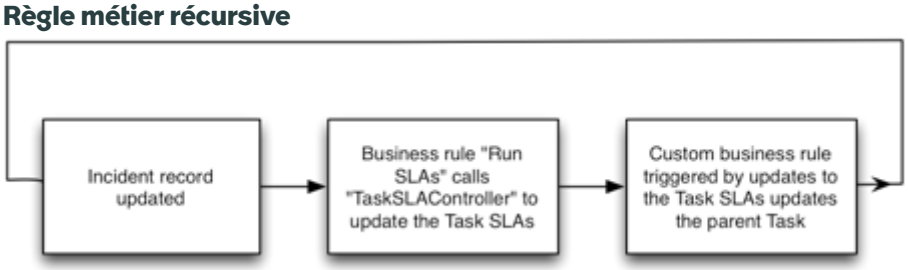
Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche et écrire des règles métier pour les remplir. Cela n'affecte pas le moteur de SLA. Toutefois, vous devez tenir compte des incidences possibles sur les performances de ces règles métier car les SLA de tâche sont mis à jour fréquemment au cours de leur cycle de vie.

Points à considérer

- Une règle métier mettant directement à jour la tâche parente lorsqu'un SLA est mis à jour.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met directement à jour la tâche parente. Cela entraîne un traitement récursif des règles métier. Ceci est représenté dans le diagramme.

  Règle métier récursive

- Une règle métier mettant à jour les champs par défaut sur un SLA de tâche.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met à jour les champs par défaut. Ces champs par défaut sont gérés et mis à jour par le moteur de SLA, et toute mise à jour qui leur est faite peut entraîner les problèmes suivants.

  - Champs ignorés, écrasés, ou les deux lors du prochain calcul du SLA.
  - Calculs incorrects d'autres valeurs sur le SLA de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez afficher les informations détaillées de chaque enregistrement SLA de tâche créé pour une tâche.

Dans l'enregistrement SLA de tâche, vous pouvez voir les informations du SLA de tâche comme son étape et s'il est rompu.

Vous pouvez également voir la cible de l'accord en cours de définition : **Aucun**, **Réponse** ou **Résolution**.

La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et le reporting.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

En outre, vous pouvez obtenir un aperçu des calendriers pour le SLA de tâche tels que le temps écoulé réel et d'activité ou en pourcentage, et le temps restant réel et d'activité en jours et heures.

Vérifier la définition de SLA à l'aide de la chronologie SLA

Vous pouvez vérifier que le mappage entre une tâche et un SLA défini est correctement effectué à l'aide de la chronologie SLA. Si une tâche est mappée avec la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une représentation graphique de l'avancement du SLA de tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur la définition de SLA que vous souhaitez vérifier.
3. Cliquez sur le lien connexe **Valider la définition de SLA**.
   La page de chronologie SLA apparaît.
4. Dans le sélecteur de définition de SLA, sélectionnez la définition de SLA pour laquelle vous souhaitez confirmer si une tâche appropriée est mappée.
5. Dans le sélecteur d'enregistrement de tâche, sélectionnez la tâche qui doit être mappée sur la définition de SLA.
   Si la tâche sélectionnée est mappée sur la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une progression graphique du SLA de tâche.

Remarque :

Lorsqu'une tâche sélectionnée n'a pas de SLA relié, la chronologie SLA affiche toujours la mise à jour de la tâche lorsque la case d'affichage des mises à jour de toutes les tâches est cochée. Ces informations peuvent être utilisées pour le débogage d'un SLA de tâche.

Référence Gestion des niveaux de service

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des niveaux de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux pour les SLA

Utilisez les actions de flux pour envoyer des notifications SLA lorsque la durée spécifiée dans la définition de SLA est dépassée.

À partir de la mise en Yokohama production, les nouveaux flux du système de base remplacent les workflows existants pour Gestion des niveaux de service. Toutefois, vous pouvez continuer à créer des workflows personnalisés ou utiliser les workflows existants. Pour migrer vos workflows existants vers les flux, consultez les nouveaux flux du système de base disponibles dans Studio de workflow pour obtenir des conseils. Pour toute nouvelle exigence, utilisez des flux.

Vous pouvez créer et modifier des flux à l'aide de Studio de workflow. Le flux par défaut disponible avec le module d'extension Gestion des niveaux de service est **Flux SLA par défaut**.

Le **flux SLA par défaut** crée les événements qui envoient des notifications. Par exemple, il crée un événement pour envoyer une notification à l'utilisateur affecté à une tâche, comme un incident, lorsque le SLA de tâche atteint 50 % de son temps alloué.

Le **flux de notification et d'escalade SLA** crée les événements qui envoient des notifications. Lorsqu'une tâche atteint 50 % de sa durée de SLA allouée, une notification est envoyée au délégataire et à l'utilisateur répertorié dans le champ **Pris en charge par** sur l'élément de configuration. À 75 % et 100 %, une notification est envoyée au délégataire et à son responsable.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Orlando ou ultérieures).

Pour plus d'informations sur les notifications SLA, consultez Notifications SLA.

Information associée

Flow Designer

Notifications SLA

SLA envoie des notifications lors de certains événements définis dans le workflow.

Par défaut, les notifications SLA sont envoyées en trois occasions :

1. Le SLA est à 50 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée aux utilisateurs indiqués dans les champs **Affecté à** du formulaire d'incident et **Pris en charge par** dans le formulaire d'élément de configuration.
2. Le SLA est à 75 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.
3. Le SLA est rompu : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.

Pour plus d'informations sur les flux SLA, consultez Flux pour les SLA.

Types de durée SLA

Vous pouvez sélectionner l'un des deux types de durée SLA pour définir la durée pendant laquelle une tâche doit être accomplie avant que le SLA ne soit rompu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un calendrier SLA est défini, la durée fonctionne selon celui-ci. Dans une durée spécifiée par l'utilisateur, vous pouvez choisir de spécifier la durée pendant laquelle un SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme étant rompu. Les durées relatives spécifient les durées relatives à l'heure de début du SLA de tâche et sont définies à l'aide d'un script.

Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner une **durée spécifiée par l'utilisateur** ou une **durée relative**.

Durée spécifiée par l'utilisateur

Spécifie une période de durée statique, telle que **8 heures**, avec un calendrier d'entreprise. Le champ **Durée** est affiché, vous permettant de spécifier en jours, heures, minutes et secondes la durée pendant laquelle le SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme **rompu**. Le nombre de jours spécifié dans le champ **Durée** est converti en blocs de 24 heures.

À chaque fois que vous définissez une durée, un exemple de message d'information indiquant le dépassement de cette durée est affiché en haut du formulaire. Ces informations vous aident à comprendre comment la date de rupture est calculée. Par exemple, si la date actuelle est le 1er janvier 2015, l'heure est 10h30, la durée est fixée à 10 heures et aucun calendrier n'a été sélectionné, le message d'information suivant est affiché : Un SLA démarrant maintenant sera rompu le 1er janvier 2015 à 20h30 (temps réel écoulé : 10 heures).

Durée relative

Spécifie une durée par rapport à l'heure de début du SLA de tâche et est défini à l'aide d'un script. Par exemple, vous pouvez sélectionner une durée relative comme **Rupture à la date d'échéance**, **Fin du jour ouvrable suivant** ou **Jour ouvrable suivant à 16h**. L'ensemble des durées relatives est défini dans la configuration de base à l'aide de calculs de durée basés sur des scripts.

Remarque :
les conditions de pause ne sont pas compatibles avec les durées relatives.

Vous pouvez utiliser une durée relative dans l'application Gestion des niveaux de service par le biais des méthodes suivantes :

- Spécifier une durée relative.
- Scénarios d'utilisation de durée relative.

Spécifier une durée relative

Pour spécifier une durée relative, sélectionnez une option telle que **Jour ouvrable suivant à 16h** ou **Fin du jour ouvrable suivant** dans la liste des durées relatives disponibles dans le champ **Type de durée.**

Lorsque vous sélectionnez une durée relative comme **Jour ouvrable suivant à 16h**, le champ **La durée relative s'applique sur** apparaît. Vous pouvez spécifier l'enregistrement sur lequel la durée relative sera calculée. Vous pouvez choisir d'utiliser l'**enregistrement de tâche** ou l'**enregistrement SLA**, et l'enregistrement que vous sélectionnez est disponible comme **actuel** pour le script de durée relative.

Remarque :
si une durée relative est sélectionnée, le message d'exemple d'information sur la date de rupture n'est pas affiché.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Scénarios d'utilisation de durée relative

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un calendrier est sélectionné dans la définition de SLA, la durée du SLA s'applique selon le calendrier du SLA. Par exemple, un SLA peut avoir une durée spécifiée par l'utilisateur de **16 heures** avec comme calendrier **8h00-17h00 en semaine**. Si ce SLA commence à s'exécuter pour une tâche à 8h00, il est rompu à 16h00. L'heure de rupture est calculée selon le calendrier qui définit le temps de travail comme huit heures par jour du lundi au vendredi. Ainsi, la durée de 16 heures équivaut à deux jours plus tard dans le calendrier.

La **rupture à la date d'échéance** fixe l'heure de la rupture du SLA à la date et à l'heure du champ de la **date d'échéance** de la tâche à laquelle le SLA est attaché.

Si le champ **Date d'échéance** est vide ou contient une date passée, la date de rupture du SLA de tâche est définie à une seconde après son heure de début. Si la date et l'heure du champ **Date d'échéance** sortent du calendrier du SLA de tâche, l'heure de rupture est fixée à l'heure disponible suivante. Par exemple, si la définition de SLA spécifie un calendrier de 08h00-16h00 et que la valeur dans le champ **Date d'échéance** est **Mercredi 11 janvier 2017 20h30**, l'heure de rupture est fixée au **Jeudi 12 janvier 2017 08h00**.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Calendriers de SLA

Les calendriers de SLA vous permettent de définir les périodes pendant lesquelles les SLA accumulent du temps ouvré.

Les calendriers sont généralement basés sur les heures de travail de la ressource ou des départements auxquels une tâche est attribuée. Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner un calendrier au cours duquel le SLA accumulera du temps ouvré. Vous pouvez spécifier le calendrier que chaque SLA doit utiliser dans le formulaire de définition de SLA.

Calendriers dans les définitions de SLA

Vous pouvez spécifier le calendrier à utiliser lors de la création de nouveaux SLA de tâche dans le champ **Source du calendrier**. Vous pouvez choisir une des options suivantes :

- **Aucun calendrier** : si l'option **Aucun calendrier** est sélectionnée, le SLA sera calculé selon un calendrier de 24 heures x 7 jours.
- **Définition de SLA** : si l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste déroulante **Calendrier** s'affiche.
- **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. Ces calendriers sont définis dans la configuration de base. Par exemple, vous pouvez sélectionner un calendrier **8h00-17h00 en semaine** ou **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
- **Champ de la table de tâches** : cette option choisit son titre à partir de l'option sélectionnée dans le champ **Table** plus haut dans le formulaire de **définition de SLA**. Par exemple, si **Incident** est sélectionné dans le champ **Table**, cette option apparaît comme un champ **Incident**. Si l'option **Champ de la table de tâches** est sélectionnée, la liste déroulante du **champ Source du calendrier** s'affiche.
- Champ de source du calendrier : cette option vous permet de sélectionner le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournira le calendrier. Par exemple, Élément de configuration > Calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Durée des SLA et calendriers

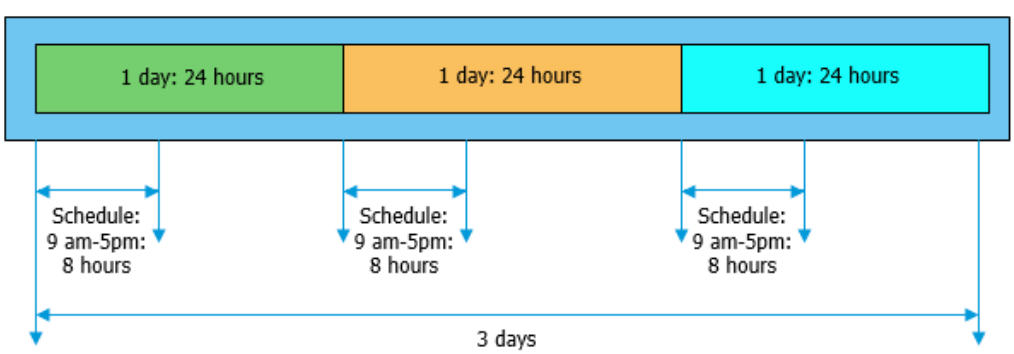
Les calendriers ont une incidence sur la durée spécifiée dans une définition de SLA.

Cet impact se reflète dans les horaires pris en compte lors du calcul d'un SLA.

Remarque :
si aucun calendrier n'est sélectionné pour un SLA, le SLA fonctionnera 24 heures x 7 jours.

Considérez un scénario où vous sélectionnez une durée d'une journée, soit 24 heures, et un calendrier de 9h à 17h, soit 8 heures. Le calcul du SLA distribuera les 24 heures sur trois jours ouvrables de 8 heures chacun. Ainsi, une équipe travaillant sur une tâche associée à ce SLA a 3 jours pour terminer la tâche avant que le SLA ne soit rompu.

Répartition du temps



Fuseaux horaires des SLA

Vous pouvez spécifier le fuseau horaire géographique utilisé pour le calcul d'un calendrier.

Spécifiez la source du fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

- **Le fuseau horaire de l'appelant** : si cette option est sélectionnée et que l'appelant n'a pas sélectionné de fuseau horaire, le fuseau horaire du système est utilisé.
- **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **Fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste des **fuseaux horaires** s'affiche.

Fuseau horaire : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard.

- **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**
- **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**
- **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**

Remarque :
si vous sélectionnez une source de fuseau horaire autre que le **fuseau horaire de la définition de SLA** et que le fuseau horaire dérivé de la source de fuseau horaire est vide, le fuseau horaire du système est utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions de SLA

Les conditions de SLA déterminent quand un enregistrement SLA de tâche est attaché, mis en pause, relancé, réinitialisé, annulé et terminé.

Sur la définition de SLA, vous pouvez spécifier jusqu'à six conditions qui sont évaluées à chaque fois qu'un enregistrement de tâche est créé ou mis à jour. Par exemple, pour qu'un SLA s'attache à une tâche, les conditions de départ doivent être vérifiées et les conditions d'arrêt non vérifiées.

Les conditions de SLA fonctionnent de la façon suivante :

- Conditions de SLA
- Évaluation d'une condition du SLA

Conditions de SLA

Vous pouvez configurer jusqu'à six conditions de SLA : démarrage, annulation, mise en pause, reprise, arrêt, réinitialisation.

Condition de démarrage

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera attaché.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand annuler** les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé.

- Option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA sera annulé. L'option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** est sélectionnée par défaut.
- Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être vérifiée qu'une seule fois, par la suite le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est vérifiée.
- Option **Jamais** : le SLA ne sera jamais annulé.

Sélectionnez **Démarrage rétroactif** pour choisir dans la tâche un champ de date et d'heure qui fournira l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** s'affiche, proposant les champs de date et d'heure disponibles sur le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage Rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** dans le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident.

Condition d’annulation

Vous permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé. Vous pouvez spécifier les conditions d'annulation en même temps que vous spécifiez les conditions de démarrage.

Condition de pause

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA suspendra l'augmentation du temps écoulé.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand reprendre** les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé reprendra son augmentation.
- Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, l'augmentation du temps écoulé reprend. L'option **Reprendre les conditions sont remplies** est sélectionnée par défaut.

Condition de reprise

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé. Vous pouvez spécifier les conditions de reprise en même temps que vous spécifiez les conditions de pause.

Condition d'arrêt

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes les conditions d'arrêt spécifiées sont vérifiées, alors le SLA de tâche se terminera indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.

Condition de réinitialisation

Vous permet de définir des conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution sera terminé et un nouveau SLA sera attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée.

La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur de l'enregistrement. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.

Évaluation d'une condition de SLA

Chaque tâche du système est évaluée dans l'ordre suivant :

- Traitement de nouveaux SLA : détermine si un nouvel enregistrement SLA doit être attaché à une tâche.
- Traitement des enregistrements SLA existants attachés à une tâche.

Les conditions de SLA sont évaluées de la façon suivante :

- Attacher si la condition de démarrage est vérifiée et les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas.
- Terminer si la condition d'arrêt est vérifiée.
- Mettre en pause si la condition de pause est vérifiée.
- Reprendre si la condition de pause n'est pas vérifiée ou si la condition de reprise est vérifiée.
- Réattacher si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont vérifiées.
- Annuler si la condition de démarrage n'est pas vérifiée ou si la condition d'annulation est vérifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prenez en compte cet ordre d'évaluation lorsque vous créez des conditions. Par exemple, si votre condition de démarrage est un sous-ensemble de votre condition d'arrêt, la condition d'arrêt sera toujours vérifiée si la condition de démarrage l'est et le SLA ne sera jamais attaché. Cela comprend le traitement de tous les nouveaux SLA qui viennent d'être créés.

De même, si votre condition de pause est un sous-ensemble de votre condition de démarrage, le SLA sera attaché mais sera en permanence en état de pause. Dès que la condition de pause n'est pas vérifiée, la condition de démarrage équivalente ne le sera pas non plus et l'enregistrement SLA de tâche sera annulé.

En outre, si vous créez une définition de SLA avec une condition de démarrage et une condition de pause mutuellement exclusives, votre SLA ne sera jamais mis en pause et toujours annulé en premier. Par exemple, pour une définition de SLA dans laquelle la condition de démarrage est **État parmi Nouveau ou Actif** et la condition de pause est **État En pause**, lorsque la tâche sera mise à jour vers un état **En pause**, la condition de démarrage ne sera plus vérifiée et le SLA de tâche sera annulé.

Transitions de SLA

Les enregistrements SLA passent par une série de transitions pendant leur traitement.

Les transitions suivantes existent pour un SLA :

- Attacher : lorsqu'un SLA est créé et attaché à une tâche.
- Pause : lorsqu'un SLA doit temporairement arrêter le compte du temps écoulé.
- Reprise : lorsqu'un SLA doit reprendre le suivi du temps écoulé.
- Terminer : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé.
- Rattacher : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé et qu'une nouvelle copie est réappliquée.
- Annuler : lorsqu'un SLA est annulé.

Les conditions de SLA déterminent l'action effectuée sur un enregistrement SLA de tâche.

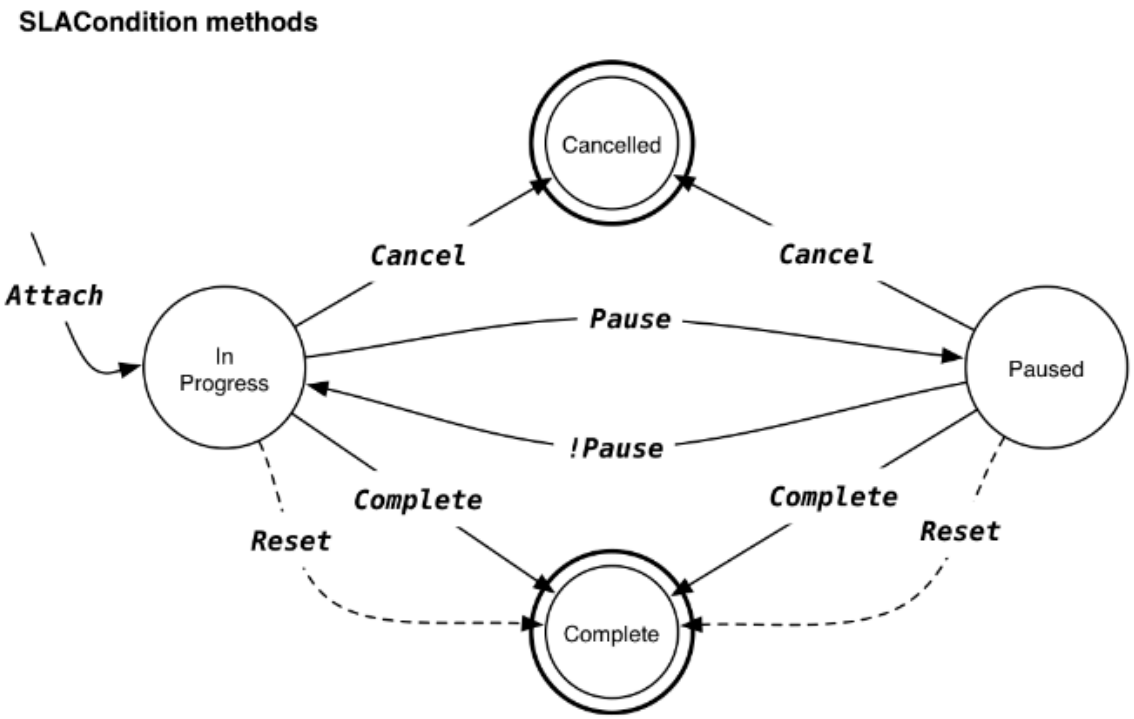
Condition de SLA :	Action résultante sur l'enregistrement SLA de tâche
Si la condition de démarrage est vérifiée et que les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas	Attacher
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Quand les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées**	Annuler si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Les conditions d'annulation sont remplies**	Annuler lorsque les conditions d'annulation sont vérifiées.
Évaluation des conditions de pause	Mise en pause
Si la condition de pause est vérifiée et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de pause ne sont pas vérifiées**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de pause est vérifiée, et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de reprise sont remplies**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition de SLA :	Action résultante sur l'enregistrement SLA de tâche
Démarrer et réinitialiser	Réattacher
Arrêter	Terminer
Annuler	Annuler

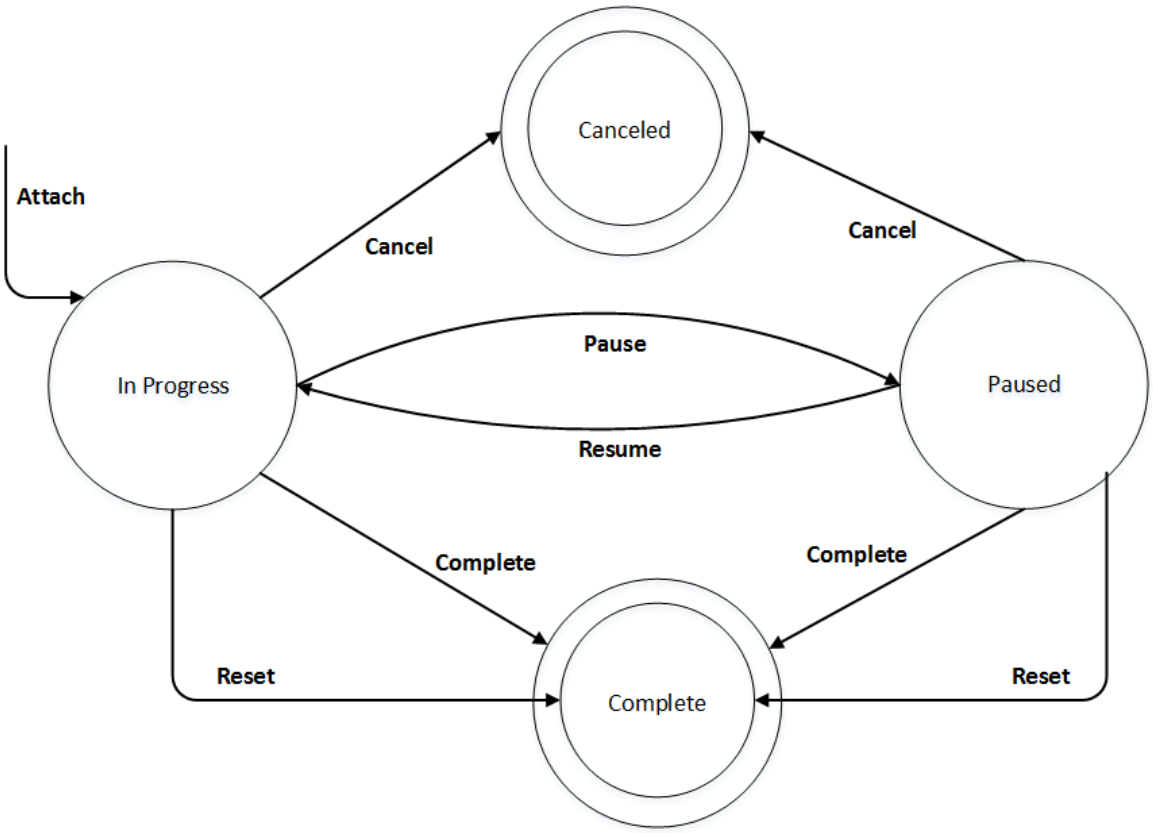
Méthodes des conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise par défaut sont sélectionnées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de Conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise sont sélectionnées



Chacune de ces conditions est définie comme une méthode dans un include de script, référencé par un enregistrement de règle de Conditions de SLA.

Règles de conditions de SLA

Les règles de conditions de SLA contrôlent la façon dont les différentes conditions que vous spécifiez dans une définition de SLA sont combinées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé.

La façon dont les conditions dans une définition de SLA sont interprétées, pour contrôler les transitions d'états, peut être modifiée en utilisant les règles de conditions de SLA. Les règles de conditions de SLA sont définies globalement et peuvent être remplacées pour des définitions de SLA spécifiques.

SLAConditionBase est l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de condition de SLA** pour afficher une liste des enregistrements de conditions de SLA.

Script SLAConditionBase

L'include de script `SLAConditionBase` implémente les transitions de SLA par défaut.

L'include de script `SLAConditionBase` implémente le traitement par défaut des conditions de SLA.

Pour afficher le script, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de condition de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionBase** pour afficher les détails. L'enregistrement dans le champ **Nom de classe** est l'include de script qui définit le traitement des conditions.

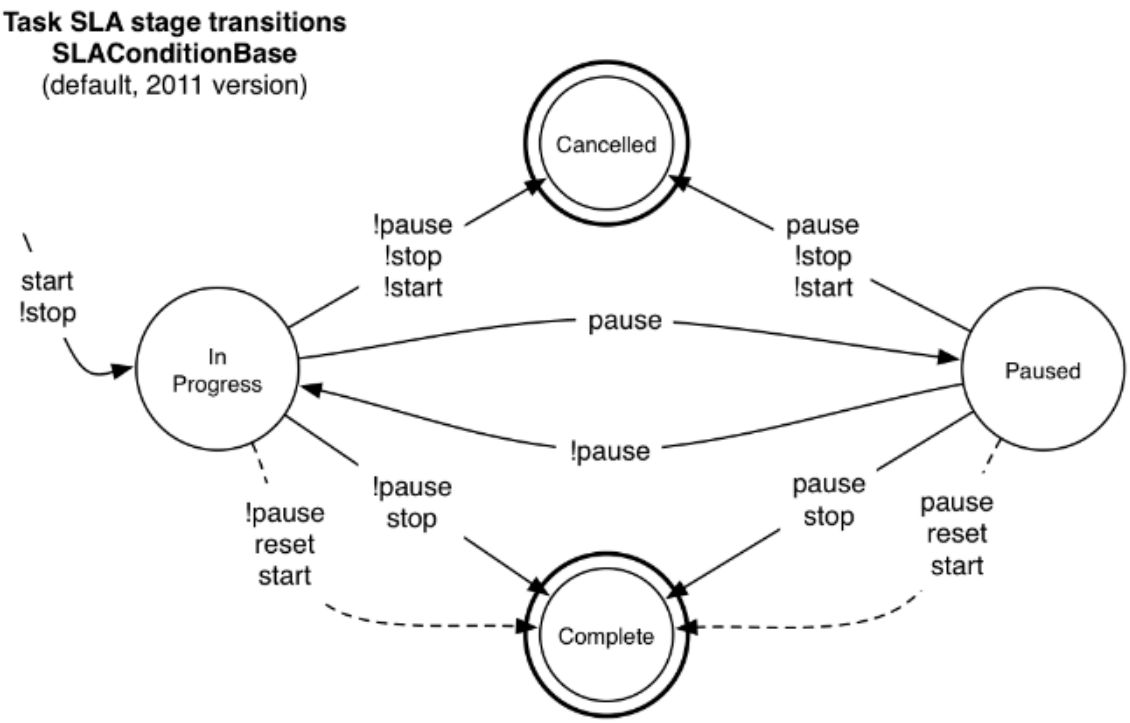
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
nous vous recommandons de ne pas modifier ce script mais de l'utiliser comme un exemple sur lequel baser vos propres includes de script.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

SLAConditionBase



Script SLAConditionSimple

L'include de script *`SLAConditionSimple`* fournit un exemple de modification du traitement par défaut des conditions de SLA.

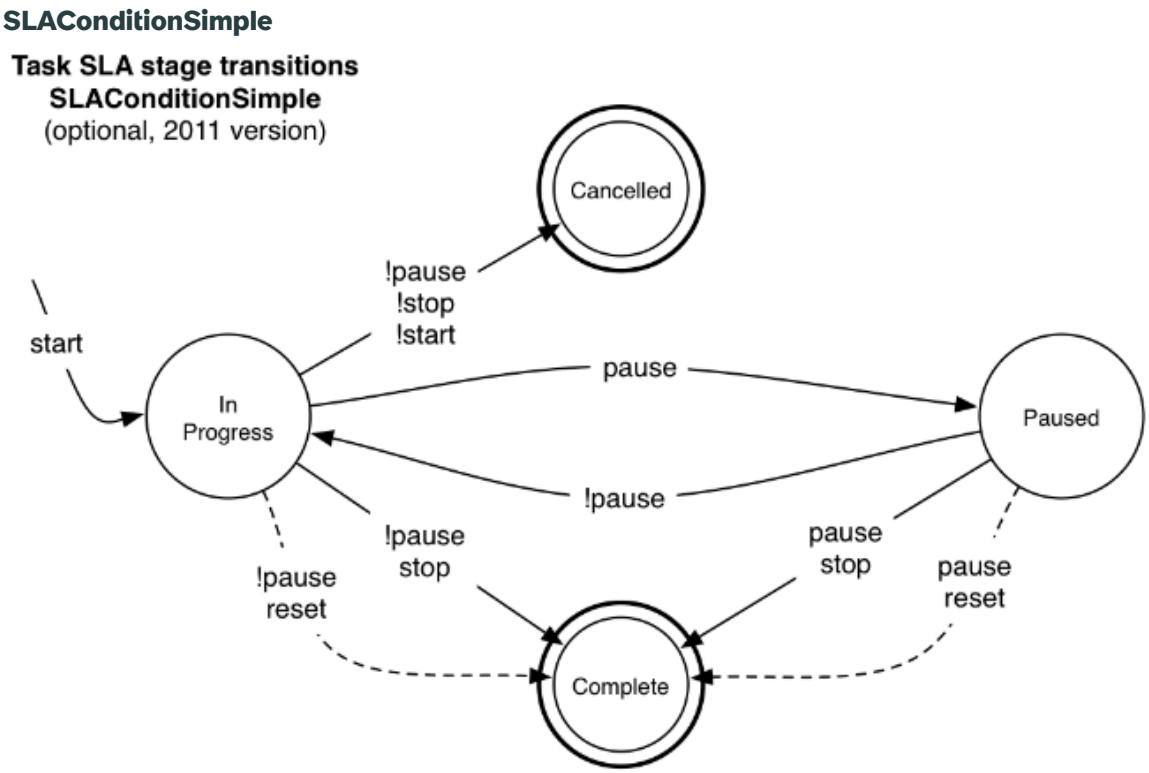
L'include de script *`SLAConditionSimple`* est une des règles de conditions de SLA fournies par défaut. Il montre un exemple de la façon dont vous pouvez modifier et étendre le traitement des conditions, en remplaçant les méthodes de SLAConditionBase avec une variation « simple » qui interprète chaque condition pour correspondre à une transition particulière. Par exemple, pour attacher un SLA seule la condition de démarrage est vérifiée. Cela affecte l'attachement, le réattachement et l'annulation.

Pour modifier ce script, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de condition de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionSimple** pour afficher ou modifier les détails. Cliquez sur le champ **Nom de classe** pour ouvrir l'include de script qui définit le traitement des conditions.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple de processus d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Au fur et à mesure des travaux effectués sur la tâche concernée, le SLA peut changer d'étape de façon appropriée, selon les renseignements définis pour ce SLA dans la définition de SLA correspondante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si un incident est résolu dans le délai spécifié, l'étape de SLA est généralement configurée sur **Terminé**.

De même, si l'incident n'atteint pas la condition requise dans le délai fixé, l'enregistrement du SLA de tâche associé à cet incident est marqué comme **Rompu**. Par exemple, par défaut, si un incident P1 n'est pas résolu dans les 8 heures, le SLA de tâche pour cet incident aura la valeur **Rompu** définie comme **true**.

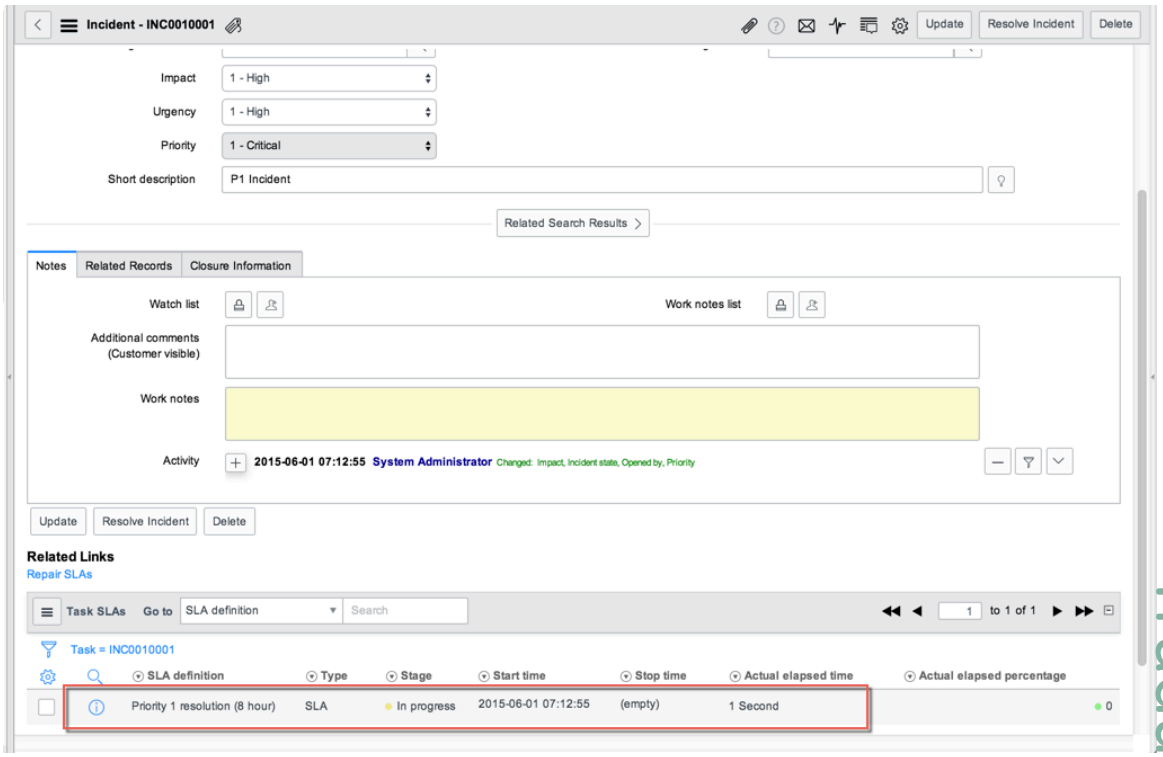
Cet exemple montre comment un SLA peut être attaché à un incident, puis mené jusqu'à son achèvement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
2. Définissez un **impact** et une **urgence** de **1**.
   Ce paramètre remplace la **priorité** par **1 - Critique**.
3. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe des **SLA de tâche** devrait maintenant montrer un SLA de priorité 1 attachée à cet incident.

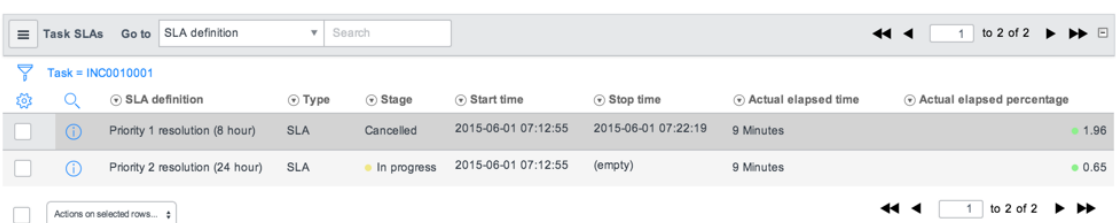
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



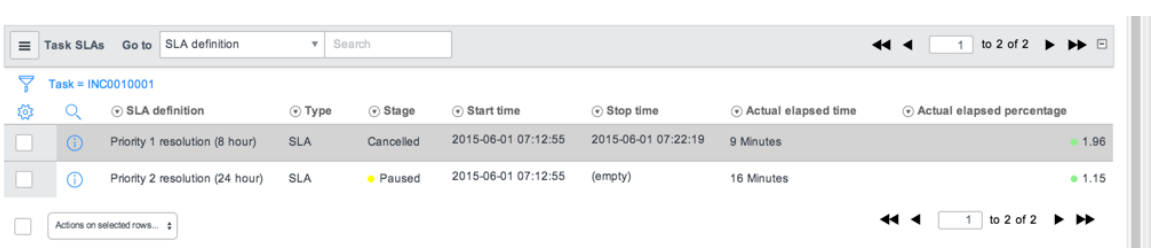
Remarque :
l'enregistrement de définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** est utilisé pour créer et attacher ce SLA de tâche.

4. Changez l'**impact** à **2**, ce qui change la **priorité** à **2 - Élevé**, puis enregistrez le formulaire.
Le SLA de priorité 1 est maintenant marqué comme **Annulé**, et un SLA de priorité 2 a été attaché, conformément aux conditions des SLA.



5. Modifiez l'**état d'incident** sur **En attente d'infos utilisateur**, puis enregistrez le formulaire.
En attente d'infos utilisateur est une condition de **pause** sur le SLA de priorité 2, par conséquent le SLA est marqué comme **En pause**.

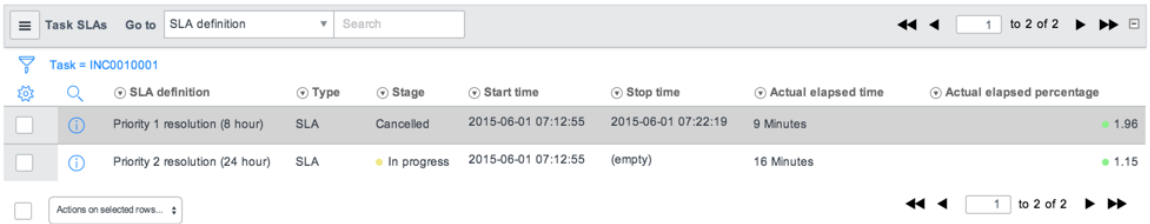
Remarque :
la durée de la pause sur le SLA de tâche n'est mise à jour qu'après que la sortie de pause du SLA.



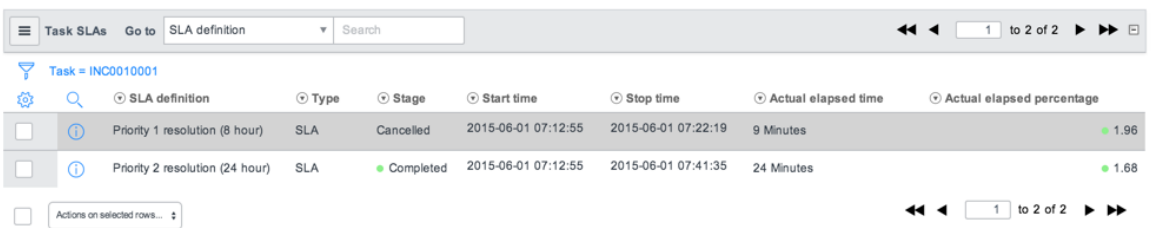
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Modifiez l'**état d'incident** sur **Actif**, puis enregistrez le formulaire.
   Puisque l'incident n'est plus dans une condition de **pause**, il reprend le décompte de temps.



7. Saisissez des valeurs de **code de fermeture** et de **notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture** de l'incident.
8. Modifiez l'**état d'incident** sur **Résolu**, puis enregistrez le formulaire.
   Le SLA est marqué comme **Terminé**.



Travaux planifiés pour SLA

SLA introduit par défaut des travaux planifiés pour actualiser régulièrement les calculs de temps sur chaque SLA de travail actif.

- Mise à jour de SLA (violation après 30 jours) : se répète tous les 5 jours
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 jour) : se répète toutes les heures
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 heure) : se répète toutes les 10 minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 10 minutes) : se répète toutes les minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 30 jours) : se répète tous les jours
- Mise à jour de SLA (déjà rompu) : se répète tous les jours

Remarque :
par défaut, la tâche planifiée *`SLA update (already breached)`* sera calculée soit pour un an après la violation soit pour 1 000 % du temps de violation alloué. Vous pouvez définir la valeur de ce pourcentage écoulé réel maximal dans les propriétés du moteur SLA.

La tâche planifiée s'exécute plus fréquemment lorsque le SLA de tâche est plus proche d'être rompu.

Information associée

Planification d'événements

Créer une tâche planifiée

Propriétés du moteur de SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chronologie SLA

La chronologie SLA est une fonctionnalité de l'application Gestion des niveaux de service. Le détail de la chronologie SLA vous aide à comprendre la progression d'un SLA. La chronologie fournit un aperçu détaillé des mises à jour de tâche ayant déclenché des changements d'étape au cours du cycle de vie d'un SLA de tâche.

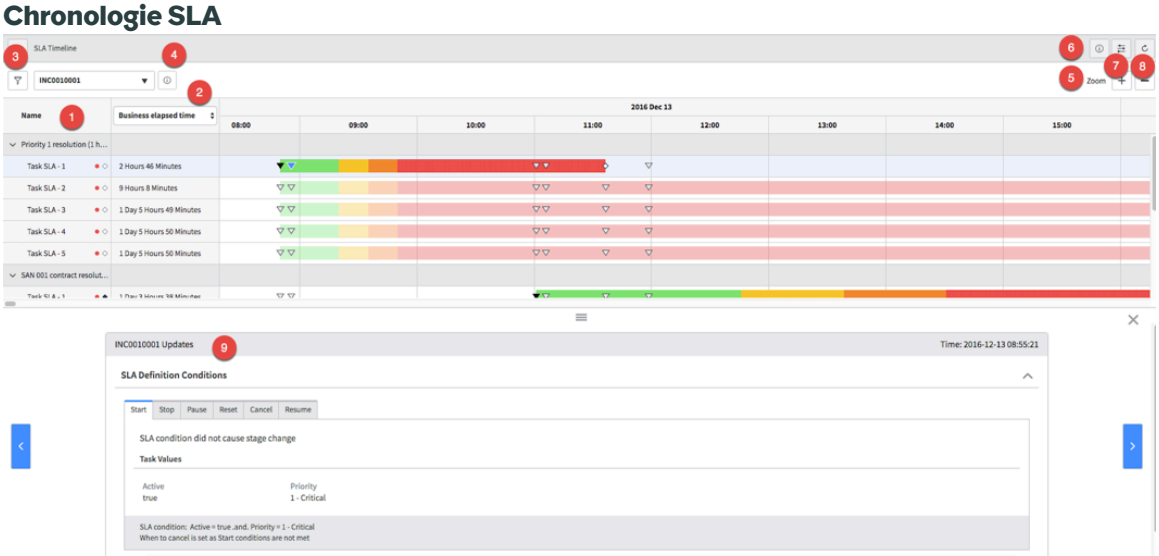
Le détail de la chronologie SLA vous aide à :

- Voir les progrès des SLA, des OLA et des contrats sous-jacents.
- Voir les mises à jour des tâches connexes.
- Identifier la raison pour laquelle une mise à jour de tâche a déclenché une étape spécifique dans le SLA de tâche.
- Déboguer et vérifier un SLA de tâche et sa définition.

Remarque :
cette fonctionnalité n'est disponible que sur la version 2011 du moteur de SLA.

Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Chronologie SLA



Description des champs de la chronologie SLA

Niveaux	Champ	Description
1	Nom	Indique le nom de la définition de SLA et répertorie les SLA de tâche qui résultent de cette définition. Ce champ affiche également, sous forme de symboles, la dernière étape connue et, le cas échéant, l'état de l'action Achèvement ou Annulation, du SLA de tâche.
2	Préférence pour voir **le temps écoulé d'activité** ou le **temps restant d'activité** sur la ligne de chronologie	**Temps écoulé d'activité :** Indique le temps d'activité accumulé depuis le début du SLA jusqu'à sa fin. **Temps restant d'activité :** Indique le temps d'activité restant dans lequel le SLA de tâche doit être terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

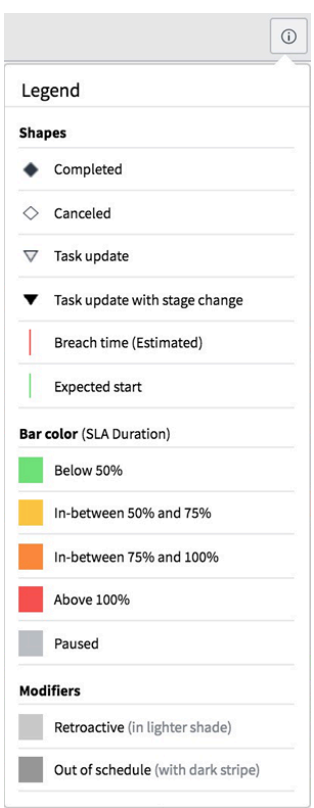
Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		Remarque : l'option sélectionnée dans la liste de choix est enregistrée en tant que préférence d'utilisateur et est sélectionnée par défaut lorsque vous accéderez à la chronologie SLA à l'avenir. La propriété système **Toujours renseigner les champs métier sur un SLA de tâche** peut être configurée comme true ou false, mais dans les deux cas la chronologie SLA renseigne toujours les **champs métier pour représentation**.
3		Permet le filtrage des données affichées par la chronologie SLA . Vous pouvez filtrer les données en sélectionnant les options suivantes : • **Afficher uniquement les violations** : si sélectionné, affiche les SLA de tâche rompus. Cette case à cocher n'apparaît que lorsque la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur false. • **Étape SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche qui correspondent à la dernière étape d'un SLA de tâche donné. **Remarque :** si la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur true, l'étape **Terminé** apparaît comme **Terminé** et la case à cocher **Rompu** apparaît sous l'étape SLA. • **Définitions de SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche pour une définition de SLA spécifique.
4		Vous permet d'afficher des informations détaillées sur la tâche lorsque vous cliquez sur l'icône d'information.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

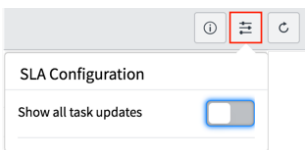
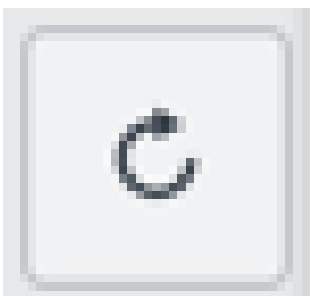
Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
5		Fournit plusieurs niveaux de zoom avant/arrière pour contrôler la résolution de zoom de la chronologie SLA. **Remarque :** si la durée d'un SLA de tâche est supérieure à 1 an, alors la vue de 5 minutes est désactivée en raison de problèmes de performances et de limitations des navigateurs. La condition est applicable pour tous les navigateurs. Pour IE et EDGE : • La vue de 5 minutes n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 35 jours. • La vue de 8 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 10 mois, et la vue par défaut est définie sur 16 heures. • La vue de 16 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 21 mois, et la vue par défaut est définie sur 24 heures.
6		La légende indique les catégories suivantes. • **Formes** ○ **Terminé** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a terminé le SLA de tâche. ○ **Annulé** : symbolise une mise à jour de tâche qui a annulé le SLA de tâche. ○ **Mise à jour de tâche** : symbolise une mise à jour de la tâche. ○ **Mise à jour de la tâche avec changement d'étape** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a également conduit à un changement de l'étape de SLA. ○ **Temps de violation (estimé)** : symbolise le temps de violation estimé d'un SLA de tâche en cours qui n'est pas encore rompu ni en pause. ○ **Démarrage prévu** : symbolise l'heure de début estimée d'un SLA de tâche. Ce scénario se produit pour un SLA de tâche rétroactif démarrant dans le futur. • **Couleur de barre (durée de SLA)**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		◦ **En dessous de 50 %** : le vert représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est inférieure à 50 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 50 % et 75 %** : le jaune représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 50 % et 75 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 75 % et 100 %** : l'orange représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 75 % et 100 % de la durée définie du SLA. ◦ **Au-dessus de 100 %** : le rouge représente une étape du SLA de tâche après sa violation. ◦ **En pause** : le gris représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle il est mis en pause. • **Modificateurs** ◦ **Rétroactif (en un ton plus clair)** : représente les étapes, mises à jour et valeurs hors calendrier qui sont dans le temps rétroactif. ◦ **Hors calendrier (avec une bande centrale)** : représente la période de temps pendant laquelle le SLA de tâche était en dehors du calendrier défini dans la définition de SLA.
7		Fournit une option pour afficher ou masquer les mises à jour des tâches qui n'ont pas causé une étape SLA. Les mises à jour des tâches qui ne sont pas responsables d'un changement d'étape SLA peuvent aider à déboguer les conditions des définitions de SLA.
8		Actualise les informations de la chronologie SLA.
9	Détails du SLA de tâche	Affiche les informations détaillées d'un SLA de tâche, en fonction de l'endroit où vous cliquez sur la chronologie. **Détails de l'étape** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la chronologie d'un SLA de tâche, la section des détails de l'étape apparaît, affichant les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		• Résumé des modifications ou informations utiles pertinentes à l'étape sélectionnée. • Informations sur le début et la fin de l'étape telles que le début et l'heure de fin, le temps écoulé réel et le pourcentage, le temps réel restant, la durée de pause. Les informations d'étape affichent également toute violation du SLA. **Remarque :** si aucun calendrier n'est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps d'activité sont masquées et les valeurs réelles sont affichées. Si un calendrier est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps réel et d'activité sont affichées. **Détails de mise à jour de la tâche** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la tâche, la section **Détails de mise à jour de la tâche** s'affiche avec les informations suivantes : • **Conditions de la définition de SLA** : affiche les conditions respectives du SLA de tâche et les valeurs des colonnes associées à ce moment-là pour la tâche. Une coche bleue apparaît pour les conditions qui affectent le changement d'étape de SLA. • **Temps** : affiche la date et l'heure auxquelles une mise à jour a lieu dans le SLA de tâche. Les changements delta qui se sont produits dans la tâche pour cette mise à jour sont également affichés. **Détails hors calendrier** : lorsque vous cliquez sur le calendrier hors activité sur la chronologie SLA de tâche, la section des détails de la période hors activité apparaît avec les informations suivantes : • **Date de début** : affiche la date de début du SLA de tâche sélectionné. • **Date de fin** : affiche la date de fin du SLA de tâche sélectionné. • **Durée** : affiche la durée de la période hors calendrier sélectionnée. • **Durée totale hors calendrier** : affiche le total des heures hors calendrier jusqu'à la fin de la sélection actuelle. **Remarque :** Cliquez sur ‹ et › pour naviguer vers la mise à jour de la tâche de gauche et de droite dans la section des détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

La chronologie SLA reçoit des informations sur la tâche depuis l'historique d'audit et se réfère à la définition actuelle de SLA pour extraire les données de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les informations de SLA de tâche comme si la réparation de SLA était déjà exécutée, qu'elle l'ait été ou non.

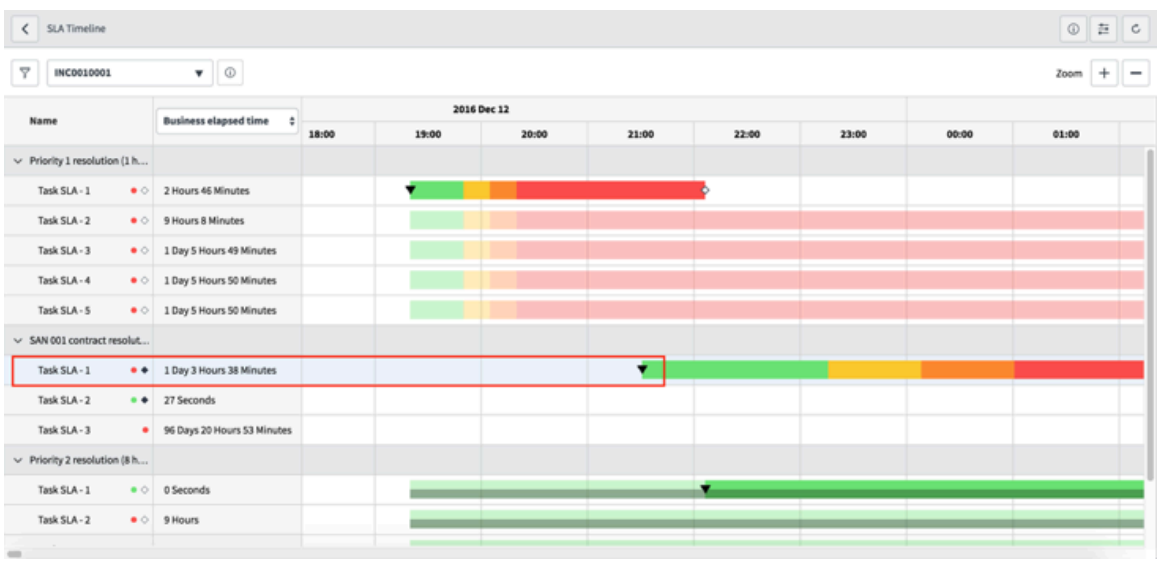
Information associée

- Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité
- Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA
- Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA
- Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

Décrit les conditions sous lesquelles un SLA peut ne pas se déclencher comme prévu.

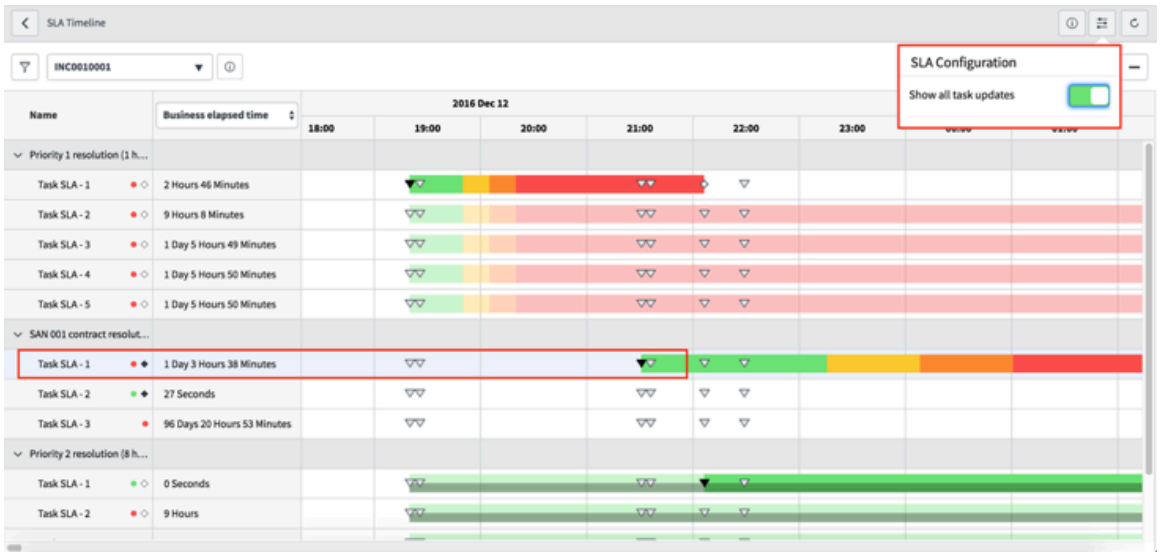
Dans le cas de l'exemple de SLA de tâche -1 (surligné dans la capture d'écran), un gestionnaire de SLA peut s'attendre à ce que ce SLA se soit déclenché plus tôt.



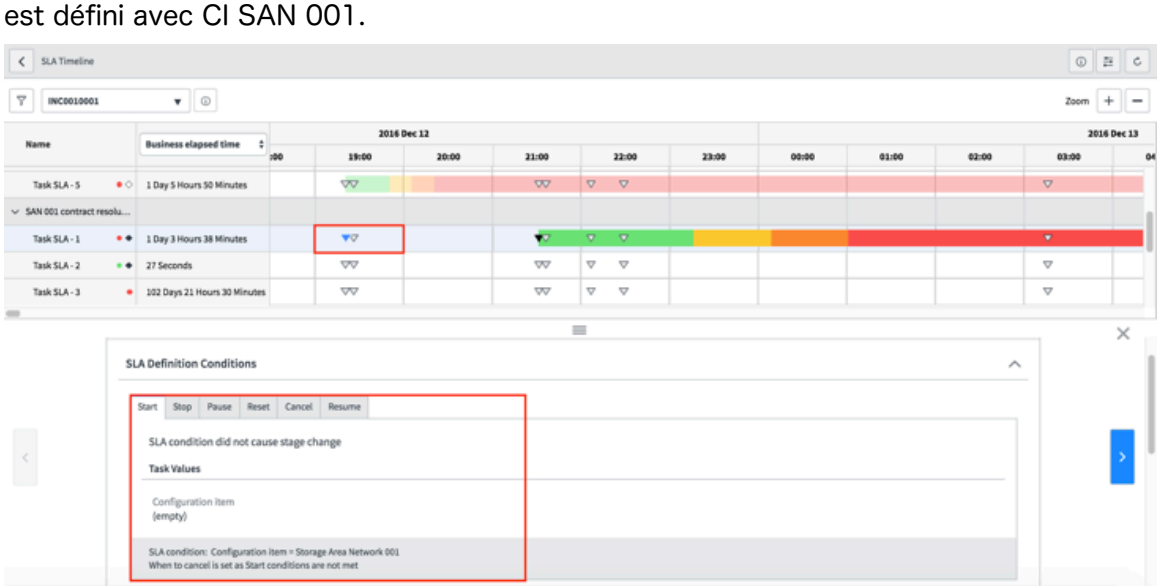
Pour résoudre cette incohérence, le gestionnaire de SLA peut activer **Afficher toutes les mises à jour de tâches** dans le menu des paramètres en haut à droite de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les mises à jour de tâches qui ne provoquent pas de changement d'étape SLA sous la forme d'un triangle blanc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous cliquez sur les mises à jour de la première ou de la deuxième tâche qui n'ont pas causé de changement d'étape, la section des détails affiche les conditions de démarrage du SLA et les valeurs de tâche essentielles pour déclencher la condition de démarrage. Dans ce cas, le champ d'élément de configuration n'est pas renseigné et les conditions de la définition de SLA sont configurées pour se déclencher lorsque l'élément de configuration est défini avec CI SAN 001.

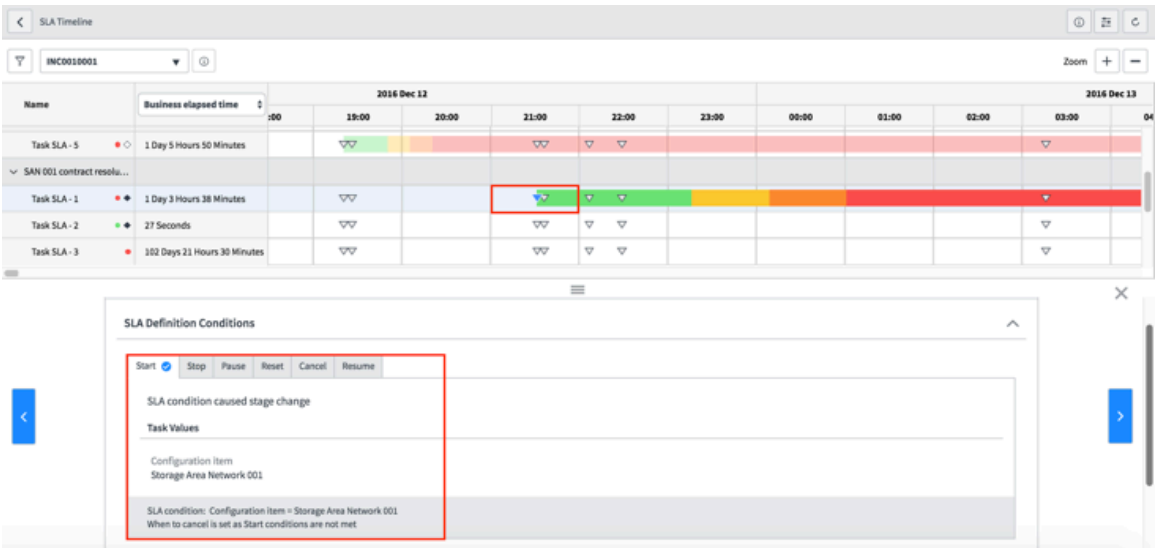


Lors de l'inspection des détails de la mise à jour de tâche qui a déclenché la condition de démarrage de SLA, vous pouvez constater que l'élément de configuration est défini sur Réseau de zone de stockage 001, qui correspond à la condition de démarrage de la définition de SLA.

Afficher toutes les mises à jour de tâches est un outil puissant pour aider les gestionnaires de SLA à comprendre pourquoi un SLA peut ne pas s'être comporté comme prévu.

Traduction automatique

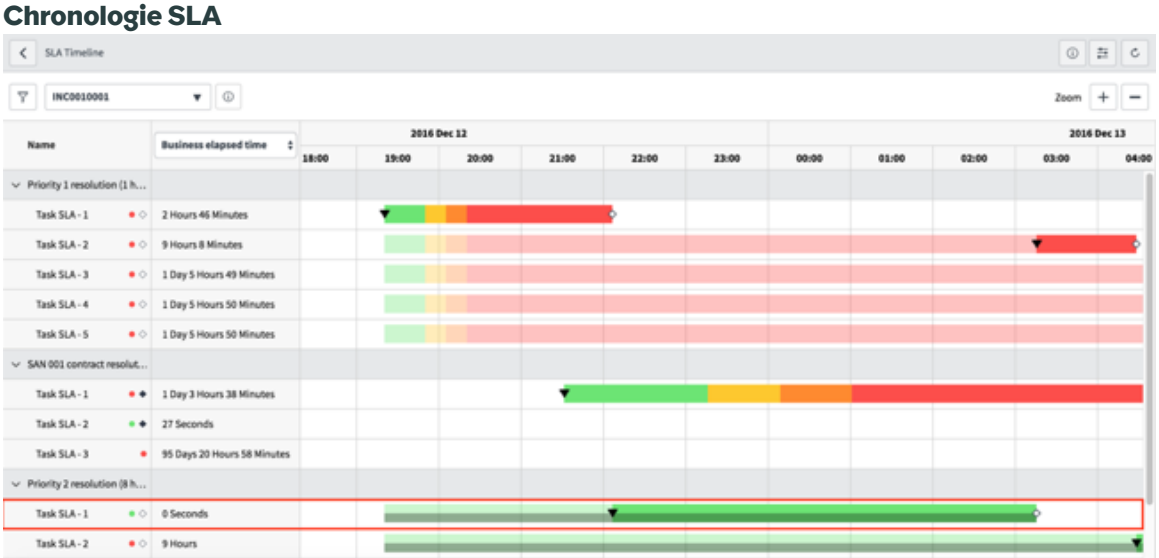
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité

Cet exemple montre comment utiliser la chronologie SLA pour déterminer les calendriers d'activité et le pourcentage de temps d'activité restant d'un SLA de tâche.

Chronologie SLA



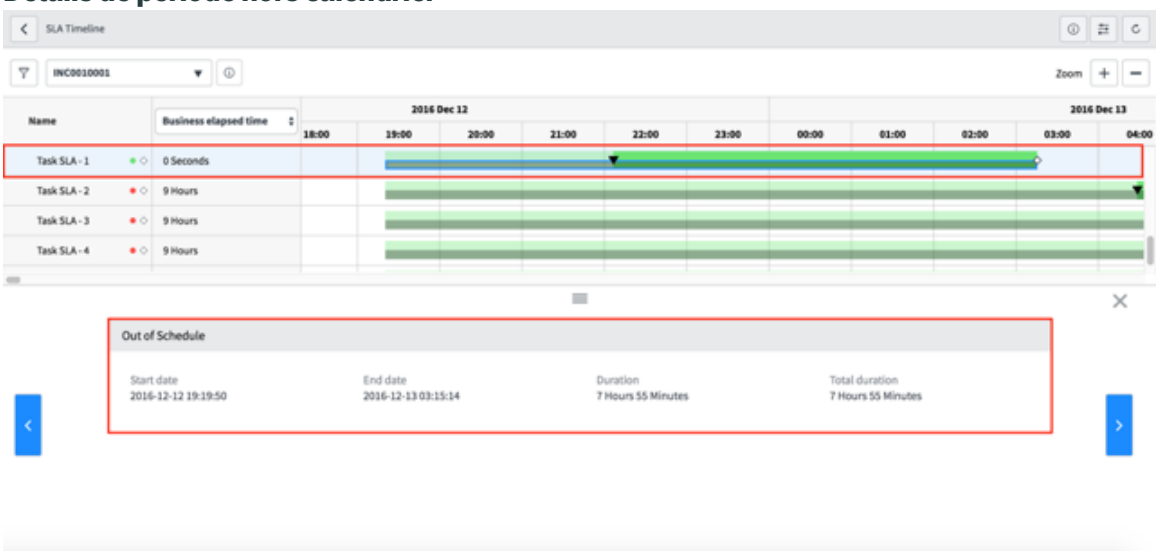
Dans l'exemple ci-dessus, le pourcentage d'activité pour l'incident de priorité 2 est de 0 seconde. La bande sombre dans la chronologie SLA détermine la période pendant laquelle le SLA était hors calendrier. Le temps du SLA n'est pas calculé pendant la période hors calendrier. Ainsi, le temps écoulé d'activité est de 0 puisque la durée totale de ce SLA est hors calendrier.

Si vous voulez plus de détails sur la durée hors calendrier, vous pouvez placer le curseur de votre souris au-dessus de la bande sombre pour obtenir des informations sommaires, ou cliquer dessus. La section des détails de la période hors calendrier fournit des informations détaillées sur le calendrier, notamment les heures de sortie et de retour en période d'activité, la durée actuelle de cette période hors calendrier et la durée totale de toutes les périodes hors calendrier pour l'ensemble du SLA. Cela donne une vision détaillée des moments où le temps était comptabilisé ou non pour le SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

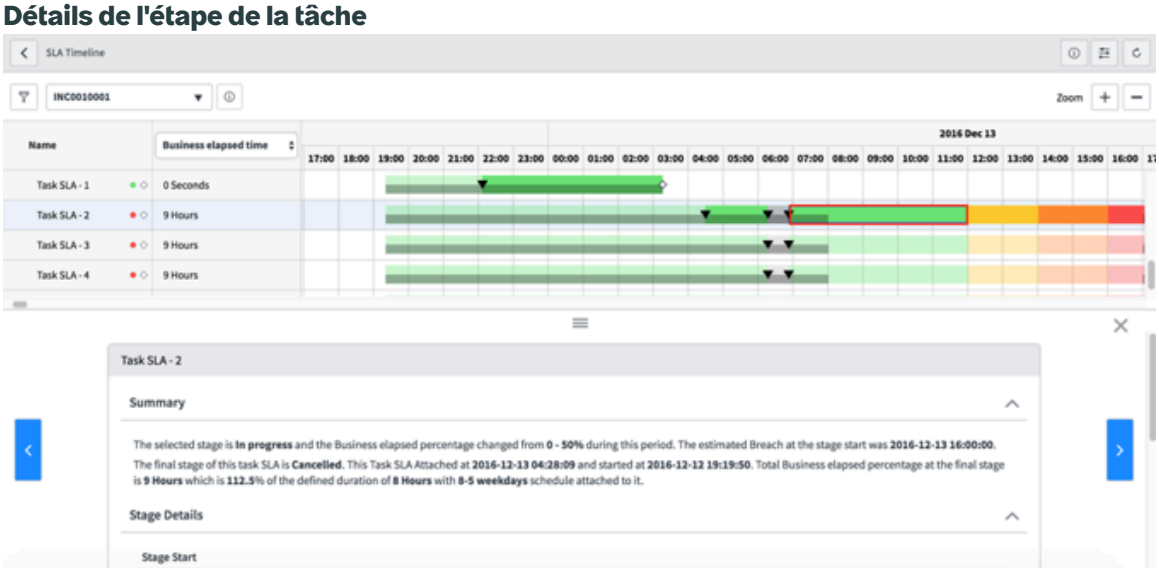
Détails de période hors calendrier



À l'aide d'un autre exemple, vous pouvez mieux comprendre comment le temps d'activité d'un SLA est calculé. Dans l'exemple ci-dessous, la durée totale définie pour le SLA de tâche 2 est de 8 heures. La zone en surbrillance montre que le SLA est hors calendrier de 07h00 à 08h00 et commence à accumuler du temps à 8h00, atteignant 50 % de sa durée totale à 12h00. De 12h00 à 14h00, le SLA accumule de 50 à 75 % de sa durée totale et de 14h00 à 16h00 il accumule de 75 à 100 % de sa durée totale, pour finalement être rompu à 16h00.

À tout moment, vous pouvez survoler n'importe quelle étape pour obtenir un résumé de ses informations, ou cliquer sur une étape du SLA pour obtenir des détails sur celle-ci, notamment un résumé et le détail des heures de début et de fin de l'étape.

Détails de l'étape de la tâche



Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA

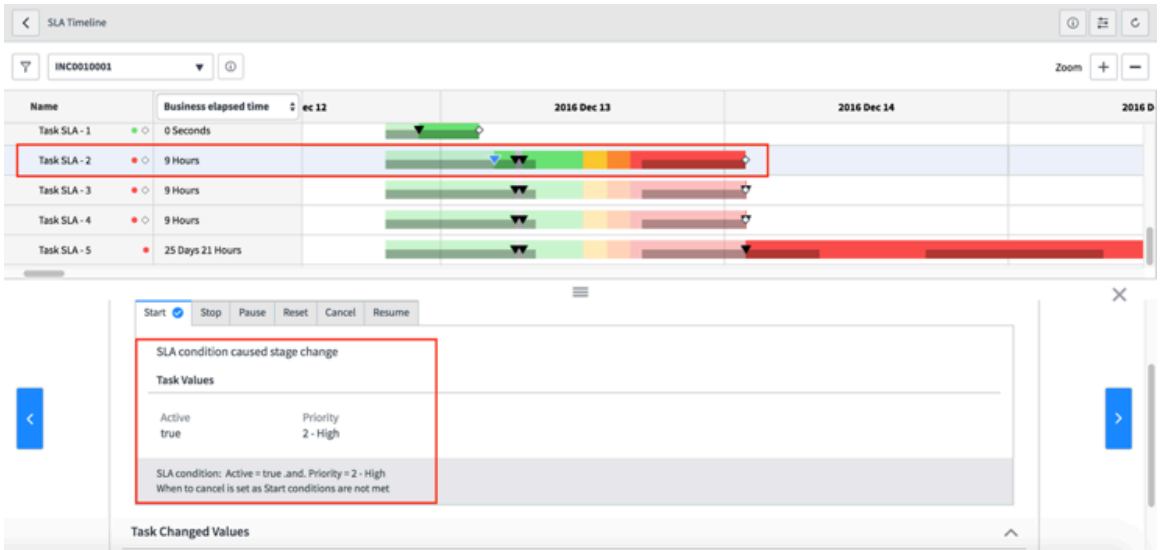
Décrit comment vous pouvez comprendre les changements d'étape de SLA en utilisant la chronologie SLA.

En prenant l'exemple du SLA de tâche 2, vous pouvez voir une période de temps rétroactif et hors calendrier précédant la mise à jour des tâches qui a amené le SLA à être attaché à INC0010001. La mise à jour des tâches est représentée par le premier triangle. Lorsque cet événement est sélectionné, le volet de détails s'affiche et l'onglet Démarrage dispose

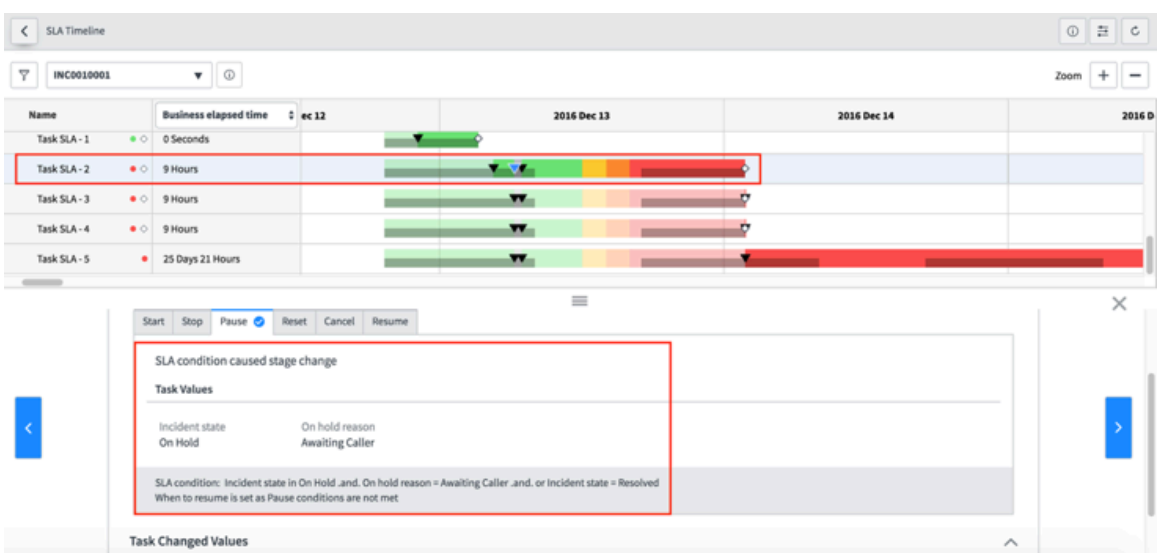
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'une coche bleue et est mis en surbrillance, indiquant que c'est la condition de la définition de SLA que cet événement a vérifié, et les valeurs de tâche qui ont vérifié la condition de démarrage de la définition de SLA.



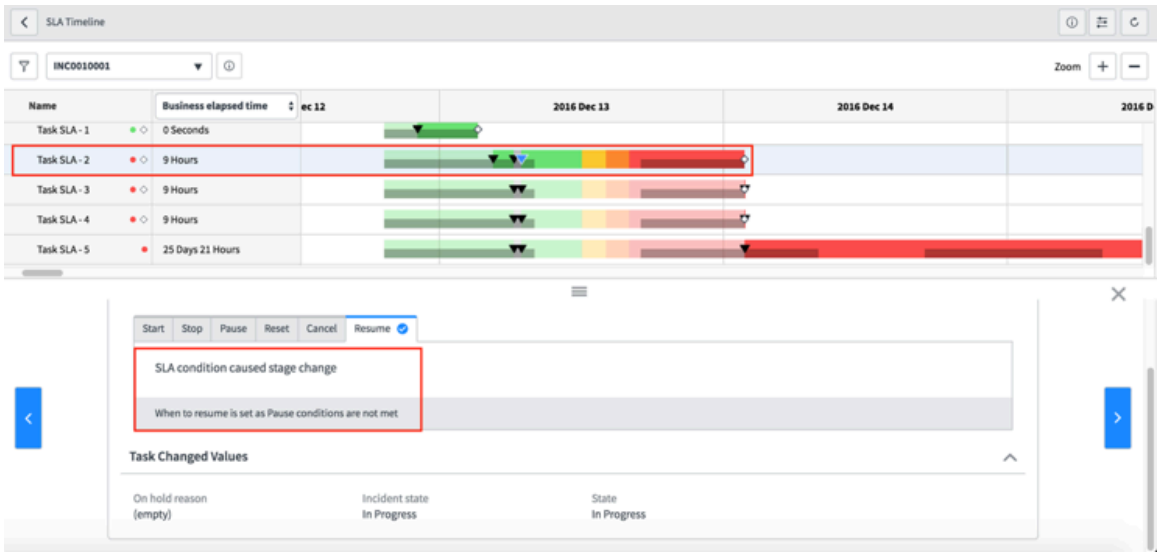
Lorsque la deuxième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape de SLA se produit, représentée par le deuxième triangle noir, vous pouvez voir qu'elle déclenche une condition de pause. Si vous sélectionnez cet événement dans la chronologie, le volet de détails affiche en surbrillance la pause avec une coche bleue indiquant une correspondance. Une fois de plus, les valeurs de tâche qui remplissent la condition de la définition de SLA sont affichées afin que vous puissiez voir facilement pourquoi le changement d'étape s'est produit.



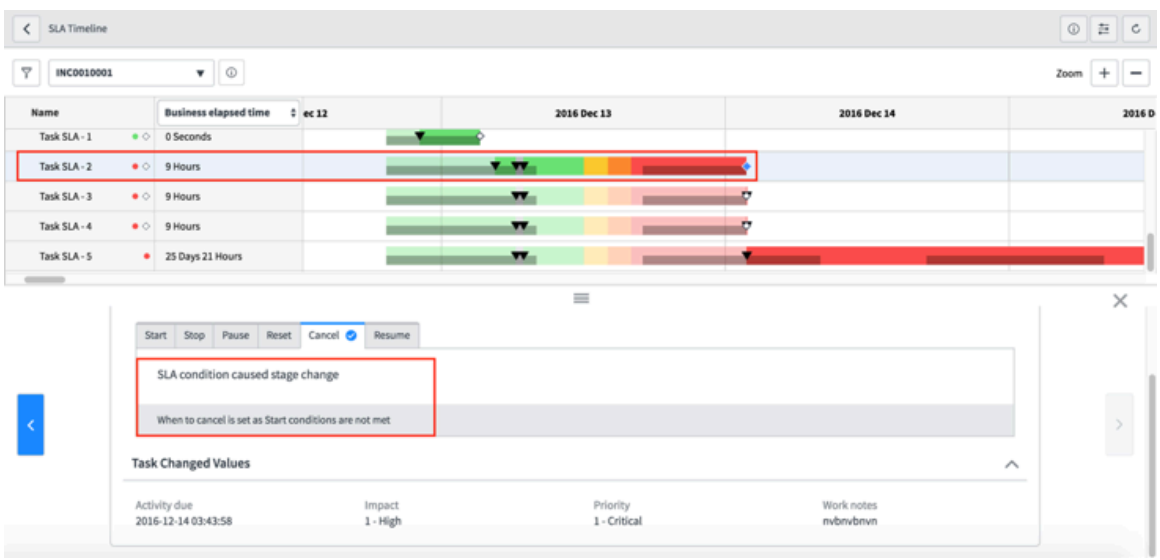
De même, lorsque la troisième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape se produit, vous pouvez voir que le SLA reprend. Lorsque vous cliquez sur cette mise à jour, la section de détails de l'étape met en évidence l'onglet Reprise qui contient maintenant une coche bleue et fournit des informations détaillées sur la mise à jour des tâches qui s'est produite et les conditions de SLA que cette mise à jour a remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le SLA continue d'accumuler du temps jusqu'à ce qu'il soit rompu, ce qui est représenté visuellement par les couleurs jaune, orange et rouge. Finalement, une autre mise à jour de la tâche se produit et déclenche les conditions d'annulation du SLA, représentée par le losange blanc. La section de détails de l'étape met en évidence les conditions d'annulation du SLA de tâche. Dans ce cas, la définition de SLA déclenche une annulation lorsque « les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées ».



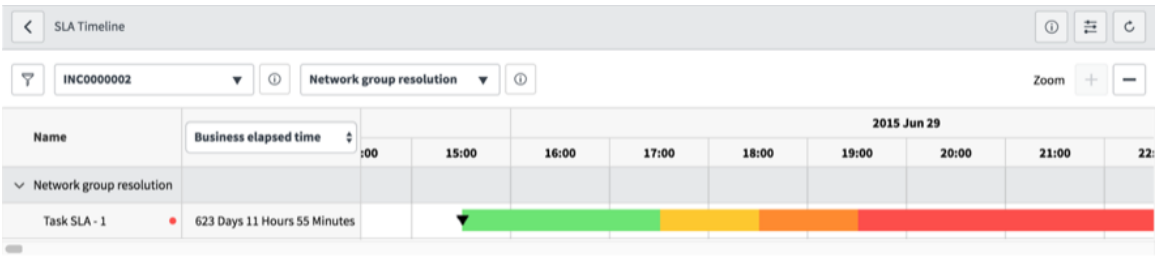
Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA

Lorsqu'une nouvelle définition de SLA est créée, la chronologie SLA peut être utilisée pour voir comment le SLA se comportera par rapport aux enregistrements de tâche existants.

À partir du formulaire de définition de SLA, ouvrez la chronologie SLA en cliquant sur le lien connexe Valider la définition de SLA. Sélectionnez une tâche dans le sélecteur de tâches en haut à gauche. La définition de SLA est automatiquement remplie pour vous. Lorsqu'une tâche correspondant à votre définition de SLA est sélectionnée, la chronologie SLA vous permet d'inspecter les différents éléments du SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Moteurs des accords sur les niveaux de service (hérités)

Si vous utilisez une version antérieure du moteur SLA, vous pouvez passer au moteur 2011 pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de gestion des niveaux de service.

Le moteur SLA a trois versions :

Version du moteur SLA	Description
Moteur d'escalade (avant 2010)	Suit seulement un SLA par tâche.
Le moteur 2010 (le module d'extension Gestion des niveaux de service)	Prend en charge plusieurs SLA par tâche. Les règles métier gèrent le traitement de ces SLA tandis que les workflows gèrent les notifications. La majorité de la logique se trouve dans une règle métier majeure unique appelée Process SLAs.
Le moteur 2011 (également composant du module d'extension Gestion des niveaux de service)	Les fonctionnalités du moteur SLA 2010 sont concentrées dans un certain nombre d'includes de script. Fournit des calculs de pause rétroactifs et permet la personnalisation du traitement des conditions de SLA grâce à l'utilisation de règles de conditions.

Champs SLA hérités

Auparavant, un seul SLA pouvait être attaché à une tâche par le moteur d'escalade. Les informations du SLA étaient stockées dans la table de tâches en utilisant les champs **Échéance du SLA**, **SLA créé** et **Escalade**.

Le moteur SLA de tâche permet désormais d'attacher plusieurs SLA à une seule tâche, ce qui rend les champs de tâche antérieurs redondants. Leurs équivalents sont dans la table **task_sla** pour chaque SLA attaché à la tâche.

- **SLA de tâche**, **Heure de la violation** : équivalent au champ Échéance du SLA
- **SLA de tâche**, **Rompu** : ce champ sera true si le SLA est rompu, le contraire du champ **SLA créé**.
- Il n'y a pas de champ équivalent pour le champ **Escalade**. Les notifications peuvent être envoyées via le workflow SLA et une augmentation de la priorité peut déclencher l'attachement de SLA supplémentaires à la tâche.

Remarque :
le champ **Durée d'activité** ne fait pas partie du moteur d'escalade ni du moteur de SLA de tâche.

Les champs de la **tâche** sont considérés comme hérités et ne sont pas mis à jour par le moteur de SLA de tâche. Si ces champs sont mis à jour, il se peut que le moteur d'escalade hérité soit encore en cours d'exécution. Cela peut se produire si vous avez mis à niveau à partir d'Express ou d'instances précédentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour empêcher le moteur d'escalade de fonctionner, configurez la propriété *com.snc.sla.run_old_sla_engine* sur false. Si cette propriété est définie sur false et que les champs sont toujours mis à jour, vérifiez les personnalisations apportées à votre instance.

Mettre à niveau le SLA vers le moteur 2011

Vous pouvez mettre à niveau le traitement SLA pour utiliser le moteur 2011.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des niveaux de service a été amélioré avec la capacité de scripter les règles de conditions pour les transitions de SLA, donnant un contrôle sur la façon dont les conditions dans une définition de SLA sont utilisées. Veuillez consulter la documentation avant d'activer les améliorations pour comprendre comment le nouveau moteur aura un impact sur les personnalisations existantes

Remarque :
l'activation du moteur SLA 2011 désactivera toutes les règles métier sur la table task_sla (à l'exception de la règle *Task SLA Empty Schedule Warning*, qui fait partie du moteur 2011). Si vous avez ajouté des règles métier supplémentaires ou personnalisé les règles métier par défaut, celles-ci ne seront pas automatiquement désactivées. Vous devez donc examiner ces personnalisations et désactiver manuellement ces règles métier avant d'effectuer ce changement.

La règle de traitement des SLA par défaut sur la table des tâches sera également désactivée, de sorte que toute personnalisation de ce script doit être intégrée dans le nouveau moteur de SLA.

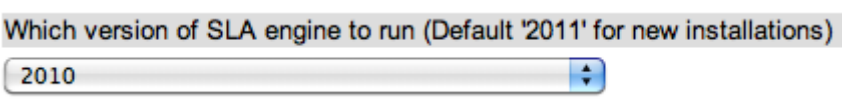
En outre, les informations de violation sont supprimées du champ **Étape** et stockées dans le nouveau champ **Rompu**.

Pour activer les nouvelles fonctionnalités :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la propriété suivante de 2010 à 2011 :

Example



Par défaut, le moteur 2011 définit le champ **Étape** comme **En cours**, le rouge ombragé indiquant un état de violation, et définit le champ **Rompu** sur true. Le SLA continue de fonctionner jusqu'à ce que les conditions d'arrêt soient remplies.

Organiser le processus de migration

Il existe plusieurs façons de convertir les anciens SLA en nouveaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez les étapes suivantes pour organiser le processus de conversion :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Convertissez les anciens SLA en nouvelles définitions de SLA, mais laissez le marqueur Actif non coché sur chacun.
2. Sauvegardez les anciens SLA en exportant la table en XML.
3. Désactivez les anciens SLA, en définissant la propriété système **Exécuter l'ancien moteur SLA (Politique système -> Gestion des SLA)** (*com.snc.sla.run_old_sla_engine*) sur **false**.
   Ce paramètre désactive l'ancien moteur SLA hérité, afin d'empêcher que les deux moteurs ne fonctionnent en même temps et soient en conflit. Cette propriété est définie par défaut sur true, mais sera définie sur false par les nouveaux modules d'extension SLA, désactivant ainsi les anciens SLA.
4. Activez les nouvelles définitions de SLA en cochant les marqueurs Actif sur chacune.
5. Accédez à la **Incident** > **Ouvert** et utiliser l'éditeur de liste pour « toucher » chaque enregistrement.
   Au fur et à mesure que chaque enregistrement est mis à jour, le nouveau SLA de tâche s'attachera à chaque incident. S'il y a trop d'incidents ouverts pour les toucher efficacement dans l'éditeur de liste, exécutez une règle métier qui mettra à jour chaque incident ouvert.

Convertir un SLA en définition de SLA

Vous devez reproduire l'enregistrement SLA par défaut en tant que nouvelle définition de SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour convertir les anciens SLA en définitions de SLA :

Procédure

1. Transférez les champs **Nom** et **Table**.
2. Si vous le souhaitez, cochez la case **Démarrage rétroactif**.
   Dans ce cas, le SLA sera calculé à partir du moment où l'enregistrement est créé (ou à partir de la date et de l'heure de la tâche sélectionnée), plutôt qu'à partir du moment où le SLA est attaché. Ceci est particulièrement utile pour les SLA de tâche qui s'attacheront aux incidents actifs ayant d'anciens SLA fonctionnant actuellement.
3. Transférez le champ **Conditions** sur le champ **Conditions de démarrage**.
   Assurez-vous également d'ajouter **Actif = True** afin que les nouveaux SLA de tâche ne s'attachent pas aux incidents fermés lorsqu'ils sont mis à jour.
4. Définissez un nouvel ensemble de **conditions de pause** et de **conditions de fermeture**.
5. Définissez les champs **Type de durée** et **Durée**.
   Les anciens SLA ne prenaient pas en charge la durée relative, par conséquent pour configurer un SLA de tâche se comportant de la même manière qu'un ancien, sélectionnez **Durée définie par l'utilisateur** comme **type de durée** et indiquez ici la durée totale de toutes les escalades.

   Example
   Par exemple, pour un ancien SLA qui a des escalades de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le nouveau SLA de tâche devrait avoir une **Durée** définie sur **Jours 0 Heures 08:00:00**.
6. Les anciens calendriers (Calendars) ont été remplacés par de nouveaux (Schedules), donc si les calendriers n'ont pas encore été définis, ils devront l'être.
7. Au lieu d'escalades, attachez un workflow SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il existe un workflow SLA par défaut, cependant vous devez créer un nouveau workflow pour reproduire les niveaux d'escalade sur l'ancien SLA. Les niveaux d'escalade sont définis heure par heure, tandis que le workflow SLA utilise une minuterie de pourcentage.

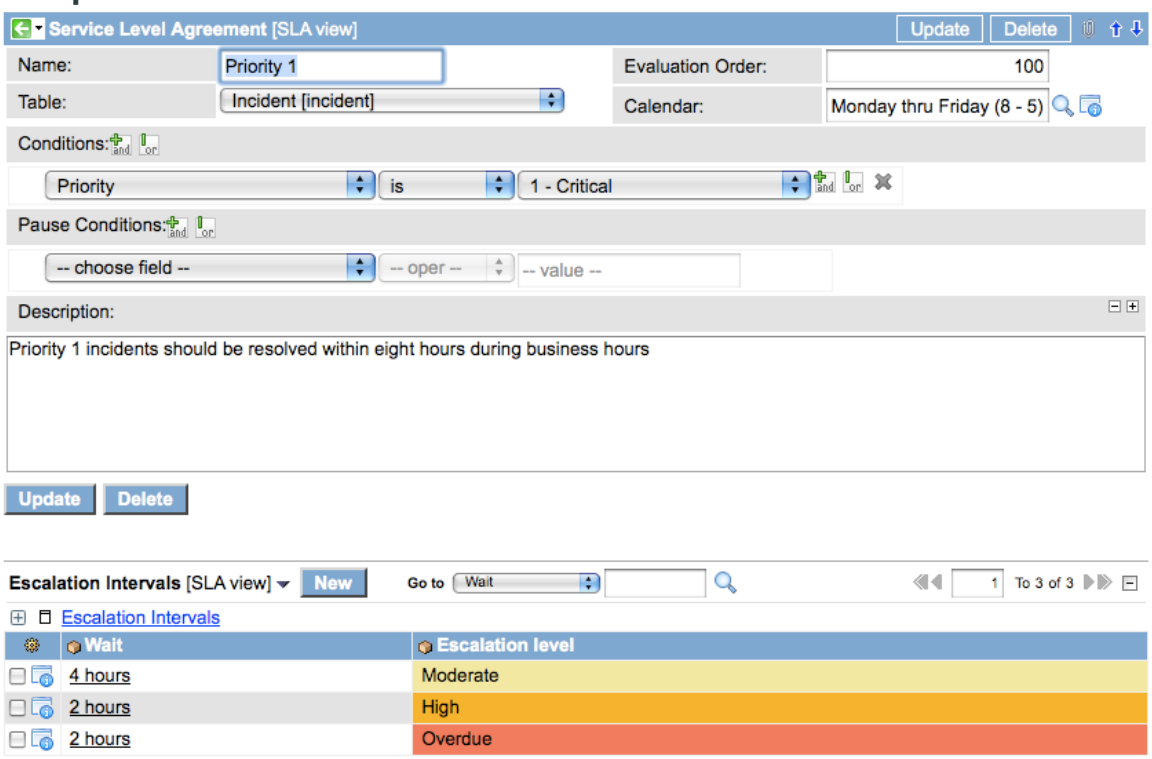
Example

Ainsi, pour l'exemple ci-dessus de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le workflow aura besoin d'une minuterie de 50 %, puis de deux minuteries de 25 %. Les nouveaux enregistrements SLA de tâche n'utilisent pas les champs **Escalade** ou **SLA créé** sur l'enregistrement de tâche.

Example:

L'exemple suivant est un ancien SLA pour les incidents de priorité 1 à résoudre sur un calendrier du lundi au vendredi (8h-17h), avec des escalades vers Modérée en 4 heures, vers Haute en 2 heures et vers En retard en 2 heures :

Exemple d'ancien SLA

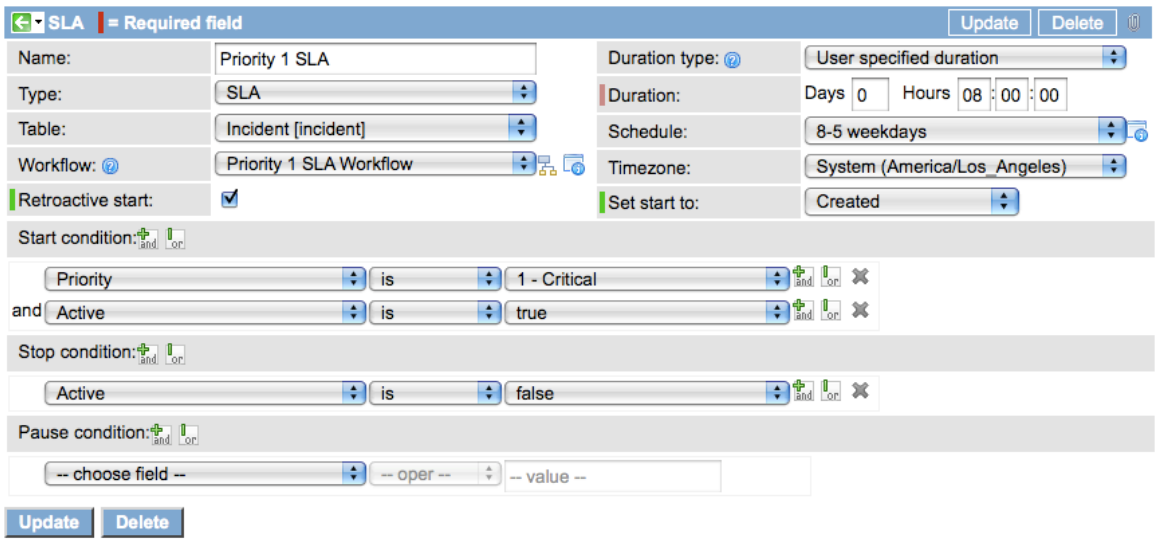


Voici le nouveau SLA de tâche créé à partir des mêmes informations :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

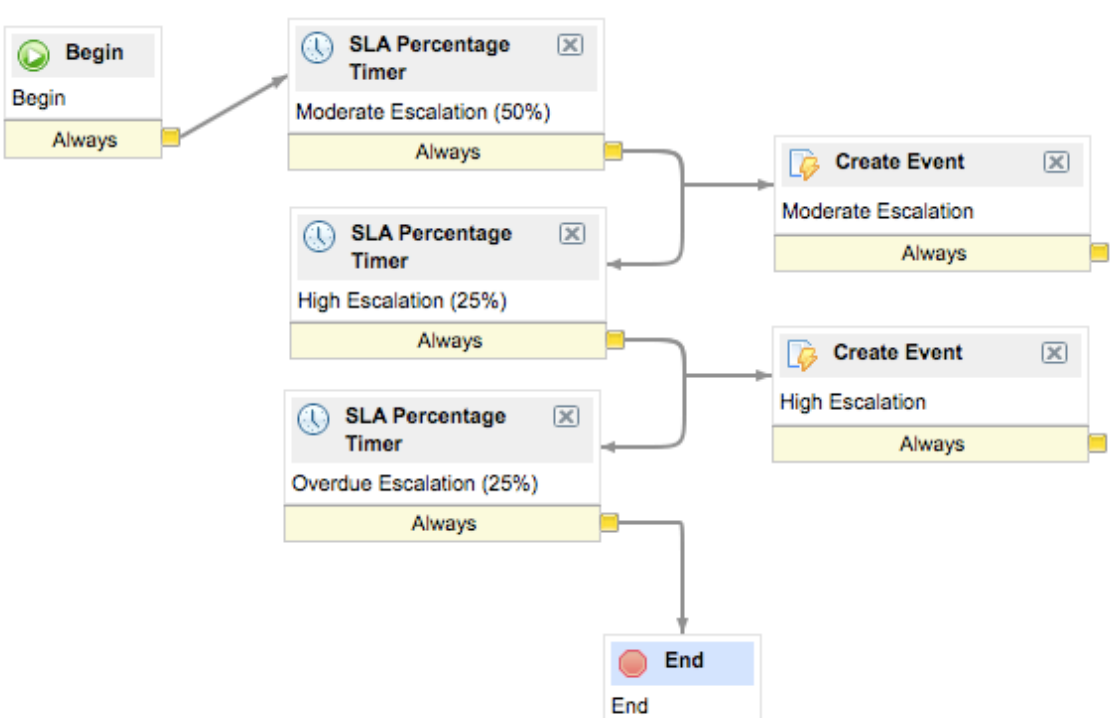
Exemple de nouveau SLA



Voici le workflow régissant le nouveau SLA de tâche.

Remarque :
cet exemple de workflow répond à chaque escalade en déclenchant un événement. Une règle métier peut être configurée pour répondre aux événements d'escalade, ou le workflow peut être ajusté en fonction du processus de l'organisation.

Nouveau workflow SLA



Réactiver le moteur d'escalade

Le moteur d'escalade est remplacé par le moteur SLA 2011.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow Express utilisait l'ancien moteur d'escalade pour traiter les SLA. Si, pour une raison quelconque, un client ayant fait une mise à niveau depuis ServiceNow Express vers ServiceNow Enterprise veut réactiver le moteur d'escalade, il peut suivre les étapes ci-dessous.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Définissez la propriété `com.snc.sla.run_old_sla_engine` sur true.

Remarque :

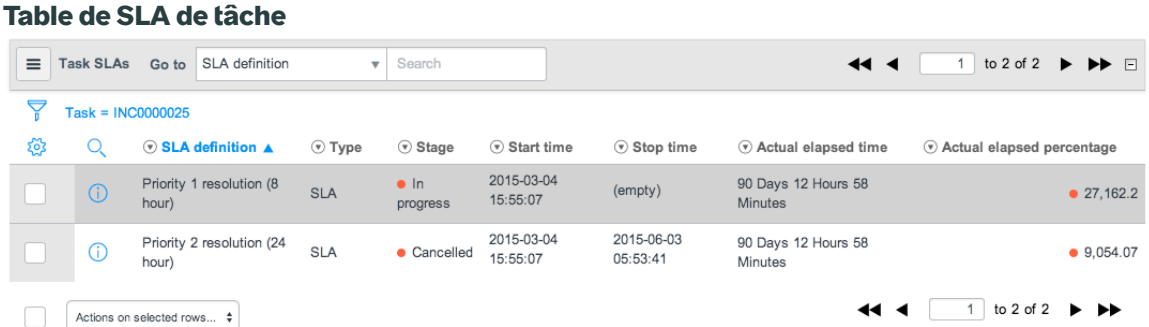
ServiceNow recommande d'utiliser le moteur SLA 2011.

Table de SLA de tâche

La table de SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements des SLA de tâche pour les SLA attachés à des tâches particulières.

Pour chaque tâche, les SLA attachés sont accessibles dans une liste connexe sur le formulaire de la tâche.

Table de SLA de tâche

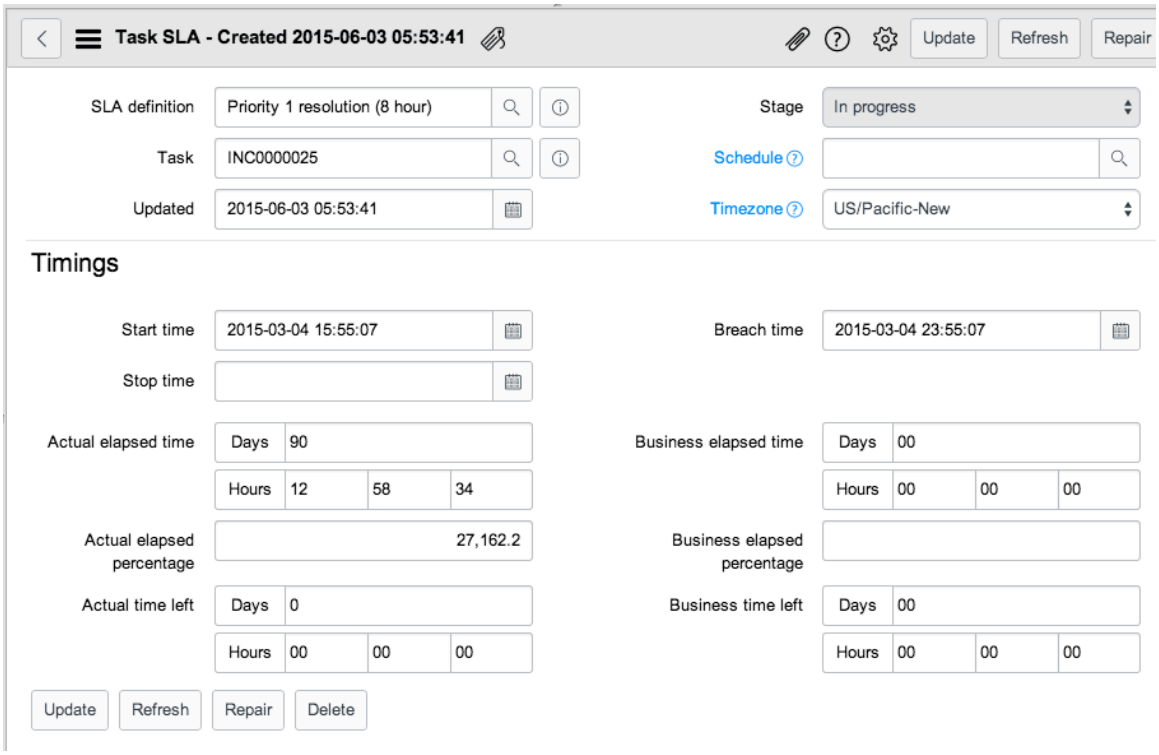


Le formulaire SLA pour une tâche montre plus de détails :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de SLA de tâche



Valeurs d'étape

Les valeurs d'**étape** suivantes sont définies :

- **En cours**
- **Annulé**
- **En pause**
- **Terminé**

Remarque :
la valeur d'étape **Rompu** est également disponible pour les systèmes utilisant le moteur SLA 2010, ou fonctionnant en mode compatibilité.

Informations de minuterie

Les champs **Durées** sur le SLA de tâche contiennent les informations essentielles traitées par le moteur SLA :

Champs temporels des SLA de tâche

Champ	Description
Heure de début	Le moment où le SLA a démarré.
Heure de fin	Le moment où le SLA a pris fin.
Heure de violation	L'heure à laquelle le SLA sera rompu, ajustée en fonction de la durée de pause d'activité (pour les SLA de tâche avec un calendrier spécifié) ou la durée de pause (pour les SLA de tâche sans calendrier).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs temporels des SLA de tâche (suite)

Champ	Description
	Remarque : l'heure de violation est identique à l'heure de fin prévue.
Temps écoulé réel	Temps entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé réel	Pourcentage du SLA déjà écoulé (moins la durée de pause).
Temps restant réel	Le temps restant avant la violation du SLA.
Temps écoulé d'activité	Temps compris dans le calendrier spécifié entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé d'activité	Pourcentage du SLA déjà écoulé dans le calendrier spécifié (moins la durée de pause).
Temps restant d'activité	Temps compris dans le calendrier restant avant la violation du SLA.
Heure de violation d'origine	La date/heure à laquelle le SLA sera rompu, telle que calculée lors de l'attachement initial du SLA. **Remarque :** vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.

Tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

Le tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service fournit un aperçu des informations pertinentes sur les accords sur les niveaux de service (SLA) pour l'utilisateur connecté. Par défaut, il est disponible pour les utilisateurs possédant le rôle itil.

Le tableau de bord de vue d'ensemble est activé par défaut pour les nouveaux clients. La clients effectuant une mise à niveau depuis une version antérieure doivent activer le module d'extension Gestion des niveaux de service Dashboard (com.snc.sla.overview) pour activer cette fonctionnalité.

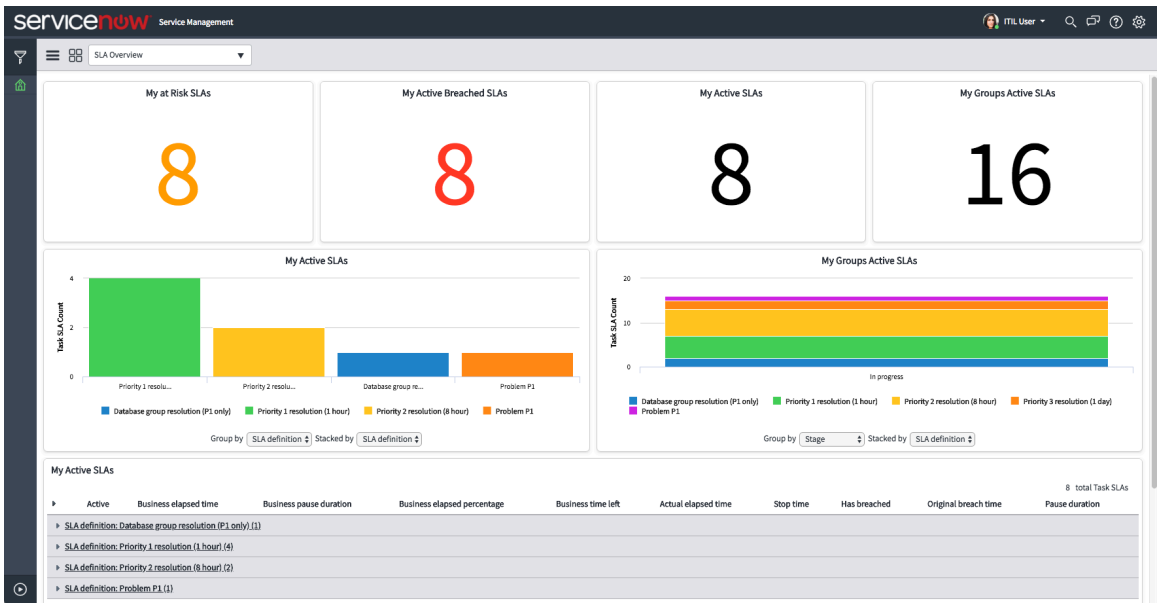
Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Libre-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble du SLA**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de SLA



Composant de l'interface utilisateur	Description
Mes SLA à risque	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui ne sont pas encore rompus mais ont écoulé 75 % de leur durée.
Mes SLA actifs rompus	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui sont rompus.
Mes SLA actifs (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté.
SLA actifs de mes groupes (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre.
Mes SLA actifs (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
SLA actifs de mes groupes (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
Mes SLA actifs (liste)	Affiche une liste des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.

Solutions Platform Analytics pour Gestion des niveaux de service

Cette Solution Platform Analytics contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Activer la solution Platform Analytics

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque :
Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Solution Platform Analytics, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances .

Pour activer la solution pour Gestion des niveaux de service, un administrateur accède à **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension** et active le module d'extension Gestion des niveaux de service Tableau de bord PA (com.snc.pa.sla.overview).

Pour utiliser Solution Platform Analytics, vous devez disposer d'un droit d'utilisation de Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.

Séparation de domaine et « Exécuter en tant » qu'utilisateur

Pour certaines solutions, l'administrateur système est l'utilisateur **Exécuter en tant que** qui s'occupe des travaux de collecte de données dans Solutions Platform Analytics. Dans d'autres solutions, l'utilisateur **Exécuter en tant que** pour les travaux de collecte de données est laissé vide. Vérifiez que l'utilisateur **Exécuter en tant que** existe sur l'instance et que cet utilisateur dispose du niveau d'accès approprié. Un utilisateur **Exécuter en tant que** inapproprié peut causer des erreurs ou limiter les données collectées. Ce paramètre n'a d'effet que si l'application Séparation de domaine est activée.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord PA de Gestion des niveaux de service

Le module de vue d'ensemble de Accord sur les niveaux de service (SLA) fournit un tableau de bord d'analyse des performances (PA) permettant d'examiner d'un coup d'œil l'ensemble des informations sur les SLA.

Les utilisateurs ayant le rôle itil peuvent accéder au tableau de bord.

Vous pouvez accéder au tableau de bord PA d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Libre-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble du SLA (Premium)**

Ce tableau de bord comporte les exigences suivantes :

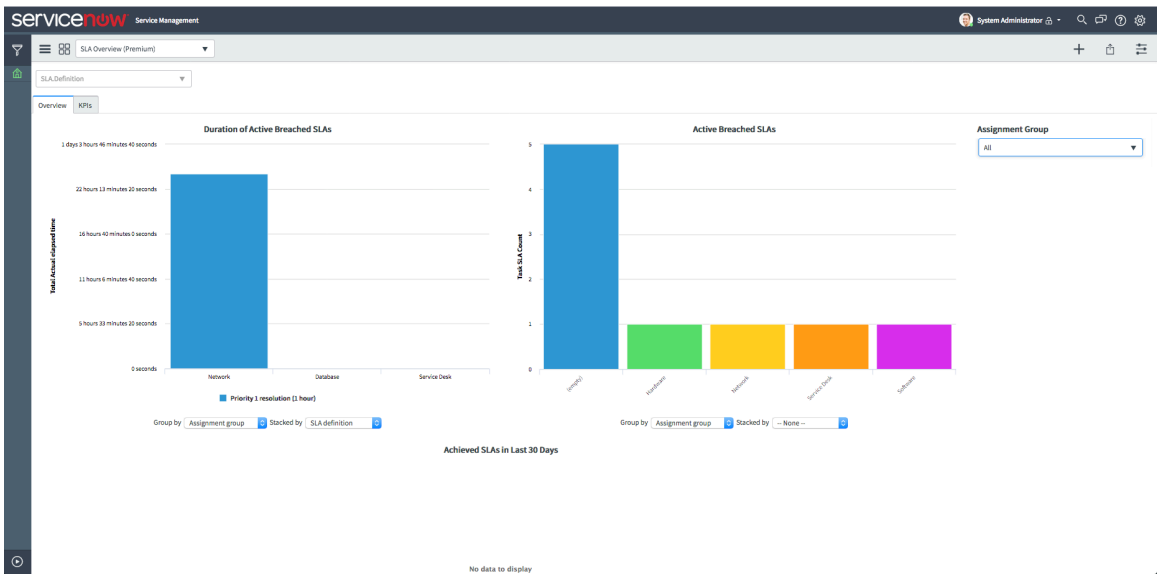
- Une autorisation d'utiliser Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.
- Le module d'extension Gestion des niveaux de service PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview), qui contient ce tableau de bord.
- Vous devez activer le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns), car certains des rapports sont générés à partir de données de répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

Tableau de bord PA de SLA - Présentation



Composant de l'interface utilisateur	Description
Durée des SLA actifs rompus	Utilise les données de répartition de SLA disponibles pour générer un rapport montrant le temps passé à travailler sur les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA actifs rompus	Ce graphique montre tous les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA atteints au cours des 30 derniers jours	Ce graphique montre toutes les tâches SLA qui se sont terminées sans violation au cours des 30 derniers jours et dont le type de définition de SLA est SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA.

Onglet KPI

Le tableau de bord des KPI utilise les indicateurs Analyse des performances suivants :

Indicateur	Version introduite
Durées moyennes des SLA de tâches rompus fermés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés aujourd'hui	London
Durée moyenne des SLA réalisés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés réalisés aujourd'hui	London
SLA réalisés aujourd'hui	Londres

Remarque :
Ces indicateurs sont calculés quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

D'autres opérations sont effectuées sur les indicateurs Analyse des performances pour générer les KPI suivants dans le tableau de bord :

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances

Composant de l'interface utilisateur	Description
% des SLA actifs rompus (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche actifs qui ont été rompus hier.
Durée moyenne d'affectation (rompus)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
% de SLA réalisés (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche qui ont été terminés sans violation hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.
Durée moyenne des affectations (réalisées)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés et terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Ce rapport est basé sur les données de répartition SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA rompus	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA réalisés	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.

Séparation de domaine et Gestion des niveaux de service

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des niveaux de service. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

- Gestion des niveaux de service aide les clients à surveiller, mesurer et rendre compte des accords convenus sur les niveaux de service (SLA) ; les définitions de SLA résument ces accords.
- Les utilisateurs ne peuvent voir que le contenu dans le domaine auquel ils ont accès.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des niveaux de service

L'intention de SLM est de fournir aux clients une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints. Pour connaître les termes et définitions spécifiques, consultez Concepts de Gestion des niveaux de service.

- Les définitions de SLA et les SLA de tâche ont des champs de domaine. Toutefois, les SLA de tâche ne sont créés que dans le domaine de leur enregistrement de tâche associé.
- Les définitions de SLA doivent être définies dans un domaine locataire (ou global) afin que les SLA de tâche soient créés et attachés à une tâche (ou extension) donnée.
- Les SLA de tâche s'attachent à une tâche si une définition de SLA existe dans le domaine d'enregistrements de tâche ou un ancien domaine.
- Les SLA de tâche héritent toujours du domaine de leur enregistrement de tâche auquel ils sont attachés, qui inclut le workflow en cours d'exécution sur l'enregistrement SLA de tâche. S'il arrive qu'un enregistrement de tâche bascule, le SLA de tâche bascule également.
- Quand une définition de SLA existe dans un ancien domaine, elle peut être remplacée par celle d'un sous-domaine (administration déléguée).

Tables séparées en domaines Gestion des niveaux de service

- Définition de SLA [contract_sla]
- SLA de tâche [task_sla]

Cas d'utilisation de Gestion des niveaux de service

- Un utilisateur ESS dans le domaine ACME se connecte et crée un incident, ce qui déclenche l'attachement d'un SLA. Le SLA est créé dans le domaine de l'enregistrement de la tâche associée (incident), qui est le domaine ACME. L'utilisateur ESS n'est pas en mesure de lire les enregistrements SLA. Ceux-ci sont limités aux rôles suivants :
  - Administrateur
  - ITIL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Administrateur de SLA
  - Gestionnaire de SLA
- Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée un incident. Le processus est le même que ci-dessus sauf que l'utilisateur ITIL peut lire l'enregistrement SLA attaché à l'incident.
- Si une définition de SLA existe dans le domaine ACME et ne répond pas aux besoins d'un sous-domaine ACME (enfant ACME), un administrateur de SLA peut y remédier. Les administrateurs de SLA peuvent accéder à la définition de SLA de ACME lorsque leur domaine de session est enfant ACME, apporter les modifications pertinentes et les enregistrer. L'administrateur de SLA est averti qu'un remplacement a été créé.
- Un utilisateur ITIL définit le domaine de session sur enfant ACME et crée un incident. Le SLA de tâche est créé en utilisant la définition de SLA de l'enfant ACME.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service

Validez que Gestion des niveaux de service fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service - ATF Tests (com.snc.service_level_management.atf).

Tests de démarrage rapide Gestion des niveaux de service

Test	Description	Version
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA terminé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à terminer le workflow.	Orlando
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA annulé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à annuler le workflow.	Orlando
SLM : API REST du minuteur Gestion des niveaux de service Tâche SLA	Teste que la réponse API du minuteur SLA correspond aux données attendues par le composant sismique du minuteur SLA.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer les propriétés de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez configurer les propriétés du moteur de SLA, des logs et de réparation en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Moteur de SLA

configurer les propriétés du moteur de SLA.

Logs de SLA

configurer les propriétés des logs pour les includes de script de SLA et la destination de sortie des logs.

Réparation de SLA

configurer les propriétés pour le processus de réparation de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Les administrateurs peuvent gérer le moteur de SLA en utilisant les propriétés du moteur de SLA.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA** pour afficher les propriétés du moteur de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.calculation.percentage	Valeur « Pourcentage écoulé réel » maximale après laquelle la tâche planifiée « SLA - mise à jour des calculs » arrête de calculer régulièrement les valeurs de durée du SLA. Utilisée pour éviter la mise à jour inutile des enregistrements rompus depuis longtemps. La valeur « 0 » arrête tous les calculs et un champ vide entraîne le calcul de tous les SLA. La valeur par défaut est de 1 000 %, de sorte que le recalcul s'arrête après que la rupture soit dépassée d'un facteur de 10. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.maximum_duration	Durée maximale en jours autorisée dans la définition d'un SLA. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 095
com.snc.sla.engine.version	Exécutez le moteur SLA 2011 (2010, 2011). • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 2011
com.snc.sla.engine.async	Exécutez le moteur SLA 2011 de façon asynchrone après les opérations d'insertion ou de mise à jour de tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.compatibility.breach	Activez la compatibilité avec le statut 2010 « rompu » des SLA (valeur par défaut : false). Activez cette option uniquement si vous avez besoin d'utiliser l'ancien mode d'affichage d'état de violation (dans la valeur de l'étape) pour le reporting. Il est préférable d'utiliser uniquement le « marqueur de violation ». • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.default_conditionclass	Le nom de classe de l'include de script qui sera utilisé pour évaluer Conditions de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	SLA pour le moteur SLA 2011 (utilisé pour activer un remplacement par votre propre extension de la classe SLAConditionBase). • Type : chaîne • Valeur par défaut : SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	La mise à jour d'une tâche peut entraîner l'attachement d'un SLA déjà rompu, par exemple, quand un incident déjà ouvert depuis un certain temps est mis à niveau vers une priorité haute avec un SLA de résolution court. Par défaut, s'il y a un workflow spécifié dans la définition de SLA, il n'est pas exécuté si le SLA de tâche est attaché et si l'heure de fin prévue est déjà passée. Activez cette propriété si vous voulez que le workflow s'exécute pour un SLA de tâche déjà rompu lors de son attachement à la tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	Continuez à recalculer la valeur « Heure de fin prévue » des SLA après leur violation. • Type : true | false • Valeur par défaut : false

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	Remarque : les clients zboot n'ont pas cette propriété disponible dans la page des propriétés du moteur de SLA.
com.snc.sla.calculation.use_time_left	Utilisez le champ « business_time_left » plutôt que le champ « business_percentage » pour calculer la durée de violation. L'utilisation de business_time_left est plus précise car le champ business_percentage est arrondi à 2 décimales. Par conséquent, dès qu'il atteint 99,995 %, il est enregistré comme 100 % et le SLA de tâche est marqué comme rompu. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
glide.sla.calculate_on_display	Recalculez les enregistrements des SLA de tâche lorsqu'un formulaire de tâche est affiché. Cela garantit que les calculs des SLA de tâche sont à jour, mais peut augmenter le temps de chargement de formulaire. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.always_populate_business_fields	Lorsque cette propriété est activée, les champs métier tels que le temps écoulé par activité seront renseignés avec les mêmes valeurs que celles des champs réels lorsqu'il n'y a pas de calendrier spécifié sur le SLA de tâche. Si la propriété est false, les champs métier seront vides lorsqu'un SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	de tâche n'a pas de calendrier. • Type : true | false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les instances mises à niveau

Propriétés des logs de SLA

Les administrateurs peuvent configurer les logs de SLA dans les propriétés de SLA.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Connexion SLA** pour afficher les propriétés des logs de SLA.

Les propriétés **Niveau de log pour ...** définissent les niveaux de log pour les includes de script concernés. Cela vous permet d'activer des logs plus élevés de manière ciblée lorsqu'un include de script particulier est invoqué par un SLA de tâche. Par exemple, si vous rencontrez un problème avec l'include de script **TaskSLAworkflow**, vous pouvez utiliser la propriété **com.snc.sla.workflow.log** pour activer les logs sur cet include de script. Ces propriétés sont toutes fixées par défaut au niveau **Avis**.

Propriétés des logs de SLA

Propriété des logs de SLA	Description
com.snc.sla.task_sla_controller.log	Niveau de log pour TaskSLAController
com.snc.sla.task_sla.log	Niveau de log pour TaskSLA
com.snc.sla.condition.log	Niveau de log pour SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.log	Niveau de log pour TaskSLAworkflow
com.snc.sla.calculatorng.log	Niveau de log pour SLACalculatorNG
com.snc.sla.repair.log	Niveau de log pour SLARepair (la réparation de SLA doit être activée pour que cette propriété soit utilisée)
com.snc.sla.log.destination	Destination de sortie des logs. Sélectionnez la destination des logs : soit sortie vers la base de données et les logs de nœud (par défaut), soit sortie uniquement vers les logs de nœud. La base de données et les logs de nœud (**gs.log**) sont visibles sous forme de journaux système de ServiceNow, les logs de nœud (**gs.print**) n'apparaissent que dans les fichiers de log.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de log

Les niveaux de log suivants sont disponibles pour les propriétés **Niveau de log pour...** :

Niveaux de log

Niveau	Nom	Description
Emerg	Urgence	Échec total.
Alert	Alerte	Corruption du système d'une base de données, par exemple.
Crit	Critique	Typiquement utilisé pour les erreurs matérielles, par exemple.
Err	Erreurs	Erreurs
Warning	Avertissements	Avertissements
Notice	Avis	Action requise possible mais pas essentielle.
Info	Informations	Aucune action n'est requise.
Debug	Débogage	Généralement non utilisé, sauf pour capturer autant d'informations que possible pour le diagnostic de pannes.

Remarque :
par défaut, les niveaux de log sont configurés sur **Notice**

Propriétés de la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent gérer la fonction de réparation de SLA en utilisant les propriétés système.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** pour afficher les propriétés de la réparation de SLA .

Propriétés de la réparation de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.repair.enabled	Activez la réparation de SLA. Lorsque cette option est activée, les modules et les actions d'interface utilisateur de la réparation seront activés. • Type : true / false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances et false pour les instances mises à niveau

Migrer vers la gestion des niveaux de service

Migrez le traitement SLA depuis le moteur d'escalade pour utiliser la fonctionnalité de gestion des niveaux de service.

Les deux différences fondamentales entre l'ancien moteur SLA et le nouveau module d'extension Gestion des niveaux de service sont que les tâches peuvent maintenant exécuter plusieurs SLA simultanément, et que le concept d'*escalade* a été remplacé par l'éditeur de workflow, plus robuste. Cela permet aux administrateurs un meilleur contrôle sur les actions, les notifications et les événements déclenchés par les tâches, pour prendre en compte des processus de gestion des niveaux de service mieux établis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si une instance a utilisé le moteur SLA d'origine et vient d'activer le module d'extension Service Level Agreements (SLA), les anciens SLA ne fonctionneront pas. Pour fonctionner, ils doivent être convertis en nouveaux enregistrements de définition de SLA, qui attacheront les enregistrements SLA de tâche appropriés aux enregistrements de tâche correspondants. Cela se fait manuellement en créant de nouveaux enregistrements de définition de SLA qui reflètent la définition de l'ancien SLA. Les anciens SLA continueront de fonctionner, mais chaque fois qu'une tâche sera mise à jour, les nouveaux SLA de tâche appropriés s'attacheront.

Une fois que les nouveaux SLA de tâche sont implémentés, ils s'attacheront à n'importe quel incident nouveau ou mis à jour, y compris ceux qui ont déjà d'anciens SLA attachés. Si un nouveau SLA de tâche est défini avec un démarrage rétroactif, il calculera automatiquement la durée à partir de ce point dans le passé, ce qui signifie que la durée restera exacte.

Lorsqu'elle est activée, la propriété **Calculer le temps de pause SLA antérieur pour les nouveaux SLA rétroactifs (uniquement pour le moteur SLA 2011)** calcule le temps de pause lorsqu'un SLA rétroactif est attaché.

Par exemple : si un SLA rétroactif s'attache à un incident une heure après sa création, et remplit les conditions de pause pendant une demi-heure, alors le temps écoulé est d'une demi-heure plutôt que d'une heure complète.

Remarque :
cette propriété n'est utilisée qu'avec des tables auditées. Les tables qui ne sont pas vérifiées ignorent le temps de pause avant la création de l'enregistrement.

Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM fournissent des informations à l'équipe de direction IT et aux propriétaires de processus afin qu'ils puissent mesurer les performances de l'implémentation d'ITSM à l'aide des KPI définis par ServiceNow.

Le tableau de bord des performances est disponible pour la gestion des services IT et Prestation de services RH, et est livré via les applications suivantes :

- Indicateurs du tableau de bord du succès ITSM

  Les leaders IT peuvent consulter les performances des KPI ITSM implémentés.

- Indicateurs du tableau de bord des performances de Prestation de services RH

  Les responsables des ressources humaines peuvent consulter les performances des KPI RH implémentés. Pour plus d'informations sur les indicateurs du Tableau de bord de succès RH, consultez la rubrique Indicateurs du Tableau de bord de succès RH .

Vue d'ensemble du Tableau de bord des performances

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur les concepts et les Tableau de bord des performances ITSM fonctionnalités.

Configurer

Configurez les environnements, les outils et l’accès des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Découvrez comment utiliser Tableau de bord des performances ITSM.

Référence

Obtenez des détails sur Tableau de bord des performances ITSM les composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Contact Service client et assistance

Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Obtenez une vue d'ensemble des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM pour comprendre les différents composants du tableau de bord et découvrir comment utiliser le tableau de bord pour votre organisation.

L'équipe de direction IT peut analyser et comprendre les mesures clés, telles que les déviations d'appel et le libre-service, afin de mesurer la réussite de l'implémentation de ITSM. Les équipes de direction peuvent afficher les informations suivantes :

- le nombre de fois où les utilisateurs peuvent résoudre eux-mêmes leur problème ;
- le nombre de fois où les utilisateurs sont en mesure d'envoyer leurs demandes et problèmes sans l'aide d'agents de niveau 1 ;
- les canaux (articles de la base de connaissances, conversations Agent virtuel, soumissions de catalogue) qui favorisent la résolution automatique et la déviation d'appel ;
- le nombre de fois que le module Intelligence prédictive a prédit avec succès un champ d'incident, qui à son tour a un impact en aval sur le délai de résolution ;

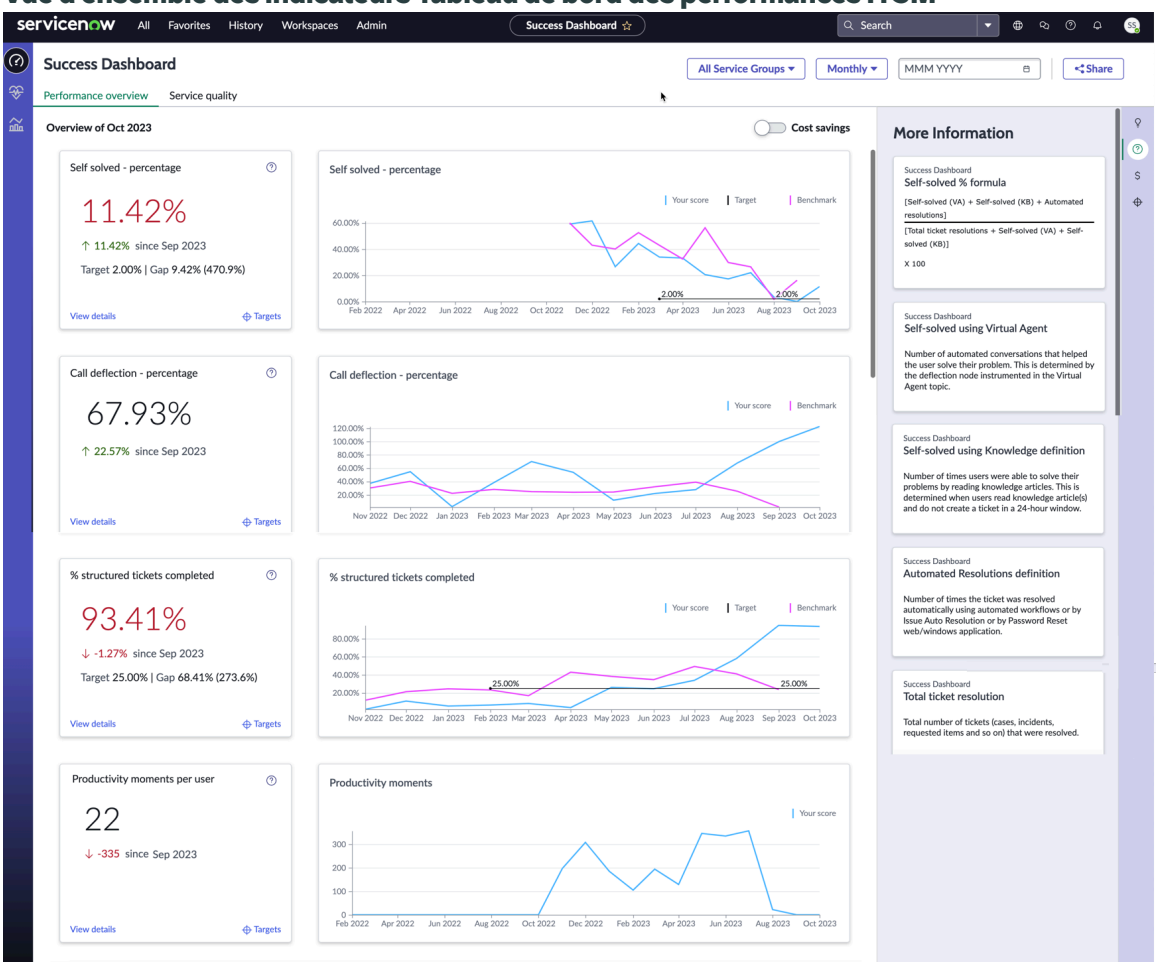
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- les formules et les définitions des données présentées ;
- la tendance des données par mois, par trimestre ou par an.
- les mesures d'indicateurs clés de performance (KPI) sur le tableau de bord pour une période sélectionnée. Pour en savoir plus sur l'affichage des mesures pour une période sélectionnée, consultez Afficher les mesures de la période sélectionnée dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

En outre, les propriétaires de processus peuvent consulter les enregistrements qui contribuent à ces aperçus, effectuer une analyse approfondie et orienter des plans d'amélioration.

Vue d'ensemble des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM



Traduction automatique

Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Analysez visuellement les performances et les données d'auto-résolution, et favorisez les résultats commerciaux à l'aide des composants du tableau de bord.

Now Assist pour Tableau de bord des performances ITSM

À l'aide du tableau de bord des performances Now Assist, vous pouvez résumer les conversations instantanées et les détails des incidents, générer des notes de résolution d'incident à partager avec d'autres agents et de résoudre les incidents plus rapidement.

Le KPI **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses** dans le tableau de bord des performances ITSM utilise Now Assist et la recherche IA de questions-réponses comme indicateurs de contribution. Vous pouvez interagir avec un agent virtuel, lire l'article de la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

base de connaissances, obtenir une réponse résumée/succincte par Now LLM dans l'agent virtuel ou sur le portail. Par la suite, cette interaction ne crée pas d'incident, n'accède à aucun article de la base de connaissances et n'interagit pas avec un agent actif au cours des 24 heures suivantes.

Pour mettre à jour le script de l'agent actif inclus, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Engagement proactif pour DEX

Le KPI **Auto-résolu à l'aide de l'engagement proactif pour DEX**, répertorié sous le pourcentage d'auto-résolution, aide les utilisateurs à résoudre leurs problèmes d'expérience numérique. Il suggère de manière proactive les résolutions et résout le problème.

Premier pas avec la console d'administration

La console d'administration vous permet d'accéder à Tableau de bord des performances ITSM, aux performances opérationnelles et au tableau de bord Benchmarks. La console d'administration affiche en un coup d'œil toutes les tâches liées à l'administration et les tâches à surveiller, y compris l'installation des paramètres d'application et de configuration associés.

En tant qu'administrateur, vous voyez la variante de la page de destination propre au rôle. Les pages de destination d'administrateur incluent les éléments suivants :

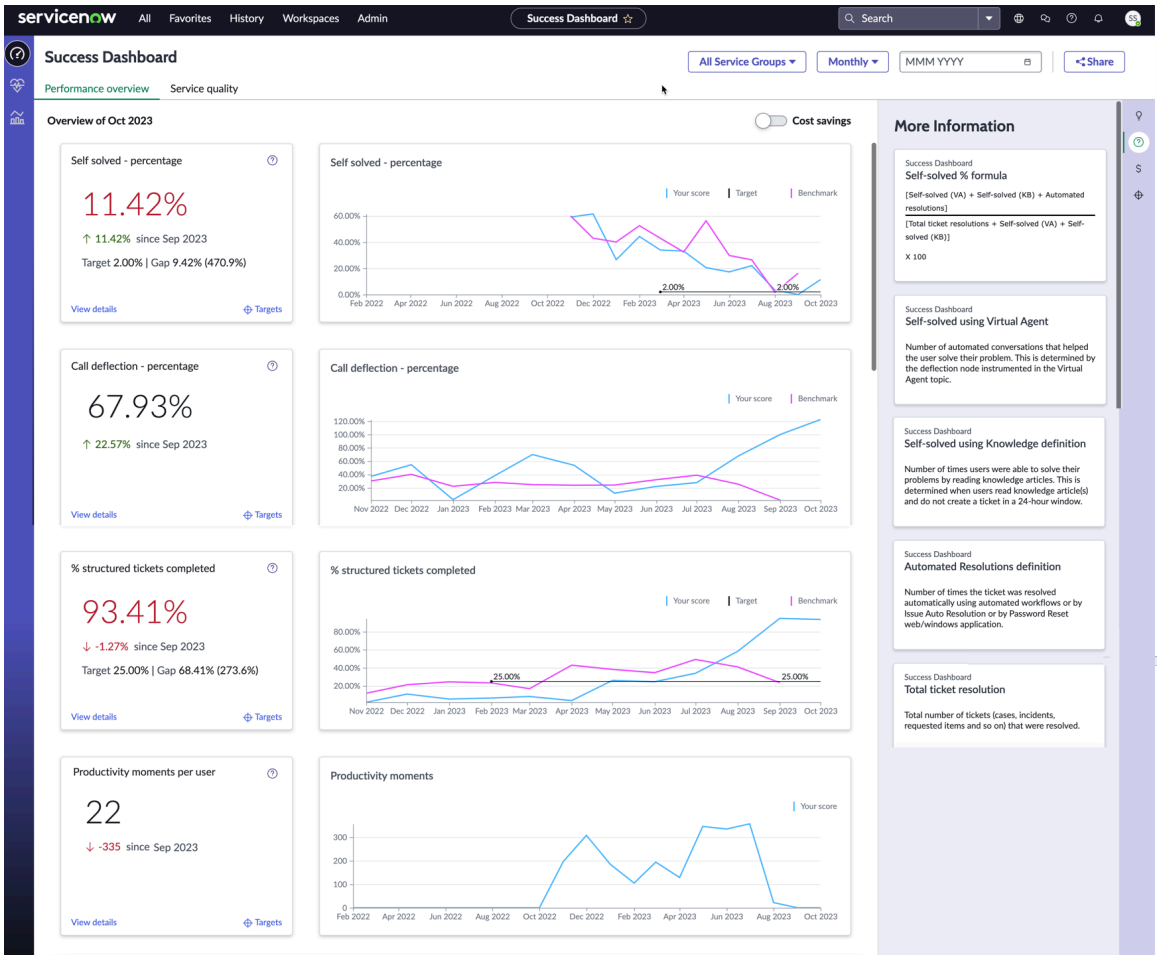
- Applications connexes dont la dernière mise à jour est disponible,
- Applications connexes qui ne sont pas activées ou installées,
- Configurations pour toutes les applications installées,
- Questions fréquentes et informations supplémentaires relatives aux applications.

Vue d'ensemble des performances dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le pourcentage de résolution automatique, le pourcentage de déviation d'appel, les demandes terminées et les prédictions réussies dans l'onglet **Vue d'ensemble des performances**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules KPI du Tableau de bord des performances ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

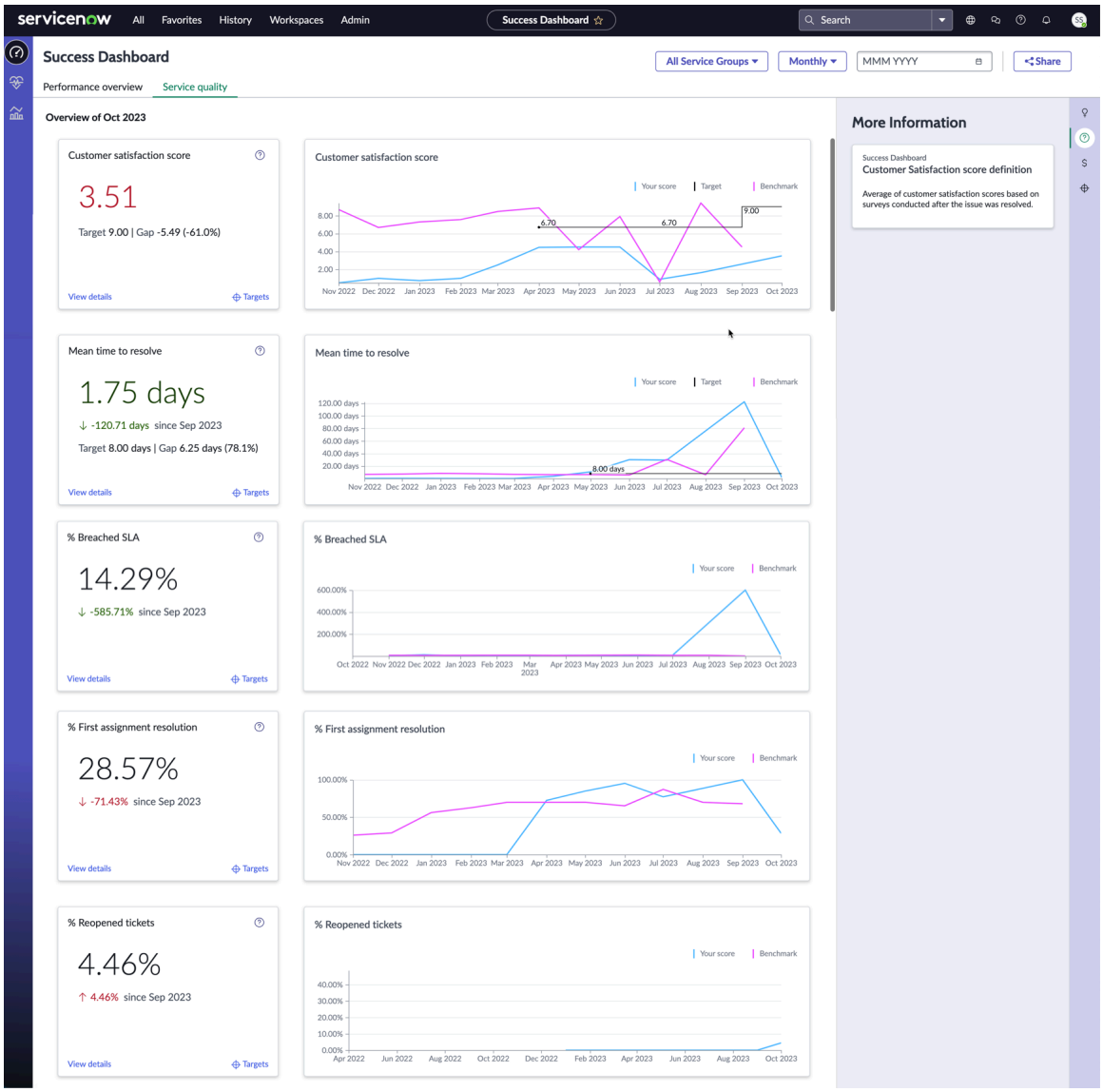


Qualité du service dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le score de satisfaction des clients, le temps estimé de résolution, le % de violations de SLA et le % de résolution dès la première affectation dans l'onglet **Qualité du service**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules KPI du Tableau de bord des performances ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

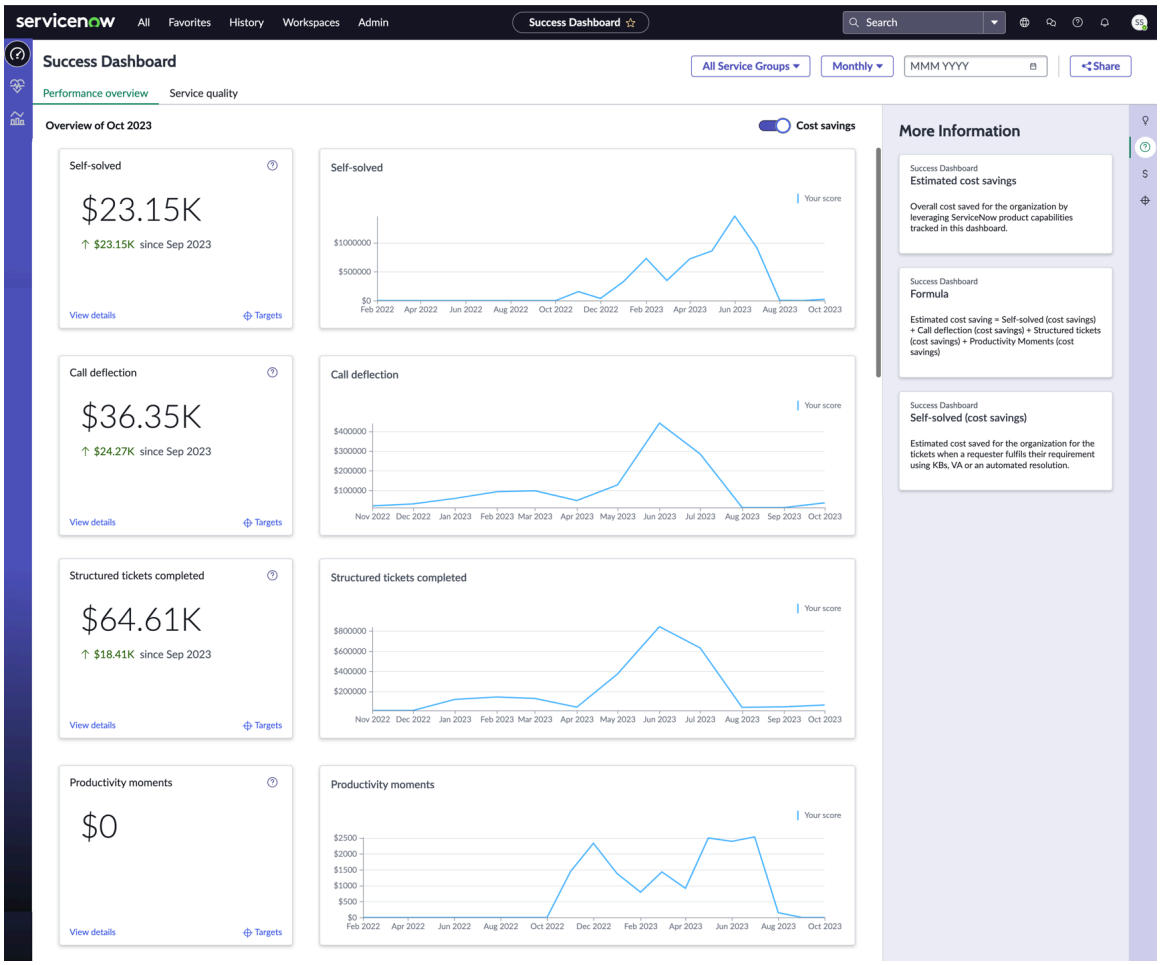


Économies de coûts dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les économies de coûts estimées globales en utilisant les options Tableau de bord des performances ITSM pour les articles de la Knowledge, l'Intelligence prédictive, les conversations de l'Agent virtuel et les soumissions de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tableaux de résultats dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Affichez l'agrégation des valeurs quotidiennes des KPI pour la période sélectionnée dans les tableaux de résultats avec les informations suivantes.

Widget de tableau de résultats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Score de la période en cours** : affichez le score agrégé pour la période en cours. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
  - **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
  - **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.
- **Comparaison avec la période précédente** : affichez le changement en pourcentage par rapport à l'agrégation de la période précédente. Les données s'affichent sous forme de comparaison mensuelle, trimestrielle et annuelle en fonction de la disponibilité des données.

Icônes d'informations dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Utilisez les icônes Informations pour afficher la brève description de l'indicateur et découvrez le mode de calcul de la valeur de l'indicateur.

Icône d'informations

Tendances dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

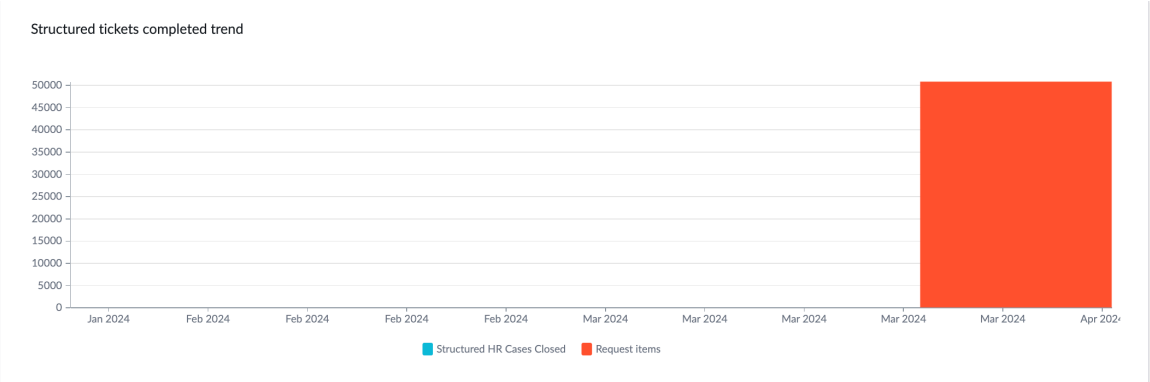
Affichez la tendance des scores agrégés pour le tableau de résultats de mesure sélectionné.

Tendance des déviations d'appel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendances relatives aux tickets structurés terminés

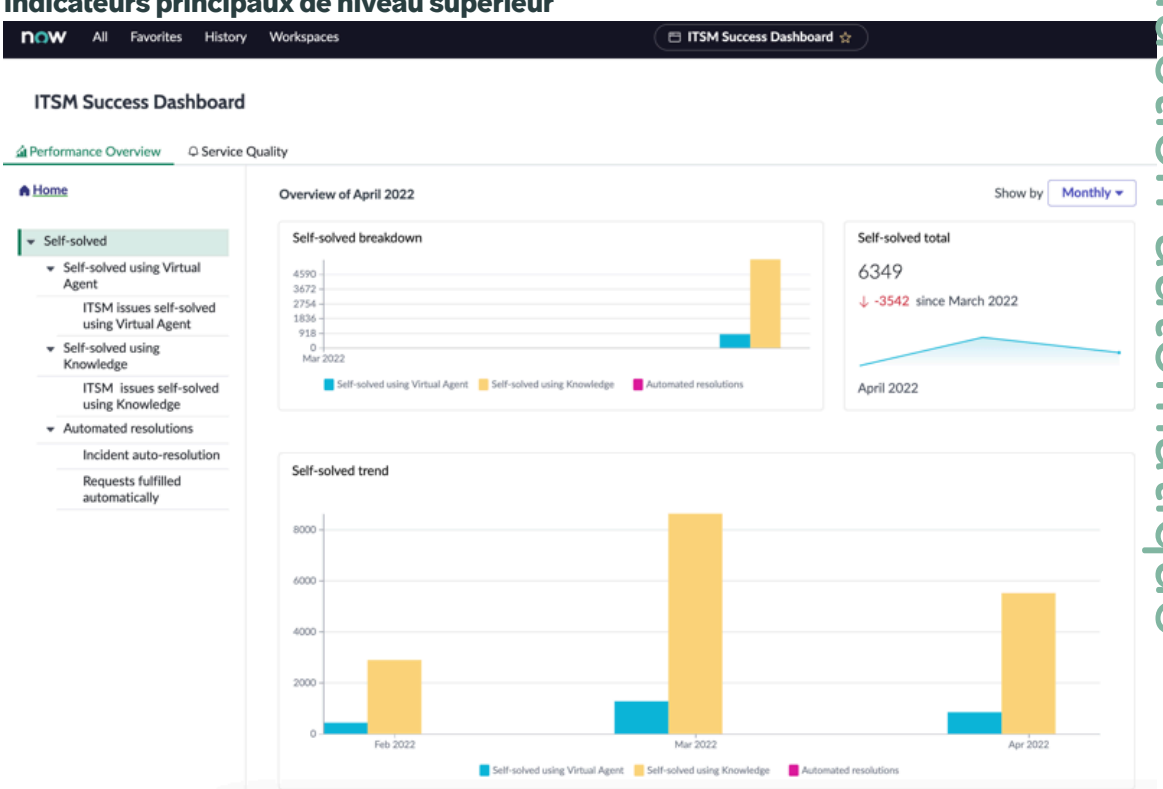


Afficher les détails dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Consultez les vues d'analyse détaillée des membres et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

- Affichez les indicateurs principaux.

Indicateurs principaux de niveau supérieur



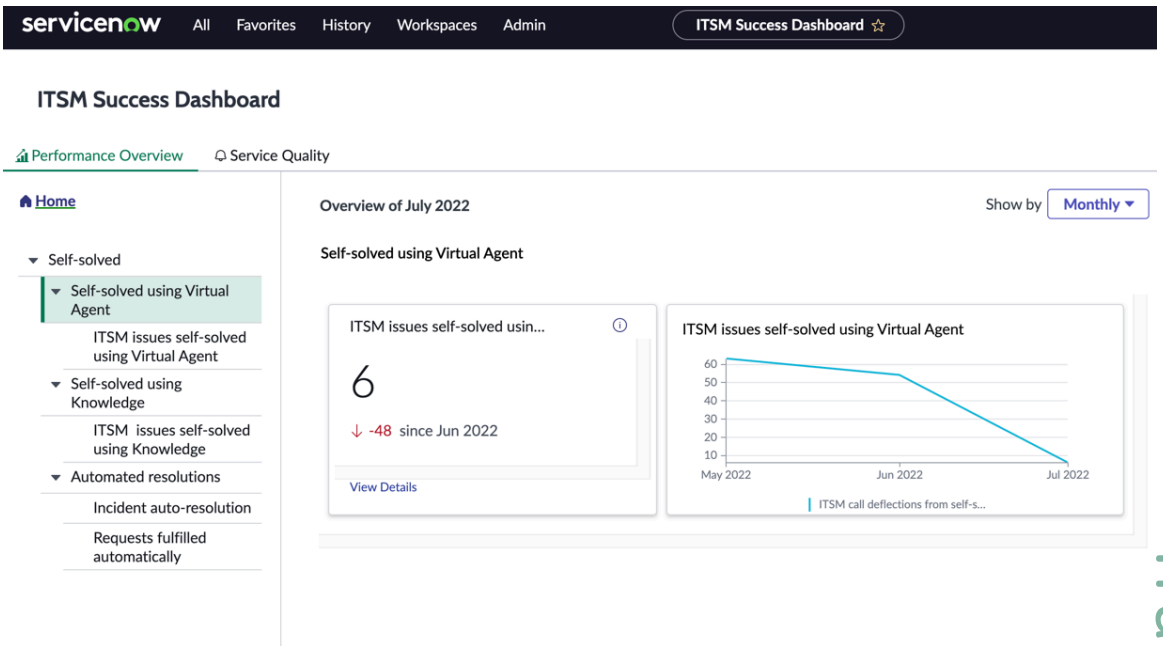
Selon votre implémentation, vous pouvez remplacer des indicateurs ou en ajouter de nouveaux en plus des indicateurs du système de base. Reportez-vous à la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances pour en savoir plus.

- Affichez les indicateurs de contribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

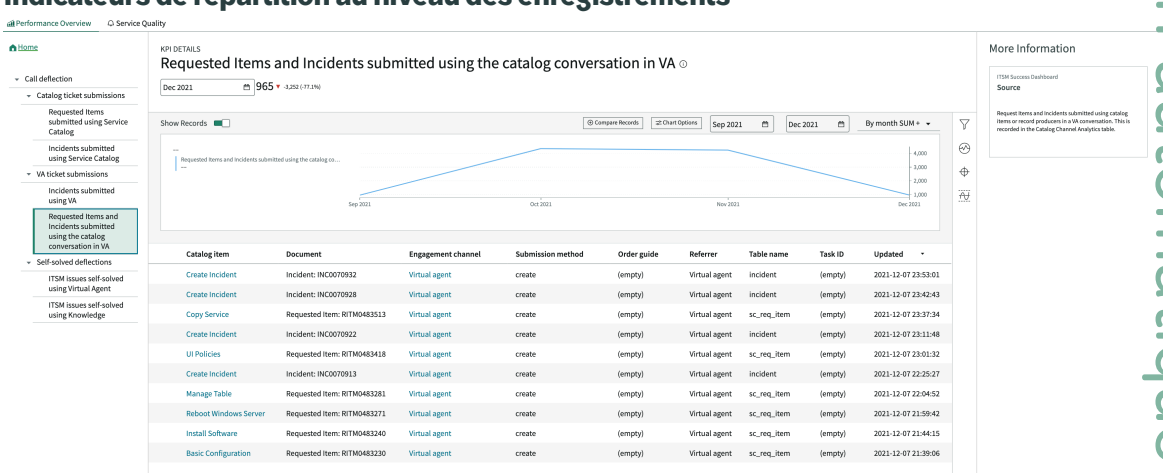
Indicateurs de contribution de second niveau



Vous pouvez afficher un graphique des scores des indicateurs de contribution au fil du temps, ainsi que la valeur du KPI.

- Affichez la répartition au niveau des enregistrements.

Indicateurs de répartition au niveau des enregistrements



Ce niveau d'exploration vous permet d'afficher les détails au niveau des enregistrements de l'indicateur lorsque vous disposez des autorisations utilisateur sn_sd.success_dashboard_details_read. Pour en savoir plus, consultez Détails des KPI .

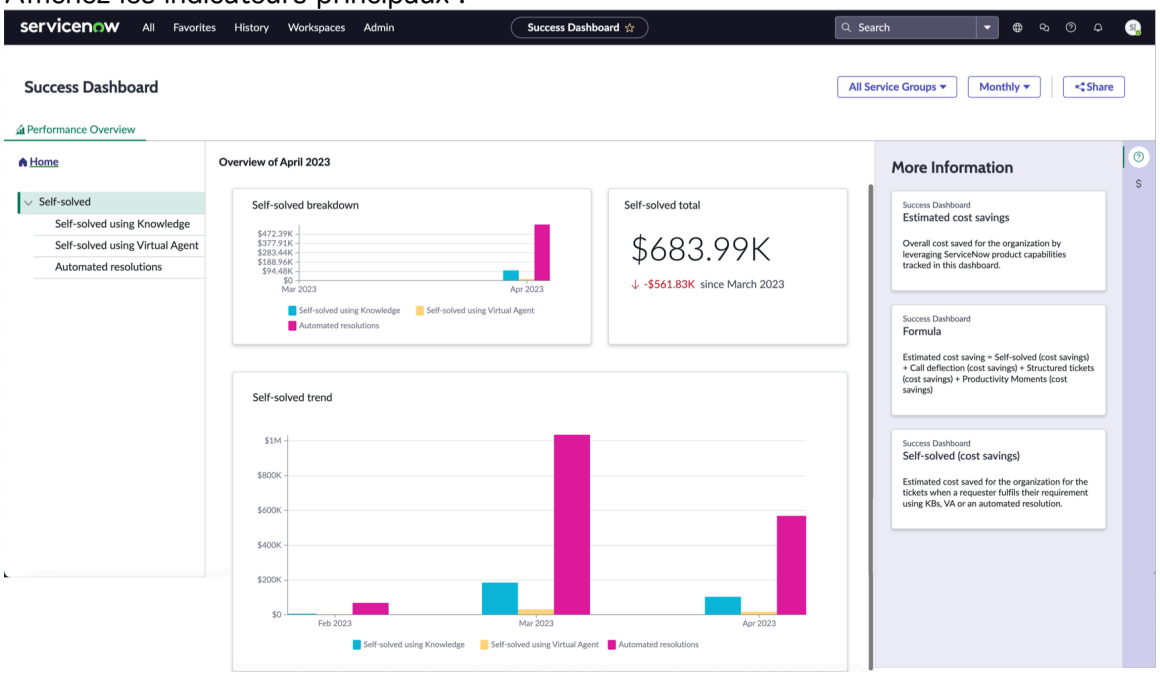
Afficher les détails des économies de coûts dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Activez les économies de coûts et consultez les vues d'exploration et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

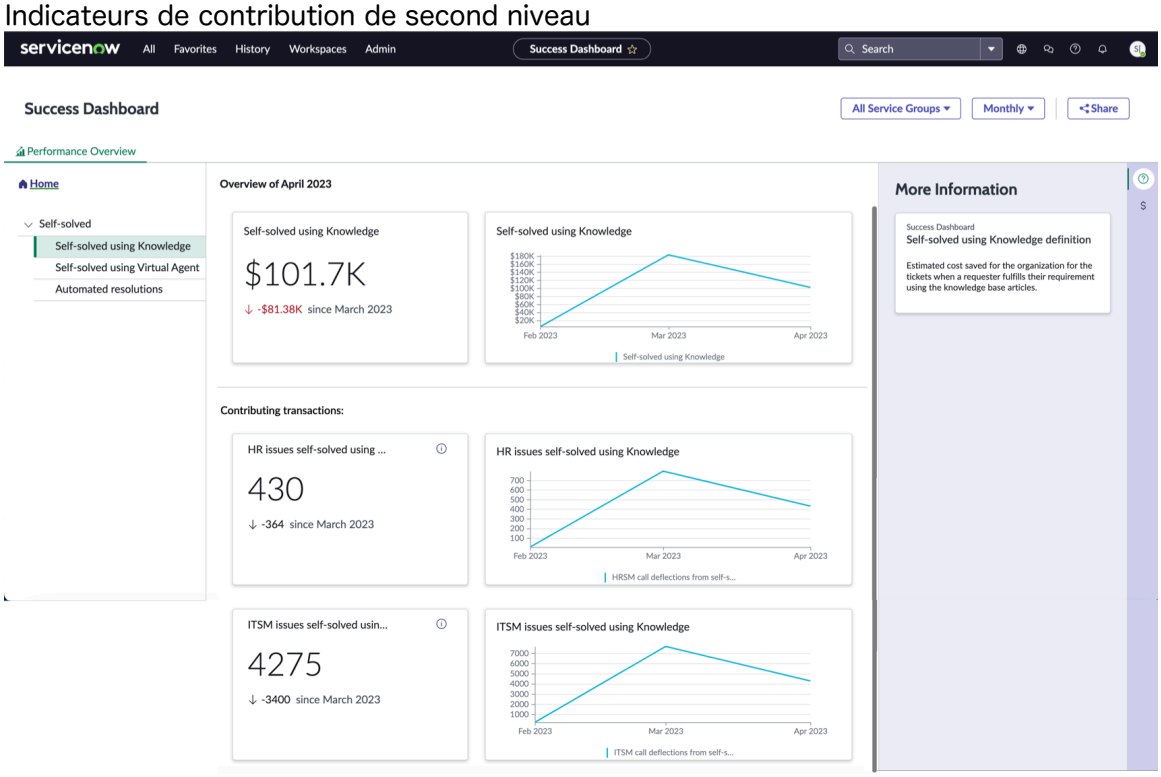
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les indicateurs principaux :



- Indicateurs de contribution de second niveau



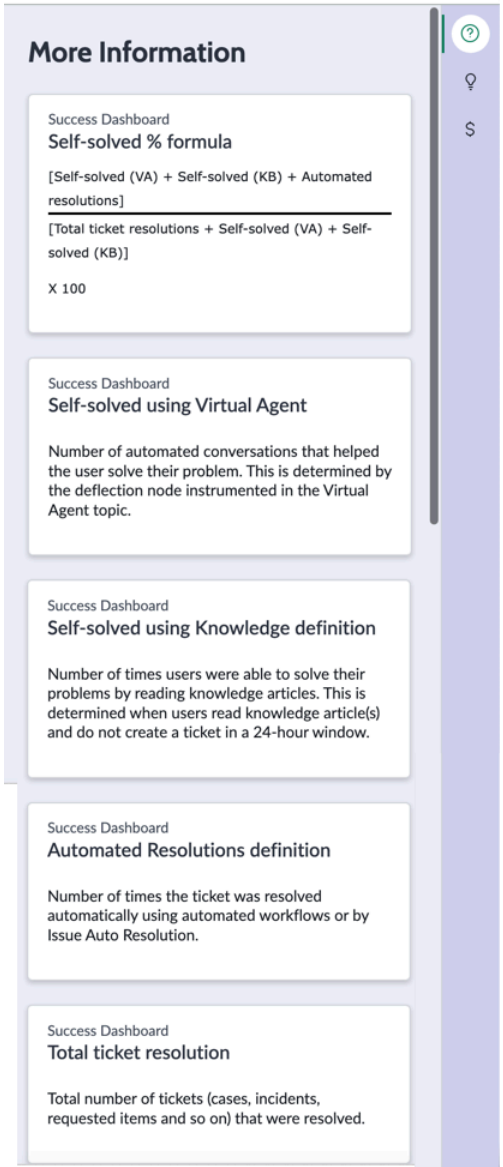
Panneau latéral contextuel dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Consultez la formule contextuelle et les définitions, les aperçus et les économies de coûts sur le panneau latéral **En savoir plus**, **Aperçus** et **Économies de coûts** concernant respectivement la mesure ou le KPI sélectionné.

Panneau latéral En savoir plus.

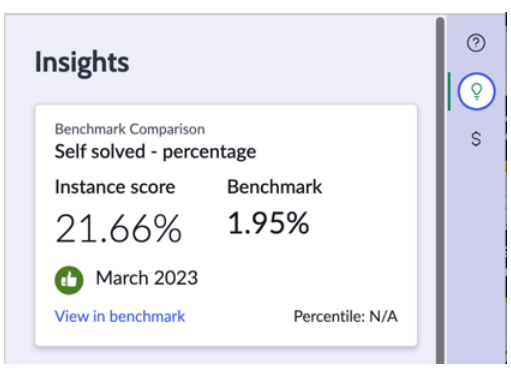
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau latéral Aperçus

Consultez les aperçus des KPI.

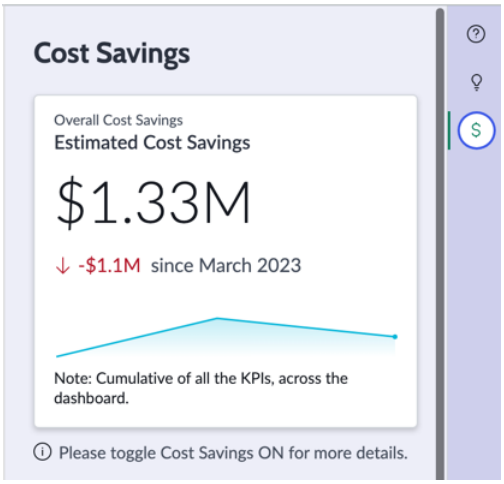


Panneau latéral Économies de coûts

Consultez le montant économisé pour le KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher les aperçus de processus sur le Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les aperçus des processus sur le Tableau de bord des performances ITSM pour analyser les goulots d'étranglement et intervenir à partir d'Analyst Workbench afin d'améliorer les mesures.

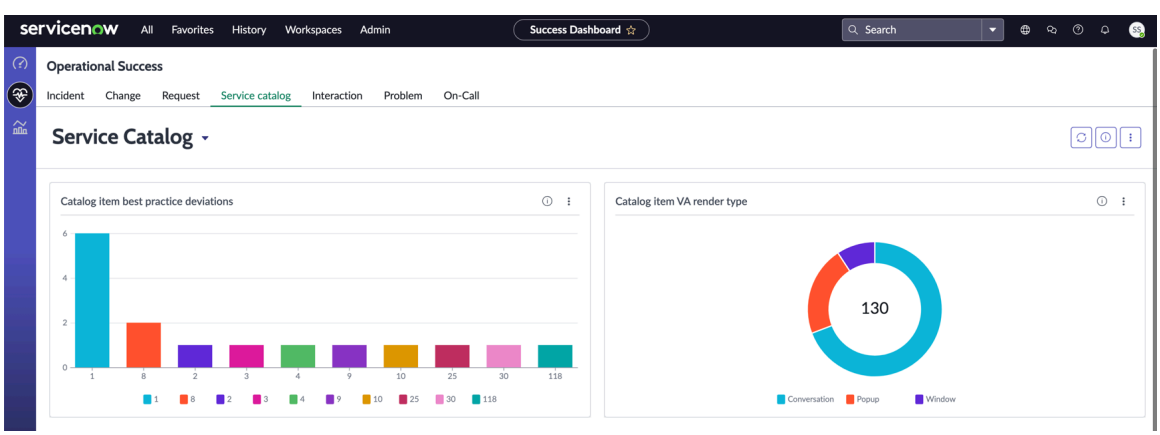
Sous l'onglet **Qualité du service**, sélectionnez **Aperçus** dans le panneau latéral contextuel, puis sélectionnez **Afficher dans Analyst Workbench**.

Seuls les deux premiers aperçus les moins efficaces sont affichés dans le panneau latéral contextuel. Les aperçus de processus ne sont exécutés dans la table des incidents que dans le système de base.

Tableau de bord des performances opérationnelles dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Le tableau de bord des performances opérationnelles fournit une vue consolidée des performances de bout en bout des processus informatiques implémentés au sein de votre organisation.

Le tableau de bord présente un instantané des performances des applications Incident, Incident majeur, Changement, Demande, Catalogue de services, Interaction, Problème et Planification d'astreinte. Ces indicateurs permettent aux équipes et aux dirigeants de se concentrer sur les domaines qui ont un impact sur les résultats de l'entreprise.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions et formules des indicateurs KPI d'Tableau de bord des performances ITSM

Activez Tableau de bord des performances ITSM et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

Tous les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules utilisés dans le Tableau de bord des performances ITSM sont détaillés ci-dessous.

- Vue d'ensemble des performances
- Qualité du service
- Performances opérationnelles

Vue d'ensemble des performances

La vue d'ensemble des performances détaille tous les KPI et mesures qui vous aident à analyser les avantages de votre implémentation ITSM.

- **Pourcentage d'auto-résolution :** calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents de niveau 1 dans la plage de rapport. Il inclut les valeurs des indicateurs Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel, Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances et Résolutions automatisées (par exemple, résolution automatique d'incident via Agent virtuel). Voici la formule :

  ```
  [Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
  ```

  - **Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel :** nombre de conversations automatisées qui ont aidé l'utilisateur à résoudre son problème. Cette valeur est déterminée lorsque l'utilisateur termine une conversation avec l'Agent virtuel et/ou s'engage (Interactions) avec un agent humain au cours d'une période de 24 heures.

    Prend en compte l'Agent virtuel alimenté par NLU et LLM (AV Now Assist)

    Remarque :
    pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

    Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

  - **Problèmes ITSM résolus à l'aide de l'Agent virtuel Now Assist (LLM) :** il s'agit d'un indicateur de contribution pour **l'auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel**. Le KPI **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses** dans le tableau de bord des performances ITSM utilise Now Assist et la recherche IA de questions-réponses comme indicateurs de contribution. Nombre de fois où les utilisateurs ont pu résoudre leurs problèmes en analysant une réponse résumée de Recherche IA. Cette valeur est déterminée lorsque le résultat des questions-réponses Recherche IA est présenté aux utilisateurs et qu'ils ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain au cours des 24 heures suivantes.

    Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

  - **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances :** nombre de fois où les utilisateurs ont pu résoudre leurs problèmes en lisant des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs consultent les articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain dans un délai de 24 heures.

Remarque :
pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

- **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses :** auto-résolu à l'aide de Recherche IA lorsqu'un utilisateur interagit avec un Agent virtuel ou sur le portail et obtient une réponse résumée de Recherche IA. Cette valeur est déterminée lorsque le résultat des questions-réponses de Recherche IA est présenté aux utilisateurs et qu'ils ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain dans un délai de 24 heures.

  Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

- **Auto-résolu à l'aide de l'Engagement proactif pour DEX** Nombre de problèmes d'expérience numérique **auto-résolus à l'aide de l'Engagement proactif pour DEX**. Cette valeur est déterminée lorsque DEX détecte proactivement les problèmes et que l'Engagement proactif aide les utilisateurs à les résoudre automatiquement.

  Pour en savoir plus sur l'Engagement proactif, consultez Engagement proactif.

- **Résolutions automatisées :** nombre de fois où le ticket a été résolu automatiquement. Dans le système de base, les indicateurs contribuant à cette mesure sont Résolution automatique d'incident et Demande exécutée automatiquement.
  - La valeur Résolution automatique d'incident est déterminée par le nœud de déviation configuré dans la rubrique Résolution automatique des problèmes de l'Agent virtuel.
  - La valeur de l'indicateur Demande exécutée automatiquement correspond au nombre d'éléments demandés qui sont exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** de l'élément de catalogue doit être défini sur **Entièrement automatisé** pour être inclus dans cette mesure.
  - **Comptes déverrouillés à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe** : nombre de fois où les utilisateurs ont pu déverrouiller leurs comptes à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe.
  - **Mots de passe mis à jour à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe** : nombre de fois où les utilisateurs ont pu mettre à jour les mots de passe de leur compte à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe.

  Remarque :
  si vous souhaitez utiliser une autre méthode pour déterminer ce KPI ou ajouter d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

- **Total des résolutions de tickets :** Nombre d'incidents résolus + Nombre des éléments demandés fermés + Nombre des interactions d'agent n'entraînant pas de tickets (fermés).

- **Déviation d'appel :** calculé à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs effectuent des soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services, des soumissions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de tickets à l'aide de l'Agent virtuel, des auto-résolutions à l'aide de l'Agent virtuel et des auto-résolutions à l'aide de la base de connaissances sans intervention de l'agent de niveau 1. Voici la formule :

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
[Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

- **Soumissions de tickets de catalogue :** incidents et éléments demandés soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou Application Now Mobile.
- **Soumissions de tickets VA :** nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ITSM - Triage & Created instrumenté dans la rubrique Agent virtuel. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations ITSM VA, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.

  Remarque :
  si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), vous pouvez suivre les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

- **Soumissions de tickets NOW Assist** : nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de NOW Assist. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ITSM : triage et date de création instrumenté dans la rubrique NOW Assist. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations NOW Assist, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.
- **Nombre total de tickets soumis :** incidents créés + RITM créés.

- **Tickets structurés :** nombre total d'éléments demandés terminés avec succès dans la plage de rapport.
- **Moments de productivité par utilisateur :** le moment de productivité est calculé lorsque les produits ServiceNow aident un utilisateur à améliorer sa productivité dans ses opérations quotidiennes.
  - **Productivité dans la recherche par utilisateur** : nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique.
  - **Productivité dans l'acheminement par utilisateur** : prédictions réussies des champs d'incident tels que le groupe d'affectation ou la catégorie par les solutions Intelligence prédictive, comptées lorsque la prédiction effectuée par la solution est la même que la valeur finale lorsque l'incident a été fermé.
  - **Productivité dans le traitement par utilisateur** : inclut tout gain de productivité réalisé lorsque ServiceNow aide les employés à gagner du temps pour résoudre un ticket.
    - **Synthèse des incidents : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en résumant les incidents sur lesquels ils ont travaillé.
    - **Synthèse des interactions : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en résumant les interactions sur lesquelles ils ont travaillé.
    - **Génération de notes de résolution d'incident : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en fournissant une note de résolution et un code.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Explication du risque de changement réussie : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en expliquant l'évaluation des risques pour une demande de changement sur laquelle ils ont travaillé.
- **Synthèse des changements réussie : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en résumant la demande de changement sur laquelle ils ont travaillé.

○ **Productivité dans la génération d'articles de la base de connaissances** Inclut le nombre d'articles de la base de connaissances rédigés et publiés à l'aide de Now Assist.

Articles de la base de connaissances créés à l'aide de Now Assist Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents à créer un article de la base de connaissances.

Remarque :
si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, vous pouvez le faire en suivant les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

Qualité du service

La qualité du service répertorie tous les KPI qui vous aident à comprendre la qualité de service proposée lorsque les employés soumettent une demande pour résoudre leurs problèmes numériques.

- **Score de satisfaction du client :** le score de satisfaction du client (CSAT) est calculé à partir du score moyen quotidien des enquêtes menées après la résolution du problème via un ticket ou un agent virtuel.
- **Délai moyen de résolution :** calculé à partir de la moyenne quotidienne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket.
- **% de SLA rompus :** calculé à partir du nombre moyen quotidien de problèmes qui ont été fermés après avoir violé un SLA.
- **% de résolution de la première affectation** : ce pourcentage correspond au pourcentage de tickets résolus sans avoir à réaffecter le ticket à un autre groupe.
- **% de tickets rouverts :** calculé à partir du pourcentage de tickets résolus qui ont été rouverts au cours d'une période spécifiée.

Performances opérationnelles

Un KPI opérationnel est une mesure quantifiable qui permet de suivre l'efficience et l'efficacité des opérations quotidiennes au sein de votre organisation. Les KPI peuvent être organisés dans un tableau de bord qui met en évidence les domaines qui fonctionnent efficacement et ceux qui nécessitent une attention particulière.

Activez Operational Success et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

En surveillant les KPI opérationnels, vous pouvez identifier les domaines à améliorer, optimiser les processus et, en fin de compte, atteindre vos objectifs stratégiques. Voici quelques techniques pour utiliser les KPI opérationnels :

- Assurez-vous que vos KPI correspondent aux objectifs business de votre organisation. Définissez les KPI qui contribuent à la réalisation de ces objectifs.
- Concentrez-vous sur les KPI les plus stratégiques qui valorisent la croissance de l'organisation.
- Suivez et vérifiez régulièrement les KPI. Surveillez votre progression et modifiez les KPI en fonction des objectifs de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appuyez-vous sur les données pour orienter les décisions : identifiez les tendances, découvrez les causes premières et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.
- Appuyez-vous sur les données pour identifier les tendances et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.

Pour créer un tableau de bord opérationnel, reportez-vous à Créer un tableau de bord des performances opérationnelles.

Ce cadre de travail utilise le tableau de bord PA créé dans le cadre de ITSM pour Platform Analytics. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section KPI et tableaux de bord Platform Analytics.

Configurer les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM de manière à permettre aux équipes de direction IT et aux propriétaires de processus de commencer à utiliser le tableau de bord.

Introduction à Tableau de bord des performances ITSM

1. Procurez-vous la licence ITSM Pro pour les applications ServiceNow Gestion des services IT.
2. Installez l'application Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm). Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer le Tableau de bord des performances ITSM.
3. Configurez la base de connaissances pour Gestion des services IT. Pour plus d'informations, consultez Configurer la base de connaissances pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
4. Configurez les rubriques Agent virtuel avec les nœuds de déviation VA. Pour plus d'informations, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
5. Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Définir le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue pour les indicateurs du Tableau de bord des performances.
6. Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans le Tableau de bord des performances ITSM. Pour plus d'informations, consultez Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.
7. Exécutez le script UpdateFormulasSD pour recalculer les formules. Pour plus d'informations, consultez Exécuter le script de mise à jour de la formule pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
8. Accédez aux tâches Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez Activer les tâches Analyse des performances pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Installer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Pour installer l'application d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm), vous devez disposer du rôle d'administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les modules d'extension suivants avant d'installer l'application Tableau de bord des performances ITSM à partir de la boutique.
  - Analyse des performances
  - Analyse des performances Premium
  - Analyse en libre-service

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Console d'administration Tableau de bord des performances ITSM

La Tableau de bord des performances ITSM offre des informations précieuses à l'équipe de direction et aux propriétaires de processus, leur permettant d'évaluer les performances de l'implémentation de leur produit.

La performance est évaluée à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) établis. Ce processus catégorise les activités de configuration et fournit des informations sur chaque catégorie, telles que des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens d'accès à des contenus d'aide utiles.

Prérequis

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques. Pour en savoir plus sur les rôles Tableau de bord des performances ITSM, consultez Responsabilités et rôles d'utilisateur des indicateurs du tableau de bord des performances.
- Examiner et configurer les KPI en libre-service : vous pouvez examiner et configurer les KPI en libre-service pour la déviation des connaissances, la déviation de l'Agent virtuel et le niveau d'exécution des éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux Analyse des performances : activez les travaux Analyse des performances afin de collecter des données quotidiennes et historiques pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
- Projets d'Exploration de processus : examinez et configurez les KPI d'exploration de processus

Options avancées

Configurez les KPI du tableau de bord des performances ITSM et ses attributs connexes à partir des options avancées.

- Propriétés système : configurez et gérez le comportement des fonctionnalités pour le Tableau de bord des performances ITSM.
- Attribuer les économies de coûts aux indicateurs de contribution : passez en revue les gains de temps et l'association de groupes de profils aux indicateurs de contribution en fonction de votre organisation.
- Indicateurs clés de performance (KPI) : activez Tableau de bord des performances ITSM et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les KPI et les formules.
- Indicateurs de contribution : modifiez les indicateurs de contribution du système de base qui sont associés aux indicateurs primaires, ou ajoutez des indicateurs de contribution supplémentaires en fonction de votre implémentation.
- Contenu de l'aide contextuelle : ajoutez ou modifiez le contenu de l'aide contextuelle à afficher pour les indicateurs primaires ou les indicateurs de contribution.

Définir l'intervalle d'actualisation des indicateurs du Tableau de bord des performances

Définissez l'intervalle d'actualisation pour calculer le nombre d'incidents réorientés dans la plage horaire définie lorsqu'un utilisateur lit l'article de la base de connaissances recommandé par l'Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sélectionnez **Réviser et configurer** sur la carte **Configure Knowledge deflection** (Configurer la déviation des connaissances).
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
4. Sélectionnez un modèle de déviation sous Déviation des connaissances.
5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Mettez à jour la valeur du champ **Fenêtre**.

   Il s'agit de l'intervalle d'actualisation relatif à l'exécution du rapport.
7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la base de connaissances pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Incluez uniquement les bases de connaissances pertinentes liées au service informatique lors de la détermination du KPI **Auto-résolution à l'aide des connaissances** dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.

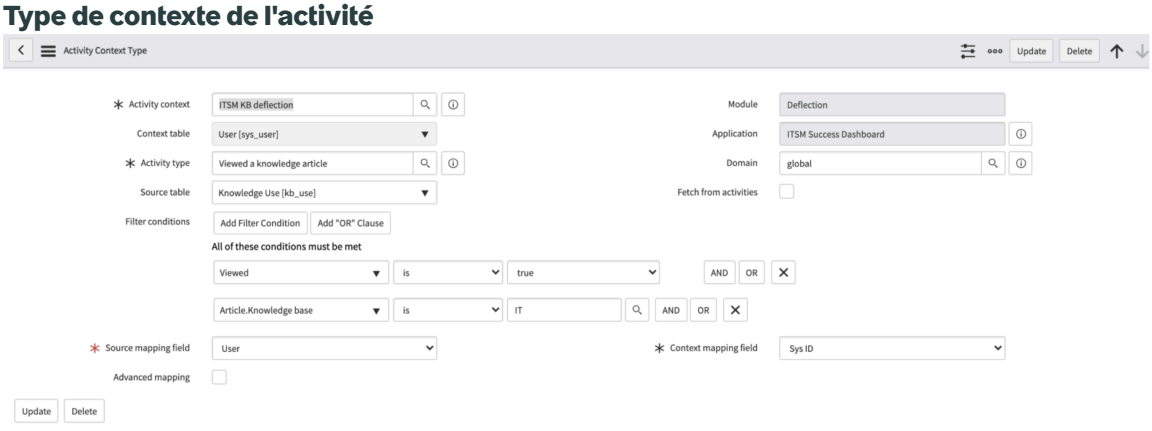
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Contexte de l'activité**.
2. Sélectionnez **Déviation de la base de connaissances ITSM** dans la liste.
3. Dans l'onglet **Types de contexte d'activité**, sélectionnez l'icône d'aperçu correspondant au type d'activité Article de la base de connaissances affiché.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le formulaire Type de contexte d'activité, modifiez la condition de filtre pour inclure les bases de connaissances pertinentes.

Type de contexte de l'activité



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM afin que les données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Le système de base mesure le succès de l'utilisation de Agent virtuel de deux façons différentes :

- À l'aide de nœuds de déviation dans les rubriques Agent virtuel qui permettent d'obtenir une haute précision et nécessitent un effort de suivi moyen. Pour plus d'informations sur l'utilisation des nœuds de déviation, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
- À l'aide de l'analytique d'activité en libre-service qui fournit une précision moyenne à élevée et ne nécessite aucun effort de suivi. Pour découvrir comment configurer à l'aide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'analytique en libre-service, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service.

- Pour mettre à jour le script de l'agent actif inclus, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM afin que les données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mappez les rubriques sur les modèles de déviation du suivi de déviation **Par défaut ITSM VA**. Les suivis de déviation permettent d'analyser les performances d'une conversation et de déterminer l'utilité des rubriques Agent virtuel pour les utilisateurs.

Modifiez l'URL de la **sortie de lien** dans une rubrique pour définir le référent sur VA de sorte que, lors de l'envoi d'un élément de catalogue, l'élément soit calculé comme envoi à partir de Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous les > Agent virtuel > Designer**.
2. Sélectionnez la rubrique dont vous souhaitez ajouter le suivi des déviations.
3. Activez la vue de l'organigramme en désactivant l'option **Vue de table**.
4. Glissez-déplacez le nœud **Déviation** de la section **Utilitaires** vers l'emplacement dans l'organigramme où vous souhaitez ajouter le modèle de déviation.
5. Saisissez les détails suivants dans le volet Propriétés de déviation de droite.

Paramètres d'entrée de déviation

Champ	Valeur
Configuration de la déviation	Par défaut ITSM VA
Modèle de déviation	○ **ITSM VA-Self-Resolving :** lorsque le nœud de la rubrique indique que l'Agent virtuel est en mesure de résoudre complètement le problème de l'utilisateur sans créer de ticket IT (incident ou demande), contribuant ainsi aux KPI d'auto-résolution. ○ **ITSM VA-Triage & Created :** lorsque le nœud de la rubrique indique qu'un ticket IT (incident ou demande) a été envoyé à l'aide de l'Agent virtuel, contribuant ainsi aux KPI de déviation d'appel.
Table d'activité	Table dans laquelle se produit l'activité de déviation. Cette table est associée à la table d'activité primaire. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation.
ID d'activité	Liste des ID système d'activité séparés par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Sortie de lien** dans l'organigramme.
8. Sélectionnez l'URL dans le champ **Lien** du volet de réponse de lien situé à droite.
9. Ajoutez l'URL avec `&referrer=va`.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Suivi des déviations à l'aide de blocs de rubriques de déviation

Créer des configurations et des modèles de déviation

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route** > **Tableau de bord des performances** > **Déviation de l'Agent virtuel**.
2. Sélectionnez **Réviser et configurer**.
3. Sélectionnez l'onglet **Révision**.
4. Sélectionnez un modèle de déviation sous Déviation de l'agent virtuel.
5. Mettez à jour la valeur du champ **Fenêtre d'actualisation**.

   Il s'agit de l'intervalle d'actualisation relatif à l'exécution du rapport.
6. Sélectionnez les champs sous **Incidents pris en compte**.
7. Sélectionnez les **Rubriques d'agent virtuel prises en compte**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Mettre à jour l'include de script de l'agent actif

La configuration de l'agent actif est utilisée dans les déviations auto-résolues (déviation à l'aide des articles de la base de connaissances, déviation à l'aide de questions-réponses AIS, déviation à l'aide de questions-réponses LLM et déviation à l'aide d'ITSM VA). Lors de la configuration de ces déviations, nous devons mettre à jour le script include de l'agent actif. Mettez à jour le script *`SSADeflectionHelper`* pour remplacer la fonction *`checkInteraction`*.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une interaction avec un agent a lieu lorsque l'interaction ne se fait pas par le biais d'une interaction avec un agent virtuel. L'interaction peut se faire par le biais d'une visite, d'un appel téléphonique ou d'une vidéo ou avec un agent en direct. L'instrumentation du système de base vérifie si l'employé a créé un incident ou interagi avec un agent après avoir lu un article ou interagi avec un agent virtuel.

Le script *SSADeflectionHelper* remplace la fonction de vérification de l'interaction et contribue à la configuration de l'interaction avec l'agent actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script *SSADeflectionHelper* et modifiez-le comme suit.
   a. Remplacer la fonction *checkInteraction* à partir de *SSADeflectionHelperSNC*

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
      var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
      // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
      var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
      var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' +
 windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
      var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
      var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
      interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
      interactionRecord.setLimit(1);
      interactionRecord.query();
      if (interactionRecord.next()) {
         return true;
      }
      return false;
   },
```

   b. Mettez à jour la ligne suivante pour mettre à jour les conditions d'interaction avec l'agent actif :

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue pour les indicateurs du Tableau de bord des performances

Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue d'un groupe de services qui sont traités sans intervention manuelle sur un suivi Entièrement automatisé des éléments demandés avec une exécution automatisée de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue dont vous souhaitez définir le niveau d'automatisation de l'exécution. Sélectionnez les éléments de catalogue en fonction de l'implémentation du groupe de services, c'est-à-dire des éléments de catalogue ITSM ou RH.
3. Dans le formulaire Élément de catalogue, définissez le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** sur **Entièrement automatisé**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer les tâches Analyse des performances pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Activez les tâches Analyse des performances pour collecter des données quotidiennes et historiques pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout > Analyse des performances > Collecteur de données > Tâches**.
2. Pour exécuter les tâches quotidiennes :

   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données quotidienne
      - [SLA PA] Collecte de données quotidienne
      - [Élément de demande PA] Collecte de données quotidienne
      - [Incident PA] Collecte de données quotidienne
      - [Tableau de bord ITSM PA] Collecte de données quotidienne

   b. Activez les travaux planifiés en cochant la case **Actif** correspondant au travail.

3. Pour exécuter les travaux planifiés pour la collecte de données historiques :

   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données historiques
      - [Élément de demande PA] Collecte de données historiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- [Incident PA] Collecte de données historiques
- [Tableau de bord ITSM PA] Collecte de données historiques

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour afficher les données des 60 derniers jours dans le tableau de bord.

Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances

Les indicateurs du Tableau de bord des performances utilisent une méthodologie prescriptive pour mesurer les performances. Mais vous pouvez reconfigurer la source des indicateurs clés de performance (KPI) en remplaçant les indicateurs disponibles dans le système de base ou en ajoutant d'autres indicateurs.

Par exemple, votre organisation peut disposer d'une méthode différente pour déterminer la valeur de l'indicateur **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances**. Vous ne pouvez pas modifier la définition des indicateurs **Pourcentage d'auto-résolution** et **Déviation d'appel** qui utilisent l'indicateur `Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances`, mais pouvez remplacer ou ajouter les KPI et ses membres.

Il existe deux types d'indicateurs majeurs :

- Indicateurs primaires : indicateurs prescrits par ServiceNow.

  ⚠ Avertissement :
  Vous ne devez modifier aucun indicateur primaire, car ceux-ci sont prescrits par ServiceNow®. La modification de ces KPI peut avoir un impact sur vos scores.

  - Vous pouvez consulter les indicateurs primaires dans la table Registre des indicateurs primaires (`sn_sd_primary_indicator_registry`).
  - Vous pouvez consulter les indicateurs Analyse des performances correspondants dans la table Indicateur primaire (`sn_sd_primary_indicator`).

    Les types d'indicateurs primaires sont les suivants :

    - Manuel : les formules de ces indicateurs sont constituées d'autres indicateurs primaires.
    - Automatique : les formules de ces indicateurs sont automatiquement calculées en fonction des indicateurs de contribution.
- Indicateurs de contribution : désigne les indicateurs répertoriés dans la table Registre des indicateurs de contribution (`sn_sd_contributing_indicator_registry`) qui pointent vers des indicateurs primaires.
  - Lorsque ces indicateurs sont enregistrés avec des indicateurs primaires automatiques, la formule de l'indicateur primaire est automatiquement mise à jour pour inclure ces indicateurs dans la somme.
  - Lorsque ces indicateurs sont supprimés du registre ou marqués comme inactifs, la formule de l'indicateur primaire est mise à jour pour supprimer cet indicateur de la somme. Par exemple :

    ```
    Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic primary indicator)
    ```

    Où :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel = tout problème lié au groupe de services auto-résolu à l'aide d'Agent virtuel (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
- Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances = tout problème lié au groupe de services auto-résolu à l'aide de la base de connaissances (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
- Résolutions automatisées (indicateur primaire automatique) = résolution automatique des incidents ou tickets RH (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)

Ajouter des indicateurs de contribution

Ajoutez de nouveaux indicateurs de contribution en fonction de vos préférences organisationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre organisation peut ajouter les nouvelles sources de contribution comme indicateur primaire. Par exemple, la détermination des achèvements des demandes du catalogue automatisées peut être ajoutée aux résolutions automatisées.

Procédure

1. Créez un indicateur Analyse des performances (PA) et sa tâche de collecte de données qui permet de mesurer le score quotidien (nombre) de la mesure que vous souhaitez effectuer.
   La description définie pour cet indicateur PA sert à décrire l'indicateur lorsque l'utilisateur sélectionne l'icône d'informations sur la carte de score. Si vous avez déjà un indicateur PA qui mesure les scores quotidiens de la mesure que vous souhaitez mesurer, vous pouvez aussi directement enregistrer et utiliser l'indicateur PA.

   Pour en savoir plus sur les autorisations requises pour créer un indicateur PA, consultez Rôles Analyse des performances .

2. Enregistrez l'indicateur PA auprès de l'indicateur primaire dans lequel il doit être déclaré en créant un enregistrement dans la table Registre des indicateurs de contribution (sn_sd_contributing_indicator_registry).

   a. Accédez à la **Tous les > sn_sd_contributing_indicator_registry.list**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs sur le formulaire.

Formulaire Registre d'indicateur de contribution

Champ	Description
Nom	Indicateur de contribution d'identificateur unique.
Indicateur de contribution	Indicateur Analyse des performances de la mesure.
KPI primaire	Indicateur primaire auquel le nouvel indicateur est ajouté.
Groupe de services	Groupe de services de l'indicateur de performance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ITSM ou RH doit être sélectionné comme groupe de services, selon les besoins.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

e. **Facultatif :** Ajoutez d'autres cartes de contexte En savoir plus pour cet indicateur afin que l'utilisateur qui consulte les informations sur l'indicateur primaire et l'indicateur de contribution comprenne ce KPI. Consultez Mettre à jour d'autres cartes d'informations pour en savoir plus.

f. Dans la liste connexe **Gains de temps du groupe de profils**, cliquez sur **Nouveau**.

g. Remplissez les champs sur le formulaire.

Formulaire Gain de temps du groupe de profils

Champ	Description
Groupe de profils	Option permettant de sélectionner le groupe de profils pour l'indicateur de contribution.
Temps gagné	Option permettant d'entrer le temps qui sera gagner pour terminer la demande.

h. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque : Vous pouvez également mettre à jour les valeurs des indicateurs dans la section **Gains de temps du groupe de profils** pour les indicateurs prêts à l'emploi de type **automatique**.

Ajouter les gains de temps

Ajoutez de nouveaux gains de temps comme indicateur de contribution en fonction de vos préférences organisationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route** > **Tableau de bord des performances** > **Indicateurs clés de performance (KPI)**.
2. Sélectionnez le menu contextuel de la ligne pour le **type de KPI de contribution** afin d'ajouter l'option de gains de temps en tant qu'indicateur de contribution.
3. Mettez à jour les détails du **groupe de profils** et du **gain de temps**.
4. Sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Mettez à jour les gains de temps existants pour les éléments demandés en sélectionnant l'enregistrement et sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez changer un enregistrement que dans le périmètre actuel de l'application.

Mettre à jour d'autres cartes d'informations

Configurez et mettez à jour les **cartes En savoir plus** dans le panneau latéral.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous les > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
2. Recherchez l'enregistrement d'informations de contexte dans la table en fonction de l'indicateur primaire ou du registre des indicateurs de contribution auquel la carte est associée.
3. Sélectionnez le champ **Informations de contexte de l'indicateur** pour ouvrir l'enregistrement d'informations de contexte.
4. Modifiez le contenu de l'enregistrement en fonction de vos besoins.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Associez la nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur. Pour associer une nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur primaire ou de contribution, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous les > sn_sd_indicator_context_information.list**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Informations de contexte d'indicateur

Champ	Description
Icône	Nom de l'icône qui s'affiche en regard du slogan. Vous pouvez effectuer votre sélection parmi l'une des icônes disponibles dans la galerie.
Ligne de base	Bref libellé de la carte.
En-tête	Titre court qui fournit un contexte sur les explications de la carte.
Contenu	Texte HTML qui décrit la carte.
Pied de page	Pied de page de la carte.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Accédez à la **Tous les > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information de contexte d'indicateur M2M

Champ	Description
Informations de contexte d'indicateur	Enregistrement en cours de création.
Registre des indicateurs de contribution (le cas échéant)	Indicateur de contribution auquel la carte est associée.
Indicateur primaire (le cas échéant)	Indicateur primaire auquel la carte est associée.
Ordre	Ordre dans lequel la carte doit apparaître.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un indicateur d'économies de coûts pour Tableau de bord des performances ITSM

Créez un indicateur d'économies de coûts dans Tableau de bord des performances ITSM afin de déterminer et d'afficher le temps gagné pour les indicateurs de contribution lorsque les agents travaillent sur un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sur la carte Customize Cost Savings (Personnaliser les économies de coûts), sélectionnez **For ITSM** (Pour ITSM).
3. Renseignez les champs du formulaire.

Économies de coût

Champ	Description
Sélectionner l'indicateur de contribution	Option permettant de sélectionner une mesure de performance dans le menu déroulant afin d'ajouter ou de modifier des dispositions pour gagner du temps. Sélectionnez **Suivant** pour accéder à la section **Gains de temps**. Sélectionnez **Annuler et quitter** pour annuler la configuration.
Gains de temps	Option permettant de sélectionner le groupe de profils. Sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Action de gains de temps	○ Groupe de profils : sélectionnez un groupe de profils dans le menu déroulant. ○ Registre des indicateurs de contribution : ce champ est renseigné en fonction de l'indicateur sélectionné. ○ Temps gagné : définit le temps gagné. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Examiner les mises à jour	Vérifiez que les valeurs fournies sont exactes. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Modifier le code de devise pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Modifiez le code de devise pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sur la carte **Configure System properties** (Configurer les propriétés système), sélectionnez **Configure Properties** (Configurer les propriétés) **For ITSM** (Pour ITSM).
3. Sélectionnez *sn_sd.success_dashboard_currency*.
   Si un message s'affiche en indiquant que vous devez passer à l'application Tableau de bord des performances - Core, sélectionnez le mot **here** (ici) dans le message.
4. Modifiez le champ **Valeur**. Saisissez le code de devise souhaité.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Console d'administration Performances opérationnelles

Le tableau de bord des performances opérationnelles fournit une vue consolidée des performances de bout en bout des processus informatiques implémentés.

Prérequis

Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.

Configurer

Onglets et tableaux de bord : mappez une catégorie de KPI (Incident, Problème, Changement, Demande, etc.) en tant qu'onglet de tableau de bord des performances opérationnelles pour afficher les performances des processus ITSM. Utilisez cette option pour mapper le tableau de bord Analyse des performances associé à ces catégories de KPI.

Options avancées

Examinez et configurez la visualisation des données disponible dans le système de base pour les types Incident, Problème, Changement, Demande, Interaction, Catalogue de services, Incident majeur, Réinitialisation du mot de passe et Expérience de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

https://player.vimeo.com/video/1010771257?h=4ddd526a20&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Créer un tableau de bord des performances opérationnelles

Créez une catégorie de KPI et associez-la au tableau de bord opérationnel pour visualiser les performances des processus ITSM au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Dans la liste de navigation, saisissez `sn_sd_kpi_category.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Catégorie de KPI

Champ	Description
Nom	Nom unique de la catégorie de KPI.
Type de tableau de bord	Type de tableau de bord de la nouvelle catégorie de KPI à associer.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste de navigation, saisissez `sn_sd_tab_m2m_dashboard.list`.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage du tableau de bord

Champ	Description
Onglet	Nom unique du tableau de bord.
Tableau de bord PAR	Tableau de bord PAR qui doit être associé à l'onglet Performances opérationnelles.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau tableau de bord apparaît sur le tableau de bord des performances opérationnelles.

Console d'administration Benchmarks

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi qu'un aperçu comparatif relatif aux moyennes de résultats de vos homologues du secteur et aux meilleurs exécutants du secteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.
- S'abonner à Benchmarks : vous pouvez vous abonner à Benchmarks en acceptant l'accord d'adhésion. Une fois abonné, vous avez une visibilité sur les indicateurs clés de performance et les tendances de votre gestion des services. Vous avez également accès à un aperçu comparatif par rapport aux moyennes de vos pairs du secteur.

Pour plus d'informations, consultez Premier pas avec la console d'administration de Tableau de bord des performances ITSM.

Exécuter le script de mise à jour de la formule pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Exécutez le script UpdateFormulasSD pour recalculer toutes les formules des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM si le tableau de bord contient des données obsolètes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la liste UpdateFormulasSD dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

> **Remarque :**
> UpdateFormulasSD est une travail planifié qui s'exécute une fois toutes les 24 heures.

Identifier les opportunités d'automatisation sur Tableau de bord des performances ITSM

Identifiez les opportunités d'automatisation pour Tableau de bord des performances ITSM afin d'implémenter ou d'améliorer les solutions d'automatisation pour Agent virtuel (VA).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_details_read

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble des performances**.
3. Sélectionnez l'indicateur **Auto-résolu - pourcentage**.
4. Sélectionnez **Aperçus** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez **Vue dans Détection d'automatisation**.

Pour plus d'informations sur Découverte d'automatisation, consultez la rubrique Automation Discovery .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

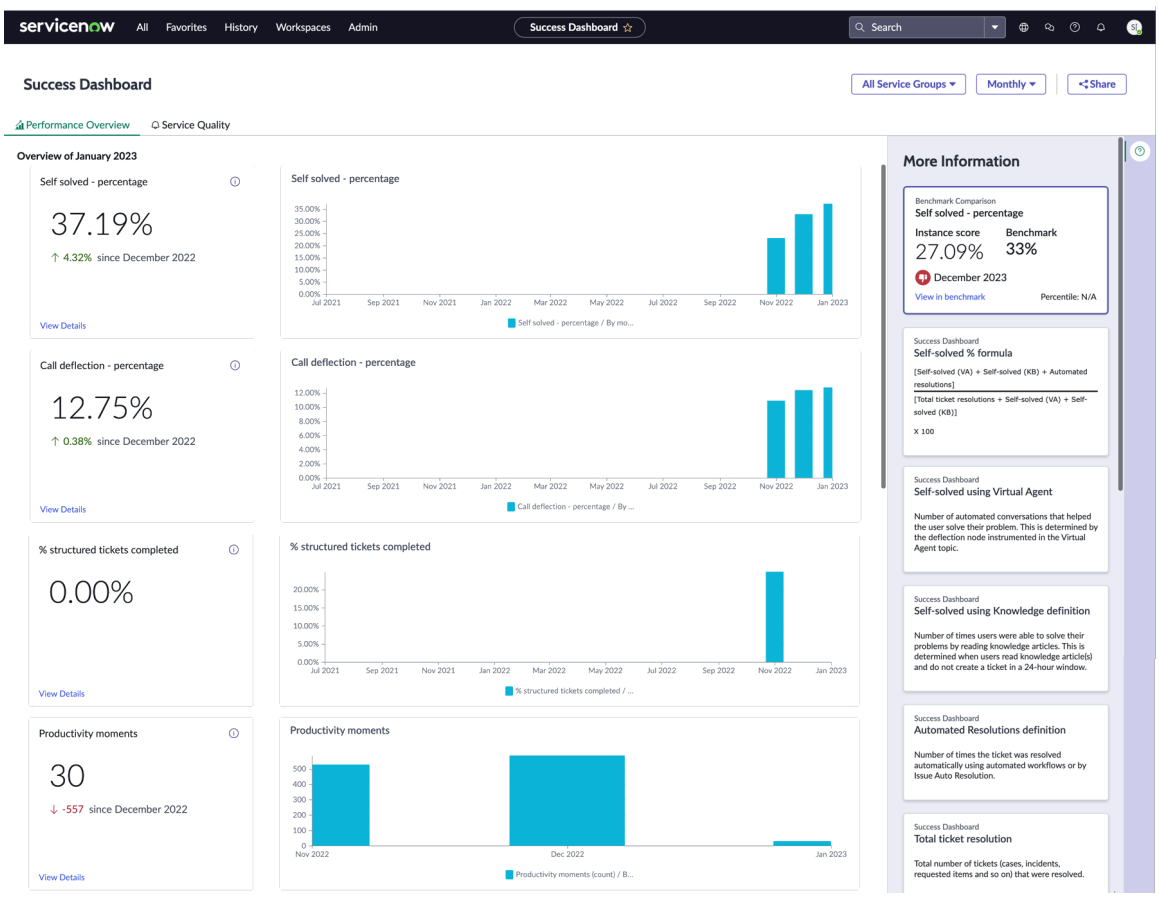
Maximiser les avantages de l'utilisation des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Utilisez les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs pour mesurer les performances de votre ITSM implémentation à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis.

Surveillance des KPI de votre mise en service d'ITSM

Affichez et surveillez les indicateurs d'Tableau de bord des performances ITSM pour mesurer les performances de la mise à service d'ITSM à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis par ServiceNow.

Vous pouvez accéder aux données KPI agrégées dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs en accédant à **Tous>** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances** si vous disposez du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.



Vous pouvez surveiller les données avec l'une des agrégations de temps suivantes.

- **Mensuel :** affiche les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel :** affiche les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Annuel :** affiche les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Pour en savoir plus sur les composants du tableau de bord, consultez RH Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances .

Pour plus d'informations sur les définitions et formules KPI, voir RH Définitions et formules des indicateurs KPI du Tableau de bord des performances .

Partager les indicateurs du Tableau de bord des performances

Partagez les indicateurs du Tableau de bord des performances avec vos équipes de direction respectives, ITSM ou RH pour afficher le tableau de bord et mesurer les performances de leurs implémentations respectives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read

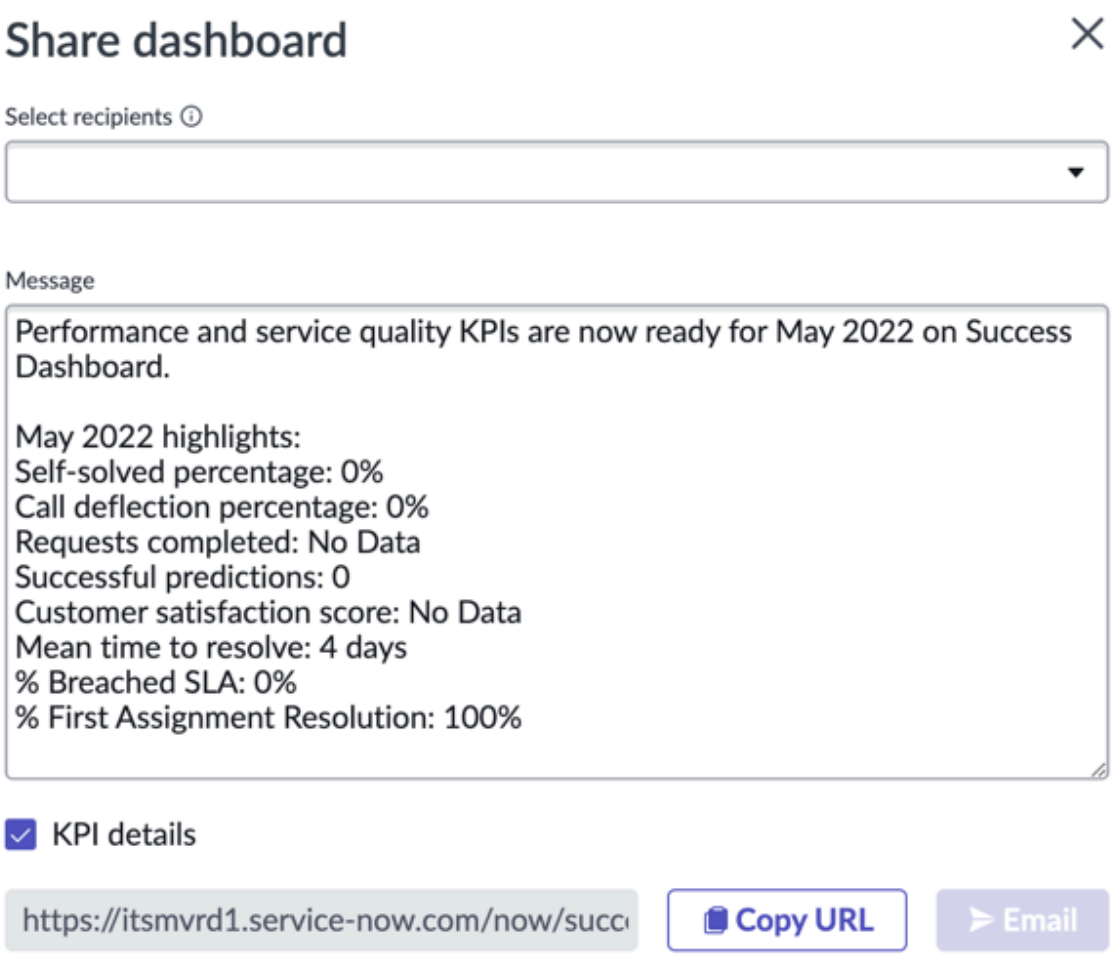
Procédure

1. Accédez à la **Tous>** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez **Partager le tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la boîte de dialogue Partager le tableau de bord, sélectionnez les destinataires avec lesquels vous souhaitez partager le tableau de bord dans la liste **Sélectionner les destinataires**.



4. **Facultatif :** Modifiez le message par défaut qui est envoyé aux destinataires dans le champ **Message**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **Détails des KPI** pour ajouter les informations des KPI dans le message.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail aux destinataires sélectionnés.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Copier l'URL** pour copier un lien vers le tableau de bord et l'envoyer via différents canaux.

Benchmarks pour les indicateurs du tableau de bord des performances

Vous pouvez afficher le score de point de référence global pour les KPI et les tendances du tableau de bord des performances, ainsi que des observations comparatives relatives aux clients à l'aide du tableau de bord des performances.

Vous devez activer Benchmarks et être autorisé à partager les données d'indicateurs de l'organisation. Pour plus d'informations sur les KPI des tableaux de bord des performances, consultez KPI de point de référence.

Économies de coût estimées pour les indicateurs du Tableau de bord des performances

Économies de coût estimées fournit des données permettant de mesurer la réussite du produit en calculant le montant total économisé par les agents pour Agent virtuel, Knowledge et Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez le coût estimé total économisé et ses répartitions pour mesurer les avantages des options du produit :

- Coût estimé global économisé via des options spécifiques du produit ServiceNow®Tableau de bord des performances ITSM
- Contribution par canaux individuels tels que des conversations Agent virtuel, des articles Knowledge et des soumissions Catalogue de services
- Formules et définitions des données présentées sur le tableau de bord
- Tendances des données mensuelles, trimestrielles et annuelles

Fonctionnalités principales

Ce tableau de bord fournit les fonctionnalités suivantes :

- Vue centralisée avec KPI prescrits, calcul des économies réalisées en termes de coût global, incluant l'auto-résolution, la déviation d'appels, les tickets structurés terminés et les prédictions réussies
- Agrégation mensuelle, trimestrielle et annuelle des KPI
- Aide contextuelle expliquant un KPI sélectionné et sa formule
- Possibilité de configurer les groupes de profils, le salaire horaire de chaque groupe de profils et le gain de temps pour chaque groupe de profils par indicateur
- Possibilité d'afficher les économies réalisées pour les composants individuels sur le tableau de bord

Afficher le tableau de bord

Pour afficher le tableau de bord, vous devez disposer du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.

Afficher les mesures de la période sélectionnée dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les mesures d'indicateurs clés de performance (KPI) sur le Tableau de bord des performances ITSM correspondant à une période donnée afin d'analyser les performances.

Avant de commencer

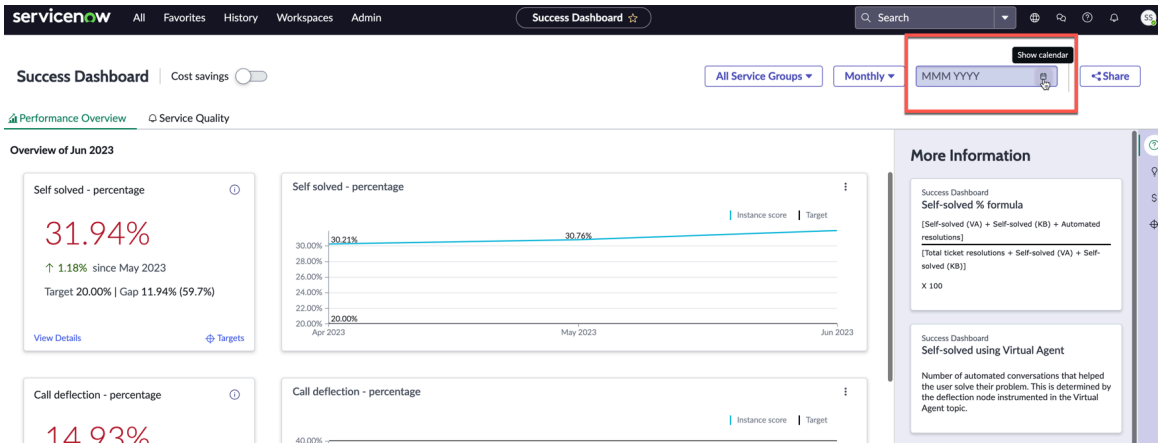
Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble des performances**.
3. Sélectionnez **Afficher le calendrier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez l'année et le mois.
5. Sélectionnez **OK**.

> **Remarque :**
>
> Les valeurs de tous les KPI, y compris les KPI contribuant aux critères sélectionnés, s'affichent sur le tableau de bord. Les données sont actualisées pour chaque critère sélectionné.

Créer une cible de KPI dans le Tableau de bord des performances

Créez une cible de KPI conforme au point de référence ou aux objectifs de l'organisation.

Avant de commencer

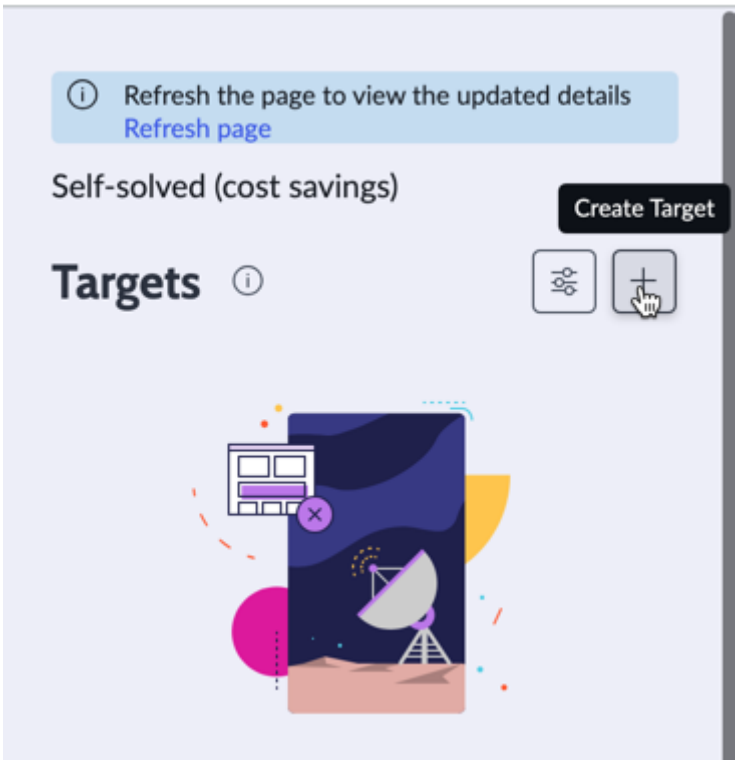
Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Performance Quality** (Qualité des performances).
3. Sélectionnez **Cibles**.
4. Sélectionnez l'icône **Créer une cible** (+).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Renseignez les champs du formulaire.

Cibles KPI

Champ	Description
Nouvelle valeur	Option permettant de saisir la valeur cible de votre KPI.
Date de début de la cible	Option permettant de sélectionner la date de début de la cible.
Date d'examen cible	Option permettant de sélectionner la date de révision de la cible.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Sélectionnez **Actualiser** pour afficher la cible définie sur la courbe de tendance.

Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM - Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec les indicateurs ServiceNow Tableau de bord des performances ITSM.

Responsabilités et rôles d'utilisateur des indicateurs du tableau de bord des performances

Les leaders et les propriétaires de processus de ITSM et RH peuvent configurer et utiliser les indicateurs du tableau de bord des performances pour mesurer le succès de l'implémentation.

Les rôles et les tâches des indicateurs du tableau de bord des performances sont uniformes entre les groupes de services ; ITSM ou RH. Les rôles et responsabilités de l'utilisateur sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle d'utilisateur et responsabilités	Rôle requis
En tant qu'administrateur du tableau de bord, vous pouvez : • configurer les paramètres du tableau de bord ; • gérer les KPI en ajoutant ou en supprimant un indicateur de contribution. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_admin
En tant que leader IT ou propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions à un niveau élevé ; • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_read
En tant que propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions au niveau des enregistrements. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_details_read

Panne de tâche

L'indisponibilité de CI, ou panne, désigne le temps d'arrêt réel d'un CI. Chaque fois qu'une panne survient sur l'un des éléments CI, les informations de la panne sont stockées dans la table Panne [cmdb_ci_outage]. La table Tâche-Panne [task_outage] gère le mappage entre la table Tâche [task] et la table Panne [cmdb_ci_outage].

Activer Relation tâche/panne

Activez le module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage) pour suivre la durée des pannes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Relation tâche/panne crée une relation plusieurs-à-plusieurs entre la table de tâches [task] et la table de pannes [cmdb_ci_outage].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Relation tâche/panne

La table de pannes de tâche est installée avec l'activation du module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Table installée

Table	Description
Panne de tâche [task_outage]	Une table plusieurs-à-plusieurs qui stocke les références aux tables de tâches [task] et de pannes [cmdb_ci_outage].

Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche

Par défaut, l'action d'interface utilisateur *Create Outage* est disponible sur les formulaires d'incident et de problème, et peut être ajoutée à d'autres formulaires de tâche. Pour les nouvelles instances de Jakarta uniquement, cette fonctionnalité est également disponible sur le formulaire de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Créer une panne** sur la table Tâche [task].
   Par défaut, la condition est :

   ```
   current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem'
   ```

3. Modifiez le champ **Conditions** comme indiqué dans les exemples suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Pour ajouter cette action d'interface utilisateur à la table Ticket [ticket]	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
Pour utiliser l'action d'interface utilisateur uniquement dans la table Problème [problem]	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associer une tâche à une panne

Vous pouvez associer plusieurs tâches à une panne définie.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur doit configurer le formulaire de panne pour inclure la liste connexe Tâches.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de la panne.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Tâches.
   Toutes les tâches d'incident et de problème sont répertoriées. Pour les nouvelles instances dans Jakarta, les demandes de changement sont également répertoriées.
3. Utilisez le filtre ou le champ de recherche au-dessus de la case **Collection** pour localiser la tâche à associer à la panne.

   Example
   Par exemple, filtrez les tâches selon un seul élément de configuration ou service d'entreprise, ou recherchez des tâches créées le même jour que la panne.
4. Déplacez les tâches associées vers la case **Liste des tâches** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une panne à partir d'une tâche

Créez une panne à partir d'un enregistrement de tâche pour comprendre le temps d'indisponibilité d'un élément de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'action d'interface utilisateur **Créer une panne** est ajoutée pour la table Tâche [task]. Lorsque le module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage) est activé, la liste connexe Pannes est ajoutée à la liste connexe des formulaires de tâche (Incident, Problème, Changement, etc.). Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez affecter plusieurs tâches à une panne en configurant la liste connexe Tâches pour qu'elle s'affiche sur le formulaire Pannes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de tâche.
2. Faites un clic droit sur le formulaire d'en-tête et sélectionnez **Créer une panne**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Entrée
Numéro	Numéro unique qui identifie la panne
ID d'élément de configuration	Recherchez l'icône pour sélectionner l'élément de configuration dans la liste.
Type	Type de la panne.
Début	Date et heure de début de la panne. Vous pouvez cliquer sur le lien connexe **Commencer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Fin	Date et heure de fin de la panne. Lorsque la panne prend fin, ouvrez l'enregistrement et saisissez manuellement la date et l'heure. Vous pouvez aussi utiliser le lien connexe **Terminer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Durée	Durée de la panne en jours et en heures.
Numéro de tâche	Numéro d'enregistrement de la tâche parente à partir de laquelle vous avez créé la panne.
Description courte	Une brève description de la panne.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Séparation de domaine et panne de tâche

Les pannes de tâches prennent en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de la panne de tâche

La relation tâche/panne [cmdb_ci_outage] est séparée par domaine. Les pannes sont maintenant séparées par données, ce qui signifie qu'elles peuvent être communiquées aux personnes appropriées sans risque d'exposer les données. Les prestataires peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne, quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent. La table de relation tâche/panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension facultatif Relation tâche/panne.

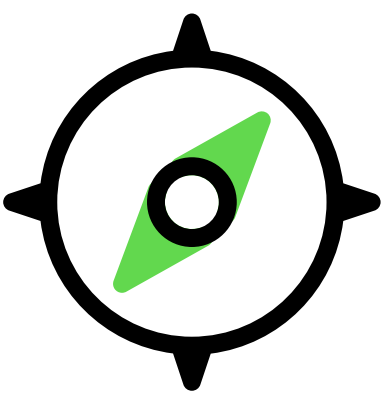
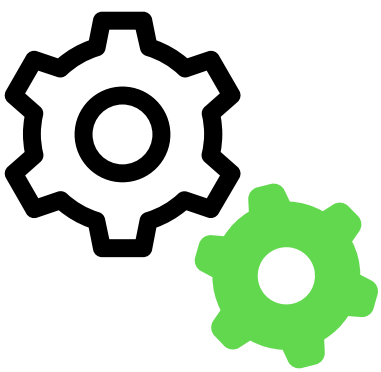
Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Intelligence des tâches pour ITSM

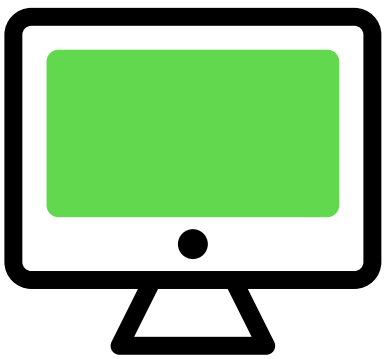
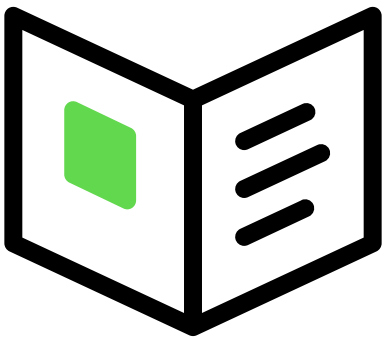
ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM utilise l'apprentissage machine pour configurer, déployer et suivre des modèles basés sur des solutions afin d'obtenir d'importants résultats commerciaux.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
En savoir plus sur les concepts et les Intelligence des tâches pour ITSM fonctionnalités.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Découvrez comment utiliser Intelligence des tâches pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Moniteur	Référence	
		
En savoir plus sur la surveillance et l’analyse des Intelligence des tâches pour ITSM modèles	Obtenez des détails sur Intelligence des tâches pour ITSM les composants, tels que les rôles et les applications dépendantes.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Intelligence des tâches pour ITSM

Grâce à Intelligence des tâches pour ITSM, vous pouvez configurer et déployer des modèles d'apprentissage machine pour prédire les recommandations au niveau des champs et identifier des enregistrements similaires pour les incidents, qui s'affichent sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches pour ITSM

Intelligence des tâches pour ITSM vous permet de créer, configurer et déployer des modèles de solutions pour prédire les informations de champ d'incident et les enregistrements similaires pour les incidents.

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les types de modèles de prédiction suivants :

- Modèle Catégorisation des incidents : prédit les informations de champ d'incident pour catégoriser les incidents dans des applications telles que Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.
- Modèle Incidents similaires : prédit les incidents similaires en reconnaissant les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs.
- Modèle Demandes de changement ouvertes similaires pour les incidents : prédit les demandes de changement en reconnaissant les similitudes entre la table d’incidents et la table de demandes de changement, en comparant leurs champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes ouverts similaires pour les incidents : prédit les demandes de changement en reconnaissant les similitudes entre la table d'incidents et la table de problèmes, en comparant leurs champs.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les modèles basés sur la similarité, consultez Créer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM

Grâce aux modèles de prédiction, les agents peuvent se concentrer davantage sur la résolution des incidents et passer moins de temps à renseigner les informations de champ ou à rechercher des enregistrements similaires. Ces modèles contribuent à réduire le délai moyen de résolution (MTTR) des tâches. Vous pouvez également suivre et surveiller les performances des modèles de solution, et modifier leurs paramètres en conséquence.

Intelligence des tâches pour ITSM permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Résoudre plus rapidement les problèmes afin d'offrir un meilleur service et de meilleures expériences
- Se concentrer sur le plus important
- Réduire les taux d'erreur et réduire les coûts
- Améliorer le délai de rentabilité grâce à des expériences intuitives

La console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM fournit à l'administrateur une expérience no-code pour le déploiement de modèles de solutions Intelligence des tâches. À l'aide de modèles d'apprentissage machine, l'application vous permet d'automatiser et d'optimiser la prédiction et la catégorisation des incidents. Les modèles utilisent des statistiques pour prédire les données futures en se formant avec vos données passées.

Intelligence des tâches pour ITSM prend en charge le correctif 5 Utah et les versions ultérieures.

Workflow Intelligence des tâches pour ITSM

Le workflow pour Intelligence des tâches pour ITSM comprend les éléments suivants :

1. Intelligence des tâches pour ITSM : utilisez cette application pour configurer un modèle de prédiction d'incidents afin de prédire et recommander des champs d'incident sur le formulaire d'incident. Pour configurer et utiliser un modèle, vous devez effectuer les opérations suivantes :
   a. Configurer un modèle de prédiction d'incidents : configurez un modèle à l'aide du modèle par défaut disponible avec le système de base.
   b. Former votre modèle : formez le modèle avec vos données.
   c. Définir vos préférences : définissez les préférences de prédiction et le comportement du modèle.
   d. Déployer le modèle : déployez le modèle pour prédire les informations du champ d'incident.
   e. Surveiller et analyser : surveillez les performances du modèle et analysez les données des résultats des performances.
   f. Modifier votre modèle : en fonction de l'analyse des résultats des performances, modifiez votre modèle et déployez-le à nouveau.
2. Accédez à la configuration de l'application Actions recommandées avancées pour ITSM pour configurer où, comment et quand le modèle doit être implémenté dans l'application Espace

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Obtenez des prédictions et des recommandations relatives aux incidents dans le formulaire d'incident de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Intelligence des tâches pour ITSM avantages

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les avantages suivants :

Avantages de la fonctionnalité basée sur le rôle

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Créez et déployez des modèles de prédiction des incidents basés sur des solutions afin de prédire les champs d'incidents correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques. Cela facilite la catégorisation des incidents	Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur
Créez et déployez un modèle basé sur la similarité pour prédire des enregistrements similaires pour les incidents des services IT qui apparaissent sous forme de recommandations exploitables.	Créer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur
Exportez un modèle de prédiction d'incidents d'Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.	Exporter un modèle de prédiction d'incidents	Administrateur
Surveillez les résultats des performances du modèle.	Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM	Analyste
Modifiez le modèle de prédiction d'incidents en fonction des résultats des performances et déployez-le à nouveau.	Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur

Console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM

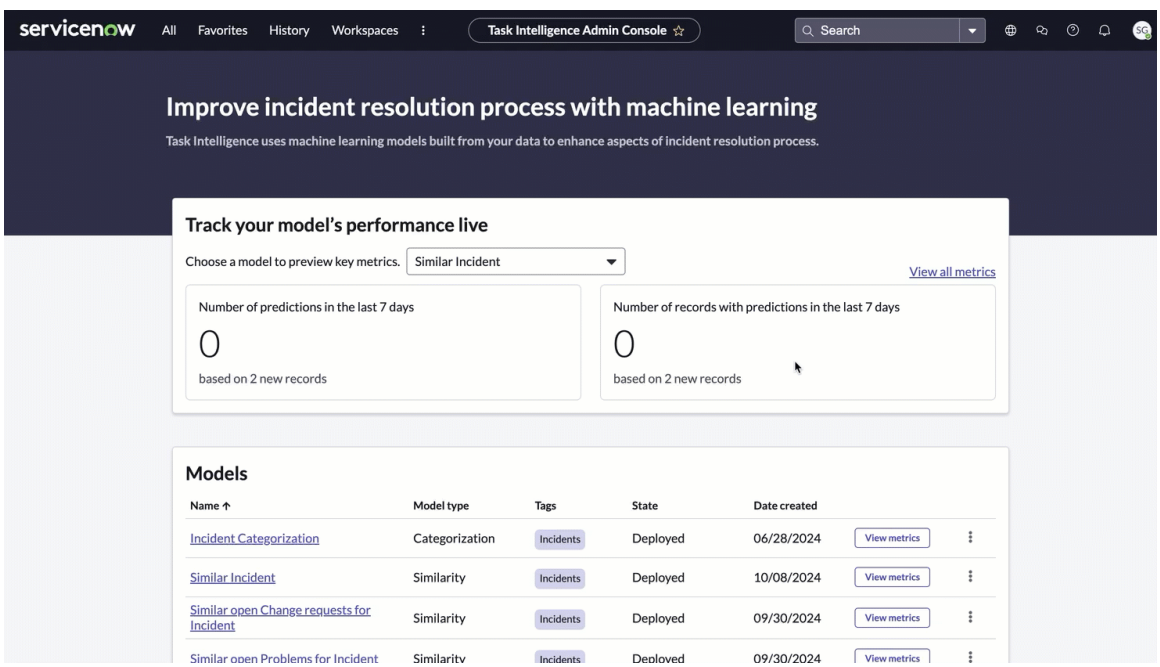
La console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM met à votre disposition une interface pour créer, former, accéder, définir des préférences, déployer et surveiller les modèles prédictifs utilisés pour la prédiction d'incidents et la reconnaissance de schémas similaires.

La console d'administration ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM prend en charge les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Formez le modèle requis avec vos données et déployez-le pour prédire les champs d'incident ou identifier des enregistrements similaires pour les incidents, qui s'afficheront sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.
- Utilisez les informations du champ d'incident pour faciliter le classement des incidents ou la reconnaissance des enregistrements similaires et réduire le temps nécessaire à leur gestion pour les agents.
- Suivi et surveillance des performances du modèle déployé.
- Modification du modèle déployé en fonction de ses performances, puis formation et redéploiement de ce modèle.



Configurer Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez Intelligence des tâches pour ITSM de manière à ce que les agents puissent utiliser l'application pour obtenir des prédictions au niveau du champ et des enregistrements similaires sur les incidents sous forme de recommandations exploitables dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Intelligence des tâches pour ITSM, l'application doit être installée à partir de ServiceNow® Store.

Installer Intelligence des tâches pour ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence des tâches pour ITSM dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences et les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Pour installer Intelligence des tâches pour ITSM, vous devez disposer du package d'abonnement ITSM Pro.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence des tâches pour ITSM :

- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus sur ce qui est installé, consultez Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM

Utilisez les options d'apprentissage machine de Intelligence des tâches pour ITSM pour prédire les recommandations au niveau des champs et les enregistrements similaires sur les incidents qui s'affichent sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La gestion de Intelligence des tâches pour ITSM implique les tâches suivantes.

Créer un modèle de prédiction

Vous pouvez créer et déployer des modèles de prédiction basés sur des solutions pour prédire les champs d'incidents et les recommandations en temps réel exploitables en fonction des similitudes entre deux types de tables, en comparant leurs champs pour les incidents du service IT.

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les types de modèles de prédiction suivants :

- Catégorisation des incidents : ce modèle prédit les champs d'incidents pour les nouveaux incidents liés aux services informatiques.
- Incidents similaires : le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs de formation d'une table de formation. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires pour les incidents.
- Recommandation d'incident majeur : le modèle recommande des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié, et vous recommande de proposer des incidents similaires comme incidents majeurs.
- Demandes de changement ouvertes similaires pour un incident : le modèle examine les champs d'incident d'une table d'incident et les champs de demande de changement d'une table de demande de changement. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des demandes de changement similaires pour des incidents.
- Problèmes ouverts similaires pour l'incident : le modèle examine les champs d'incident d'une table d'incident et les champs de problème d'une table de problème. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des problèmes similaires pour les incidents.

La création d'un modèle implique les étapes suivantes :

- Configurer un modèle : configurez un modèle de prédiction à l'aide d'un modèle disponible dans le système de base.
- Définir un modèle : spécifiez le but du modèle en sélectionnant la table de formation et la table de prédiction qui seront utilisées pour la formation ultérieure du modèle.
- Former un modèle : formez un modèle pour effectuer des prédictions à l'aide de vos données.
- Évaluer le modèle : évaluez les résultats de l'entraînement du modèle, affichez les exemples de résultats pour les prédictions, puis sélectionnez les préférences de prédiction et le comportement de votre modèle.
- Déployer le modèle : déployez votre modèle pour prédire les champs d'incident sur les formulaires d'incident.

Modifier un modèle de prédiction

Modifiez un modèle de prédiction qui a déjà été formé et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Exportation d'un modèle de prédiction

Exportez un modèle de prédiction vers Intelligence des tâches pour ITSM une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM

Créez et déployez des modèles de prédiction de catégorisation d'incidents basés sur des solutions afin de prédire les champs d'incidents correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques.

Un modèle de prédiction de champs d'incidents vous permet de choisir ce qui doit être utilisé pour prédire les informations. Si vous êtes administrateur, vous pouvez décider quand vous souhaitez que le modèle fasse des prédictions, ce que vous voulez qu'il prédise et quelles données utiliser pour ces prédictions. Vous pouvez sélectionner les informations suivantes :

- Champs de sortie : champs prédits par le modèle
- Champs d'entrée : champs utilisés pour prédire les champs de sortie
- Conditions de sélection de l'ensemble d'enregistrements pour former le modèle
- Comportement de prédiction : remplissage automatique, recommandation ou surveillance uniquement (exécuter en arrière-plan) ou désactivation des prédictions.

Après avoir personnalisé votre modèle, vous pouvez afficher les résultats des tests et déployer le modèle.

Le modèle utilise de précédents enregistrements de tickets pour sa formation. Vous pouvez voir comment le modèle aurait prédit les champs pour les tickets antérieurs, ce qui vous donne une estimation des performances de ce modèle une fois déployé.

Modèle de système de base

Intelligence des tâches pour ITSM est livré avec un système de base qui a les modèles suivants basés sur la similarité :

- Incidents similaires : permet de prédire les incidents similaires pour la table des incidents.
- Demandes de changement ouvertes similaires pour un incident : pour prédire les demandes de changement similaires pour la table d'incidents.
- Problèmes ouverts similaires pour l'incident : pour prédire les problèmes similaires pour la table d'incidents.
- Recommandation d'incident majeur : pour recommander des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié et pour vous recommander de proposer des incidents similaires comme incidents majeurs.

Lorsque vous installez le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM dans votre instance de production, le modèle est installé et il se forme automatiquement à partir de vos données. Ce modèle est déployé automatiquement. Le modèle commence à prédire les données en arrière-plan et n'a aucun impact sur le formulaire Incident.

Les données de prédiction sont ensuite stockées dans les tables de prédiction. Vous pouvez accéder à **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Surveillance** pour afficher les résultats de performances de ce modèle. En fonction de ces résultats, vous pouvez modifier le modèle pour afficher les prédictions dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez configurer le modèle pour qu'il utilise les prédictions afin de renseigner automatiquement les champs de sortie d'un formulaire d'incident ou de donner des recommandations à ce sujet.

Pour modifier et redéployer le modèle du système de base, vous pouvez accéder à la page Configuration. Dans la liste des modèles, sélectionnez le modèle de similarité requis et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modifiez le modèle. Pour en savoir plus sur la modification du modèle, consultez Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Ce modèle est lié à une règle du système de base dans la configuration de Actions recommandées pour ITSM. Un administrateur n'a pas besoin d'accéder à l'application Actions recommandées pour ITSM pour configurer des règles pour ce modèle.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle, consultez Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

Configurer votre modèle de prédiction d'incident

Utilisez Intelligence des tâches pour ITSM pour configurer votre modèle de prédiction d'incident et le former avec vos données afin d'effectuer des prédictions. Accédez aux résultats de performance de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

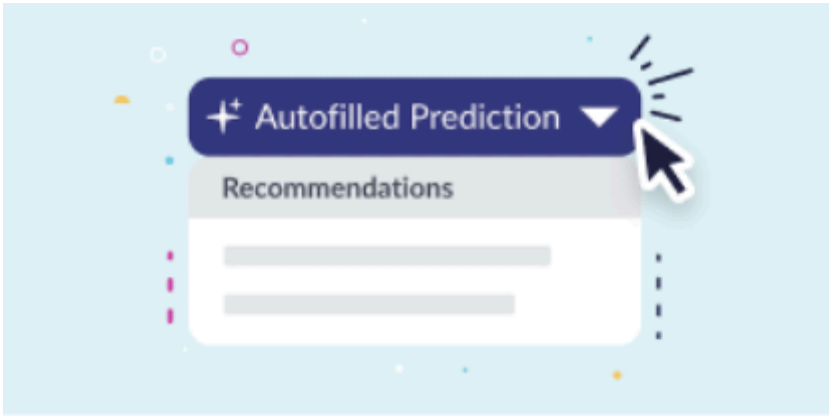
Avant de commencer
Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

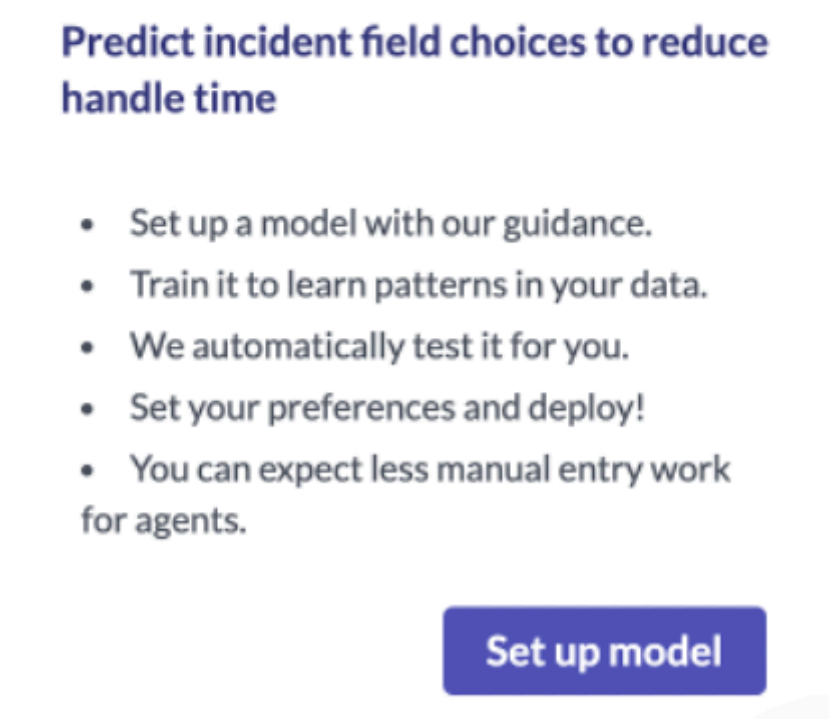
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration** pour accéder Console d'administration d'intelligence des tâchesau fichier .
2. Dans la carte **Prédire les choix de champs de l'incident pour réduire le temps de traitement**, sélectionnez **Configurer le modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Former votre modèle

Formez votre modèle de prédiction d'incidents avec des données pour prédire les champs d'incident.

Avant de commencer

Vous pouvez configurer un modèle d'intelligence des tâches ou utiliser le modèle de système de base fourni avec Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations sur la configuration d'un nouveau modèle, consultez la rubrique Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous formez un modèle d'apprentissage machine, ce modèle intègre certaines tendances des données passées afin de pouvoir effectuer des prédictions sur de nouvelles données. Les modèles sont formés à l'aide de grandes quantités de données afin qu'ils puissent apprendre des modèles. Avec un vaste ensemble de données, les modèles formés sont statistiquement significatifs. Lorsque vous répondez à des questions sur vos systèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'information, votre processus business et vos exploitations des services, le système exploite pleinement vos réponses.

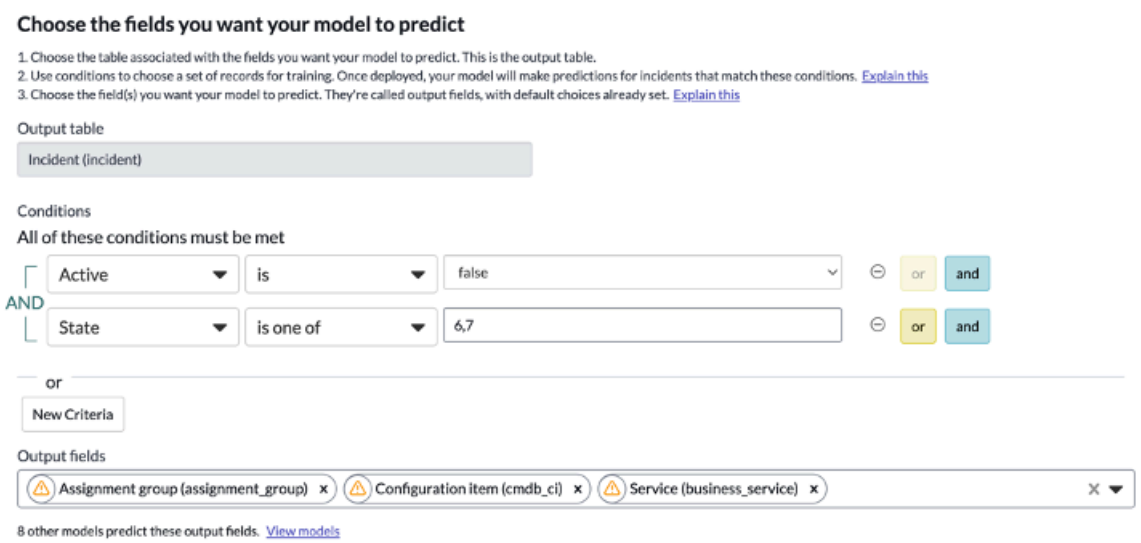
Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, notamment la table de sortie et les champs de sortie. Vous pouvez également sélectionner les tables et les champs que le modèle doit utiliser pour prédire les informations sur l'incident, notamment la table d'entrée et les champs d'entrée.

Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant la formation.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

Procédure

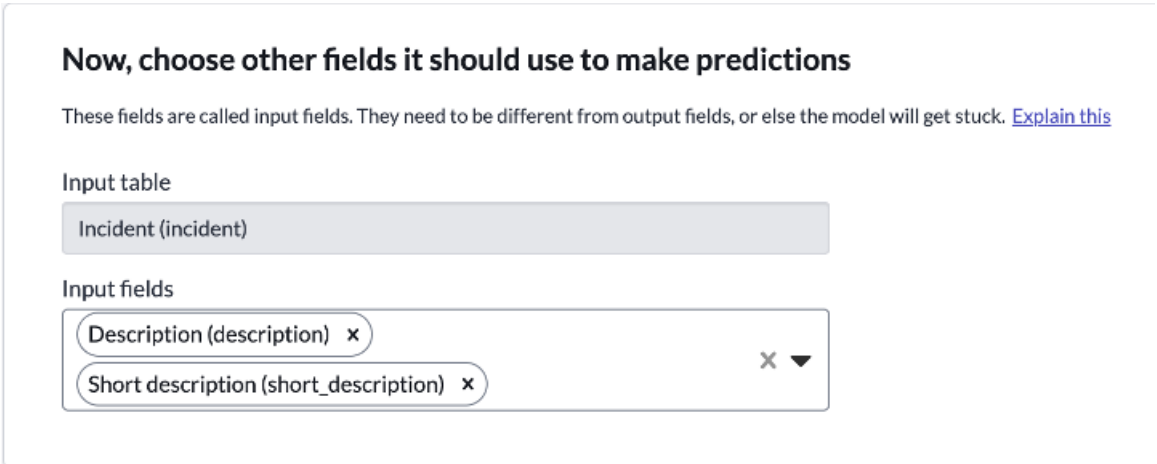
1. Donnez un nom au modèle.
2. Sélectionnez la **table de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation. Les conditions sélectionnées déterminent le mode de formation du modèle. Ces conditions déterminent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions.
4. Sélectionnez les **champs de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.



5. Sélectionnez la **table d'entrée** dans les données de formation que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
6. Sélectionnez les **champs d'entrée** que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.

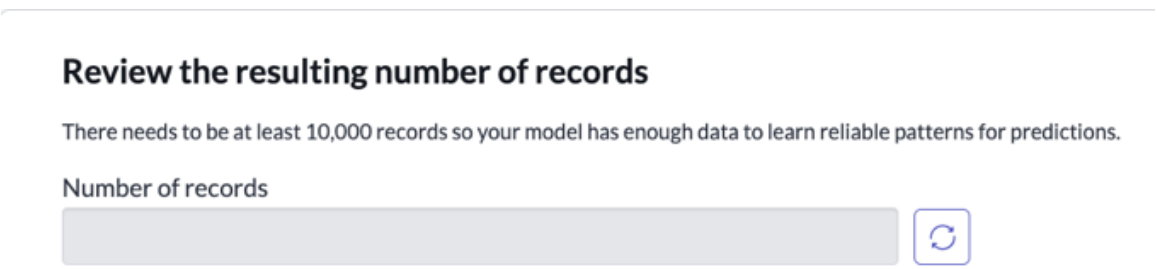
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Examinez le **nombre d'enregistrements** dans les données de formation en fonction des conditions sélectionnées.

   Les enregistrements qui sont pris en compte comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'actualisation ( ) pour actualiser cette valeur.



8. Sélectionnez **Lancer la formation**.

Résultats

Si vous formez le modèle sur une grande quantité de données, la formation peut prendre un certain temps. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail au terme de la formation.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats de formation du modèle et affichez les exemples de résultats pour les champs prédits. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des exemples de résultats, sélectionnez la préférence de prédiction et le comportement de chaque champ.

Avant de commencer

Vous devez former votre modèle à l'aide de différentes données. Pour en savoir plus sur la formation de votre modèle, consultez Former votre modèle.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

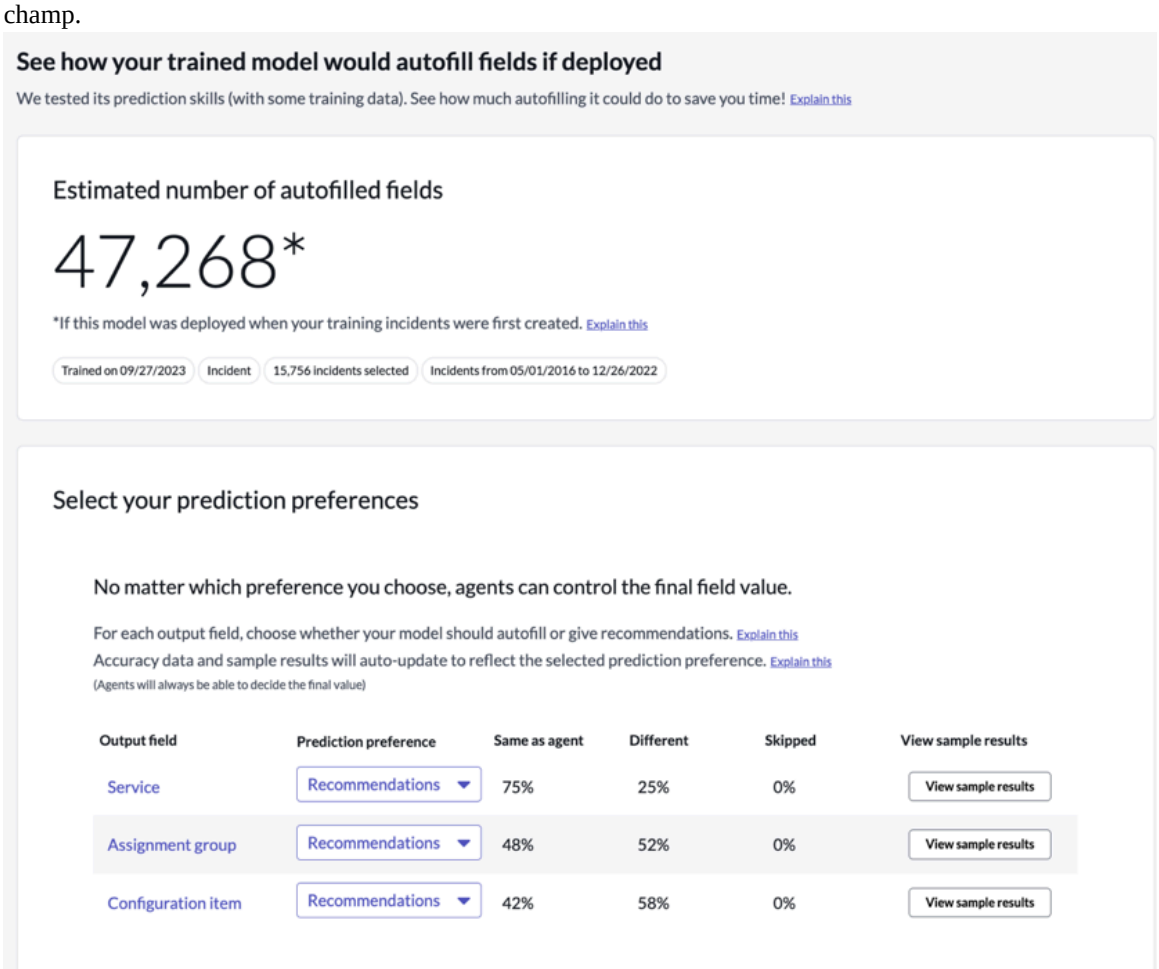
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque champ d'incident du formulaire Incident, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Renseignez automatiquement la valeur prédite dans le champ Incident.
- Recommandez la valeur prédite dans le champ Incident.
- Surveillez et exécutez le modèle de prédiction pour le champ Incident en arrière-plan uniquement.
- Désactivez les prédictions pour le champ Incident.

Procédure

1. Affichez la valeur du nombre dans la section **Nombre estimé de champs renseignés automatiquement**.
   Ce nombre vous aide à prédire les performances de votre modèle lors du déploiement.
2. Sélectionnez **Afficher les résultats d'échantillon** afin d'afficher les résultats d'échantillon pour chaque champ prédit.
3. Sélectionnez le bouton **Comparaison** pour afficher les détails d'un résultat sélectionné.
4. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.



5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déployer votre modèle

Déployez le modèle de prédiction d'incident pour prédire les informations du champ Incident.

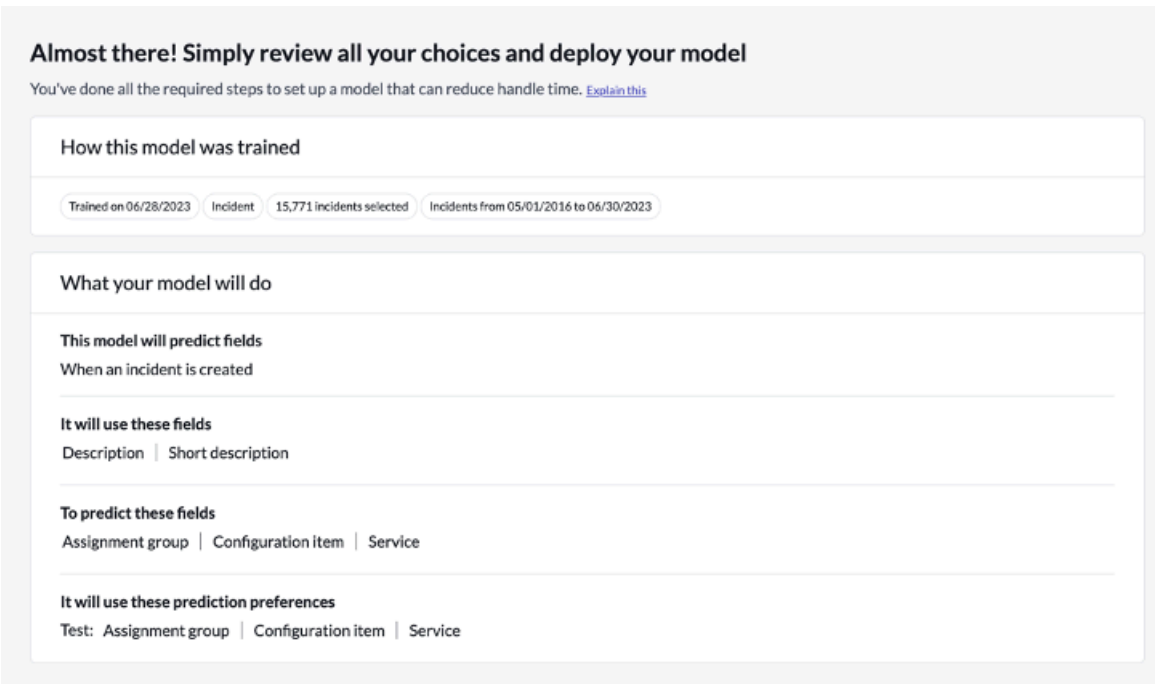
Avant de commencer

Vous devez accéder au modèle et définir ses préférences. Pour en savoir plus sur la définition des préférences de modèle, consultez Évaluer votre modèle.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Procédure

1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.



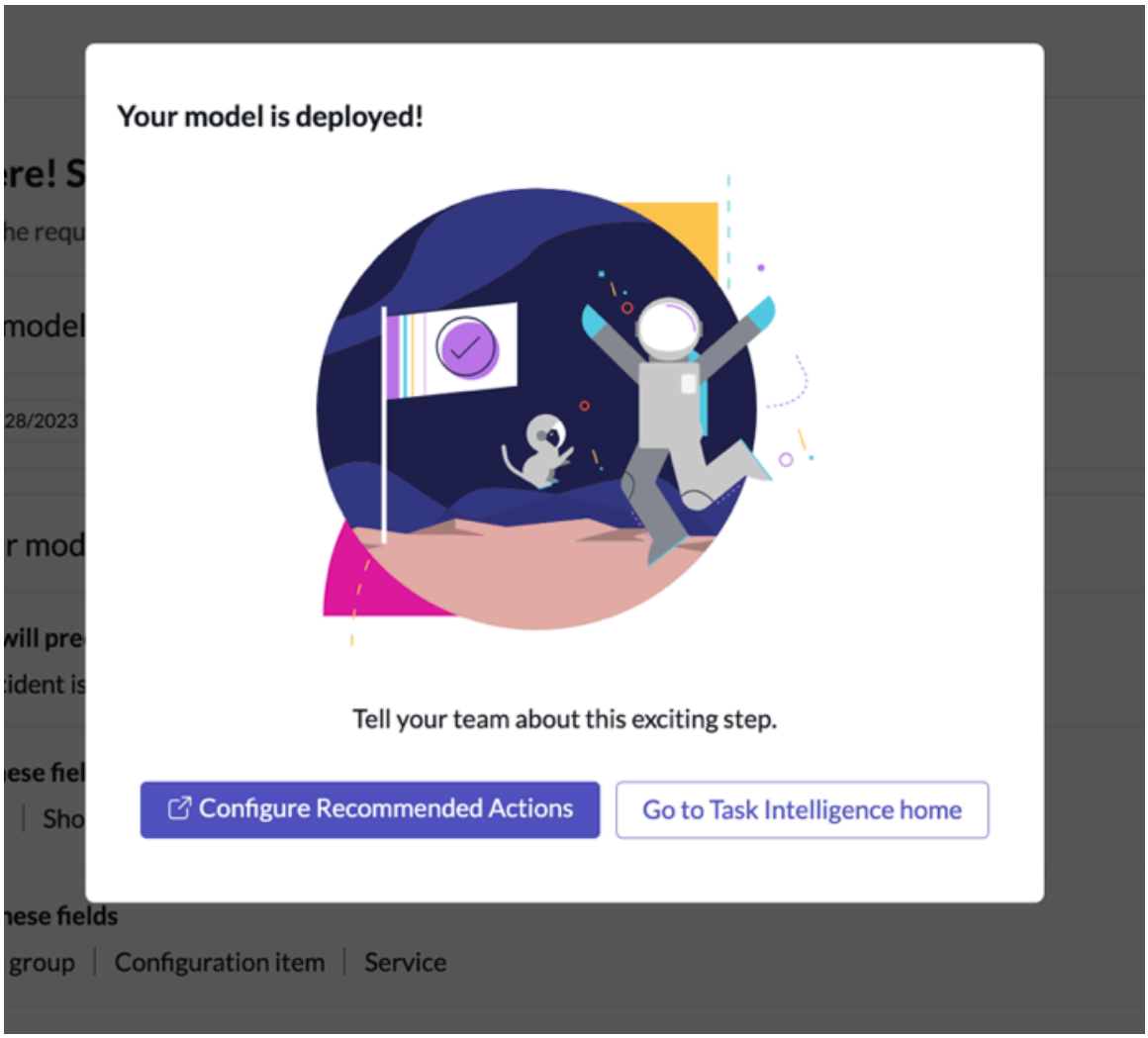
2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Résultats

Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer le déploiement de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite
Sélectionnez **Configurer Actions recommandées** pour configurer l'implémentation du modèle de prédiction d'incident dans les champs Incident. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez un modèle de formation pour l'aider à identifier les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs.

Le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs de formation d'une table de formation. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Par exemple, les champs de prédiction peuvent être la brève description et la description d'un enregistrement d'incident, tandis que les champs de formation peuvent être la brève description et le titre d'un article de la base de connaissances. Le modèle compare ces champs pour rechercher des articles de la base de connaissances similaires à l'incident actuel. Cela permet aux agents de trouver plus facilement les informations pertinentes et de résoudre rapidement les incidents.

Si vous êtes administrateur, vous pouvez décider quand vous souhaitez que le modèle fasse des prédictions, ce que vous voulez qu'il prédise et quelles données utiliser pour ces prédictions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner les informations suivantes :

- Champs de prédiction utilisés pour prédire des enregistrements similaires pour le modèle.
- Champs de formation présentant des similitudes avec les champs de prédiction.
- Conditions utilisées pour sélectionner l'ensemble d'enregistrements pour former le modèle.
- Comportement de prédiction : **Recommandation**, **Surveiller uniquement** (exécuter en arrière-plan) ou **Désactiver les prédictions**.

Après avoir personnalisé votre modèle, vous pouvez afficher les résultats des tests et déployer le modèle.

Le modèle utilise de précédents enregistrements de tickets pour sa formation. Vous pouvez déterminer la façon dont le modèle aurait prédit des enregistrements similaires pour les tickets antérieurs pour évaluer les performances de ce modèle une fois déployé.

Modèle de système de base

Intelligence des tâches pour ITSM est livré avec un système de base qui a les modèles suivants basés sur la similarité :

- Incidents similaires : permet de prédire les incidents similaires pour la table des incidents.
- Demandes de changement ouvertes similaires pour un incident : pour prédire les demandes de changement similaires pour la table d'incidents.
- Problèmes ouverts similaires pour l'incident : pour prédire les problèmes similaires pour la table d'incidents.
- Recommandation d'incident majeur : pour recommander des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié et pour vous recommander de proposer des incidents similaires comme incidents majeurs.

Lorsque vous installez le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM dans votre instance de production, le modèle est installé et il se forme automatiquement à partir de vos données. Ce modèle est déployé automatiquement. Le modèle commence à prédire les données en arrière-plan et n'a aucun impact sur le formulaire Incident.

Remarque :
En tant qu'utilisateur administrateur, vous devez recevoir un e-mail contenant un lien vers votre tableau de bord d'analyse dans un délai de quatre semaines.

Les données de prédiction sont ensuite stockées dans les tables de prédiction. Vous pouvez accéder à **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Surveillance** pour afficher les résultats de performances de ce modèle. En fonction de ces résultats, vous pouvez modifier le modèle pour afficher les prédictions dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour modifier et redéployer le modèle du système de base, vous pouvez accéder à la page Configuration. Dans la liste des modèles, sélectionnez le modèle de similarité requis (par exemple, Incidents similaires) et modifiez le modèle. Pour en savoir plus sur la modification du modèle, consultez Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Ce modèle est lié à une règle du système de base dans la configuration de Actions recommandées pour ITSM. Un administrateur n'a pas besoin d'accéder à l'application Actions recommandées pour ITSM pour configurer des règles pour ce modèle.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle, consultez Configurer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires

Utilisez cette fonction Intelligence des tâches pour ITSM pour configurer le modèle de prédiction d'enregistrements similaires, définir l'objectif du modèle et le former avec vos données afin d'effectuer des prédictions. Accédez aux résultats de performance de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer l'un des modèles basés sur la similarité suivants :

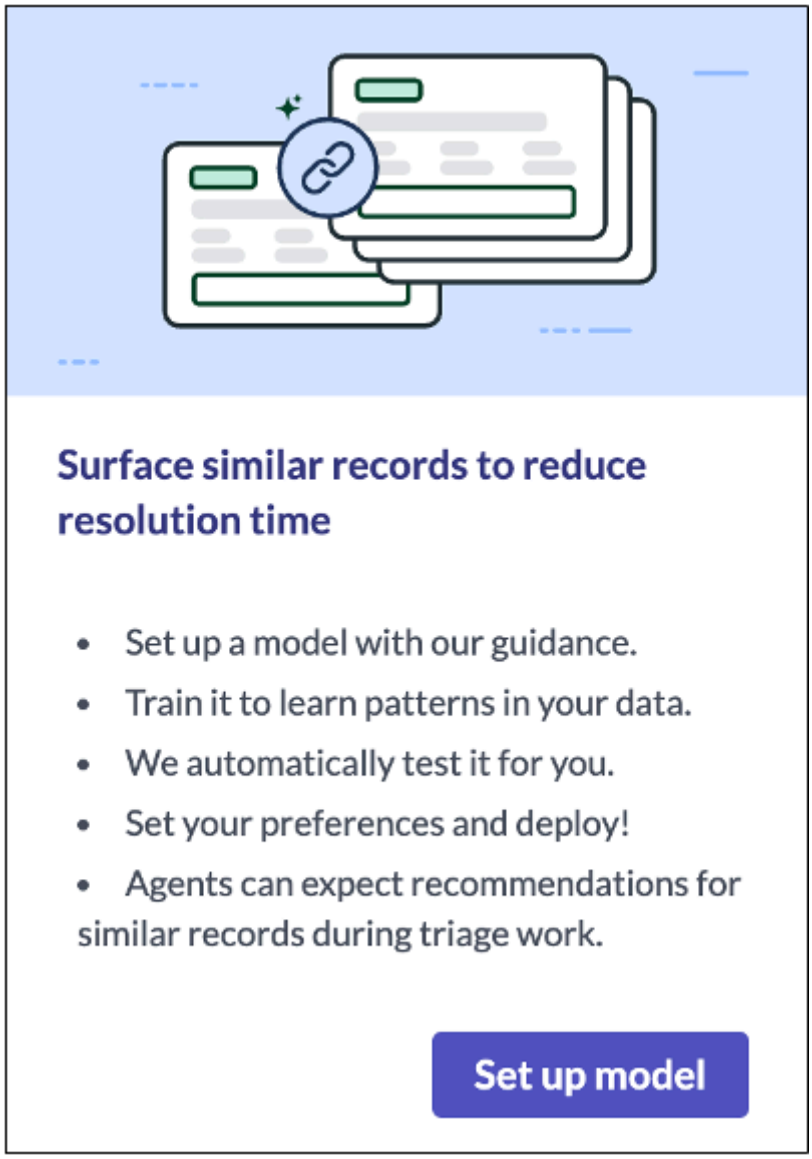
- Incidents similaires : permet de prédire les incidents similaires pour la table des incidents.
- Demandes de changement ouvertes similaires pour un incident : pour prédire les demandes de changement similaires pour la table d'incidents.
- Problèmes ouverts similaires pour l'incident : pour prédire les problèmes similaires pour la table d'incidents.
- Recommandation d'incident majeur : pour recommander des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié et pour vous recommander de proposer des incidents similaires comme incidents majeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration** pour accéder Console d'administration d'intelligence des tâches au fichier .
2. Sur la carte **Exposer des enregistrements similaires pour réduire la résolution** , sélectionnez **Configurer le modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Définir l'objectif

Spécifiez l’objectif du modèle d’enregistrements similaires. Vous pouvez sélectionner la table de prédiction pour laquelle les prédictions seront générées. Ensuite, sélectionnez la table de formation (Incidents, Problèmes ou Demandes de changement) qui apparaîtra sous forme de prédictions en fonction des similitudes entre les champs sélectionnés.

Avant de commencer

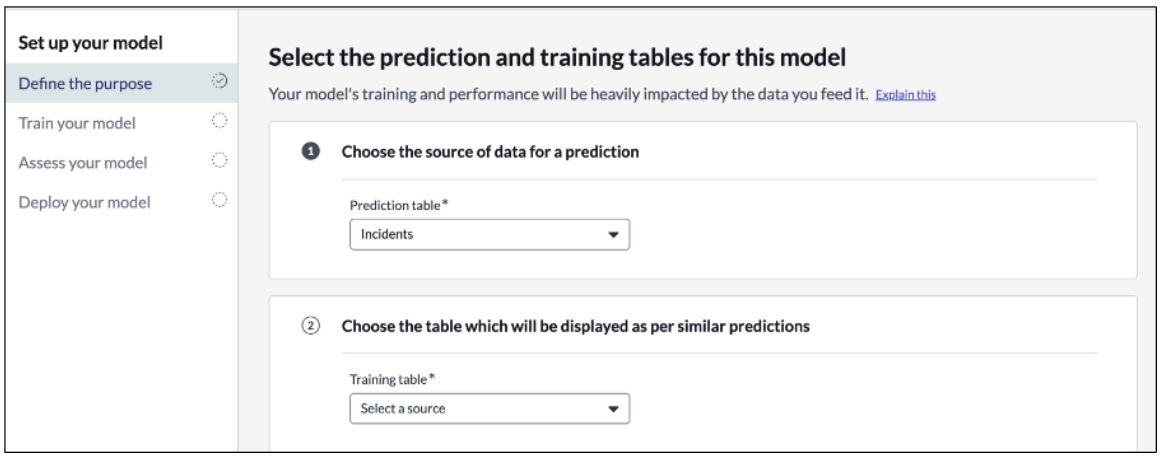
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez la table de prédiction.
2. Sélectionnez l’une des tables de formation suivantes.
   - Incident
   - Problème
   - Demande de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Résultats

Maintenant que l'objectif du modèle est défini, vous pouvez commencer à l'entraîner. Pour plus d'informations, consultez Entraîner le modèle de similarité.

Entraîner le modèle de similarité

Formez vos modèles d'enregistrements similaires avec des données d'entraînement pour prédire les enregistrements similaires en reconnaissant les similitudes entre les champs de la table Incident et des tables d'entraînement.

Avant de commencer

Vous pouvez configurer un modèle d'intelligence des tâches ou utiliser le modèle de système de base fourni avec Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations sur la configuration d'un nouveau modèle, voir Configurer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous entraînez un modèle d'entraînement machine, le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs d'entraînement d'une table d'entraînement. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, notamment la table Prédiction et les champs Prédictions. En outre, vous pouvez sélectionner les tables et les champs que vous souhaitez que le modèle utilise pour prédire les enregistrements similaires, tels que la table entraînement et les champs entraînement. Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant l'entraînement.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

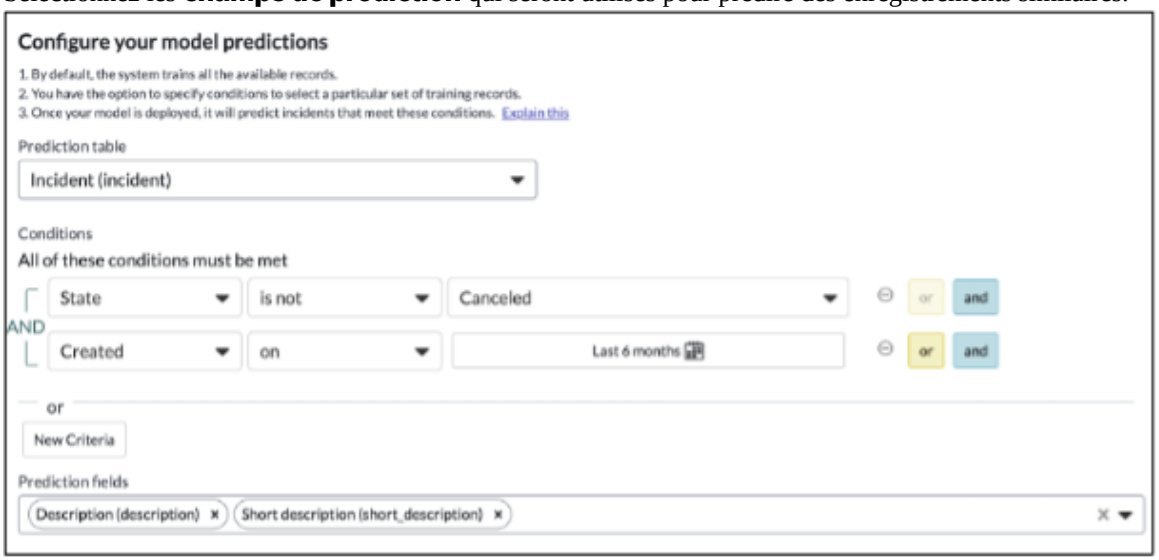
Procédure

1. Donnez un nom au modèle.
2. Sélectionnez la **table Prédiction** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation. Les conditions sélectionnées déterminent le mode de formation du modèle. Ces conditions déterminent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez les **champs de prédiction** qui seront utilisés pour prédire des enregistrements similaires.



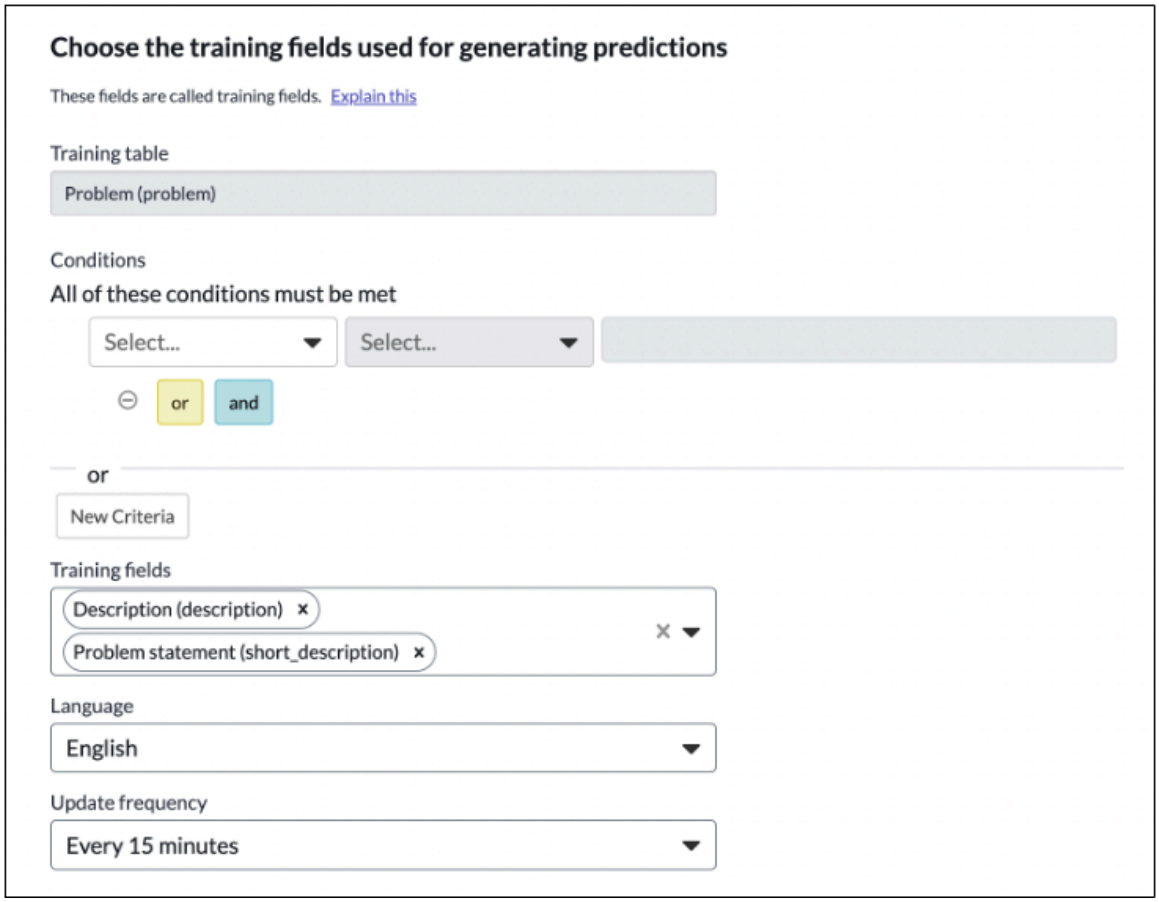
5. Choisissez l’ensemble d’enregistrements utilisé pour la formation du modèle d’enregistrements similaires en sélectionnant les conditions des tables de formation et des champs de formation pour la formation des modèles de similarité.

> **Remarque :**
> Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la table de formation **Problème** ou **Demandes de changement** dans la page **Définir votre objectif** . Si vous sélectionnez la table de prédiction et la table de formation comme Incident, les conditions sélectionnées à l’étape 3 sont appliquées aux tables de prédiction et de formation (dans ce cas, les deux sont des tables d’incidents) pour générer des enregistrements de formation qui sont utilisés pour la prédiction.

6. Sélectionnez la **table d’entraînement** dans les données d'entraînement que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
7. Sélectionnez les champs d'**entraînement** que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
8. Sélectionnez la **langue** dans laquelle l'entraînement a lieu.
9. Sélectionnez la **fréquence de mise à jour** pour déterminer la fréquence à laquelle l'entraînement doit avoir lieu.

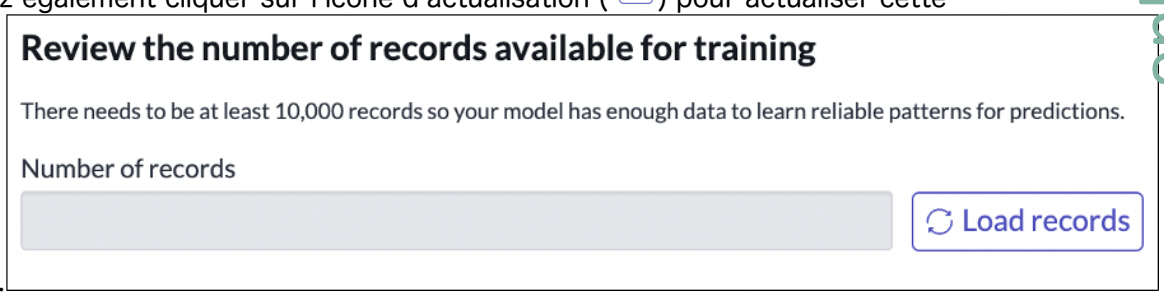
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Examinez le **nombre d'enregistrements** dans les données d'entraînement en fonction des conditions sélectionnées.

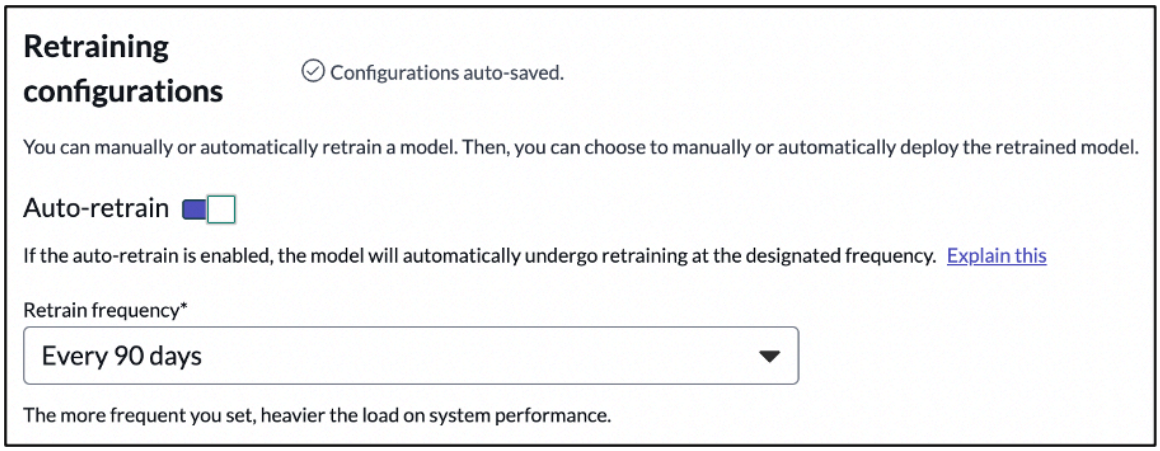
    Les enregistrements qui sont pris en compte comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'actualisation ( ) pour actualiser cette valeur.



11. Définissez une **fréquence de formation** pour définir la fréquence à laquelle le modèle se reforme automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



12. Sélectionnez **Lancer la formation**.

Résultats

Si vous formez le modèle sur une grande quantité de données, la formation peut prendre un certain temps. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail au terme de la formation.

Évaluer le modèle de similarité

Évaluez les résultats de formation du modèle et affichez les résultats de l'échantillon pour afficher les enregistrements similaires prédits pour les incidents. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des résultats de l'échantillon, sélectionnez la préférence de prédiction.

Avant de commencer

Vous devez former votre modèle à l'aide de différentes données. Pour en savoir plus sur la formation de votre modèle, consultez Entraîner le modèle de similarité.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque champ d'incident, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

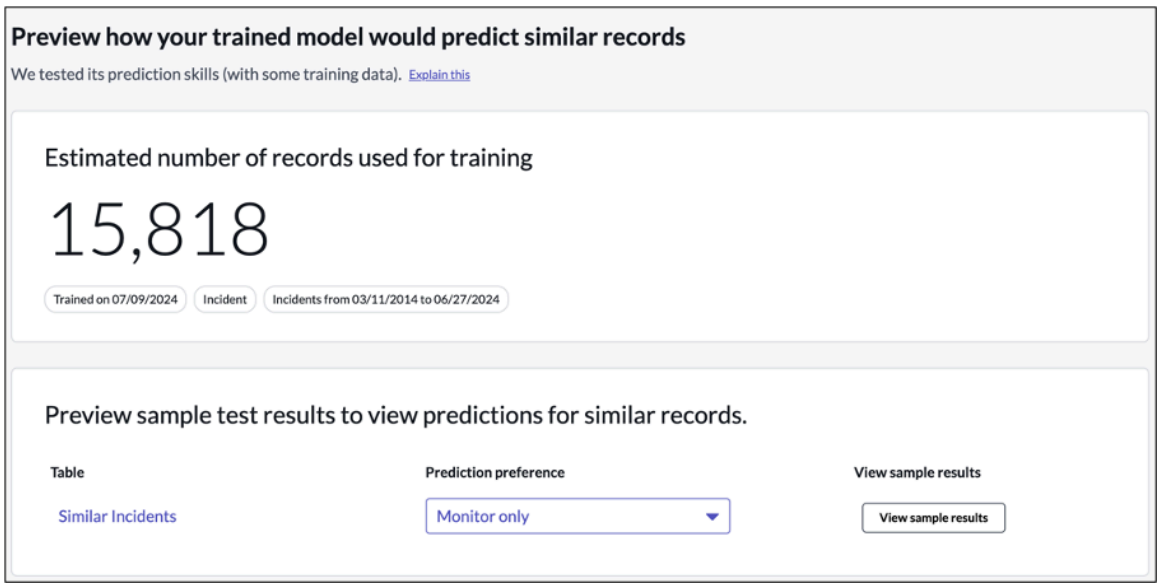
- Recommander des enregistrements similaires pour les incidents.
- Surveiller et exécuter le modèle de prédiction pour les incidents en arrière-plan uniquement.
- Désactiver les prédictions pour les incidents.

Procédure

1. Affichez la valeur numérique dans la section **Nombre estimé d'enregistrements pour la formation**. Ce nombre vous aide à prédire les performances de votre modèle lors du déploiement.
2. Sélectionnez **Afficher les résultats d'échantillon** afin d'afficher les enregistrements similaires prédits pour chaque champ incident.
3. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer le modèle de similarité

Déployez le modèle d'incidents similaires pour prédire les enregistrements similaires pour les incidents.

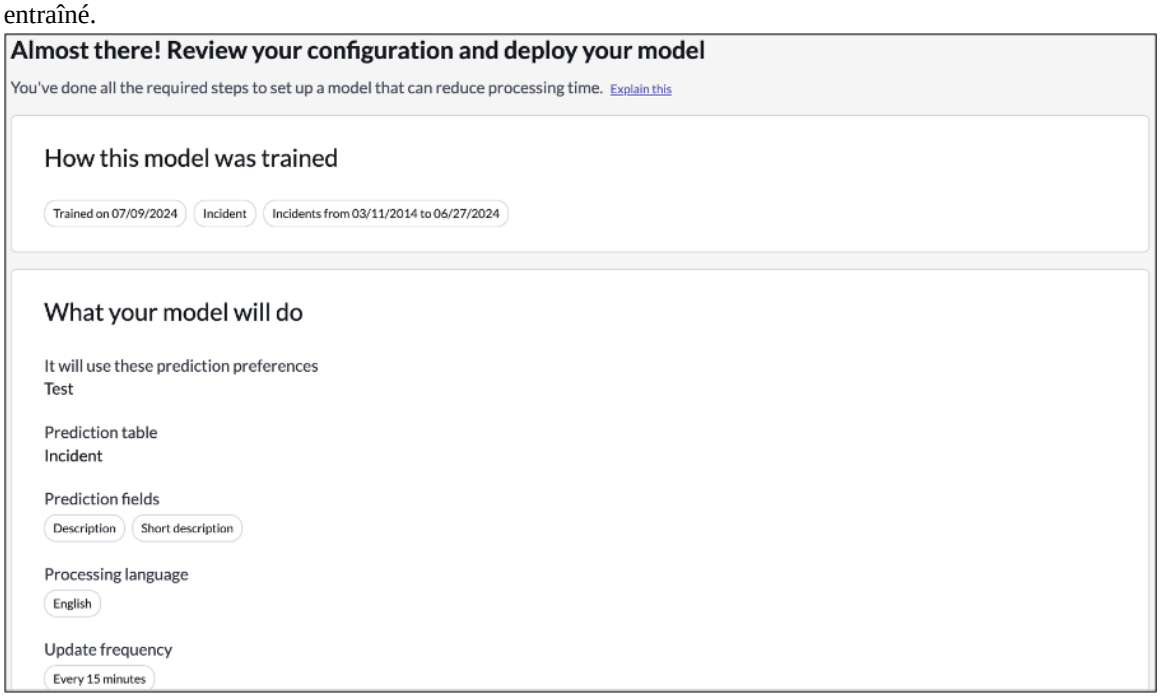
Avant de commencer

Vous devez accéder au modèle et définir ses préférences. Pour en savoir plus sur la définition des préférences de modèle, consultez Évaluer le modèle de similarité.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

Procédure

1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.

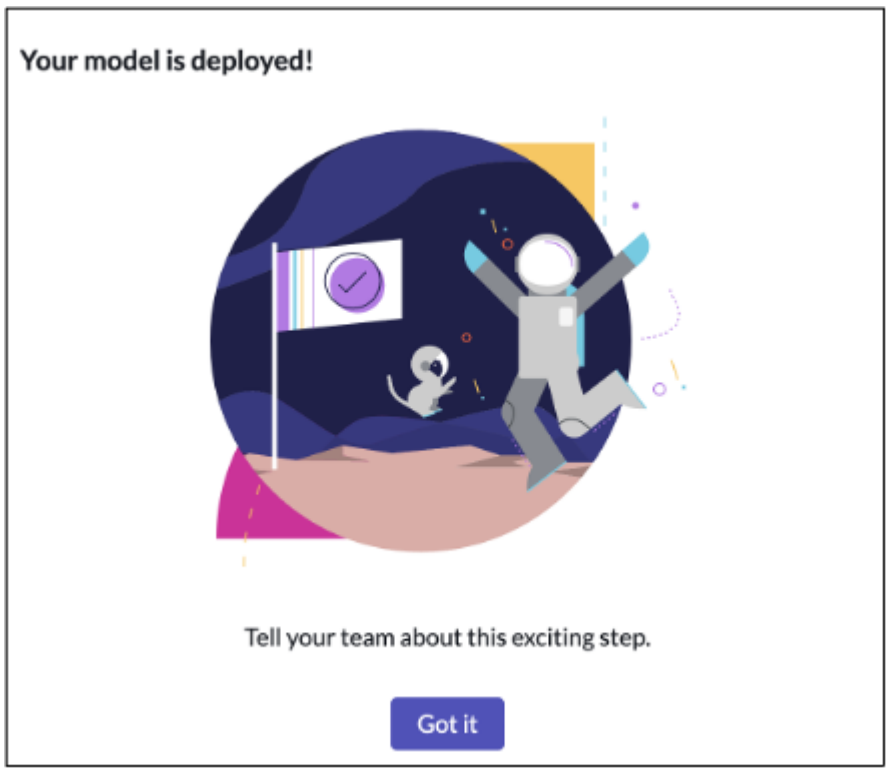


2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer le déploiement de votre modèle.



Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM

Modifiez le modèle Incidents similaires ou Catégorisation des incidents qui a déjà été entraîné et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

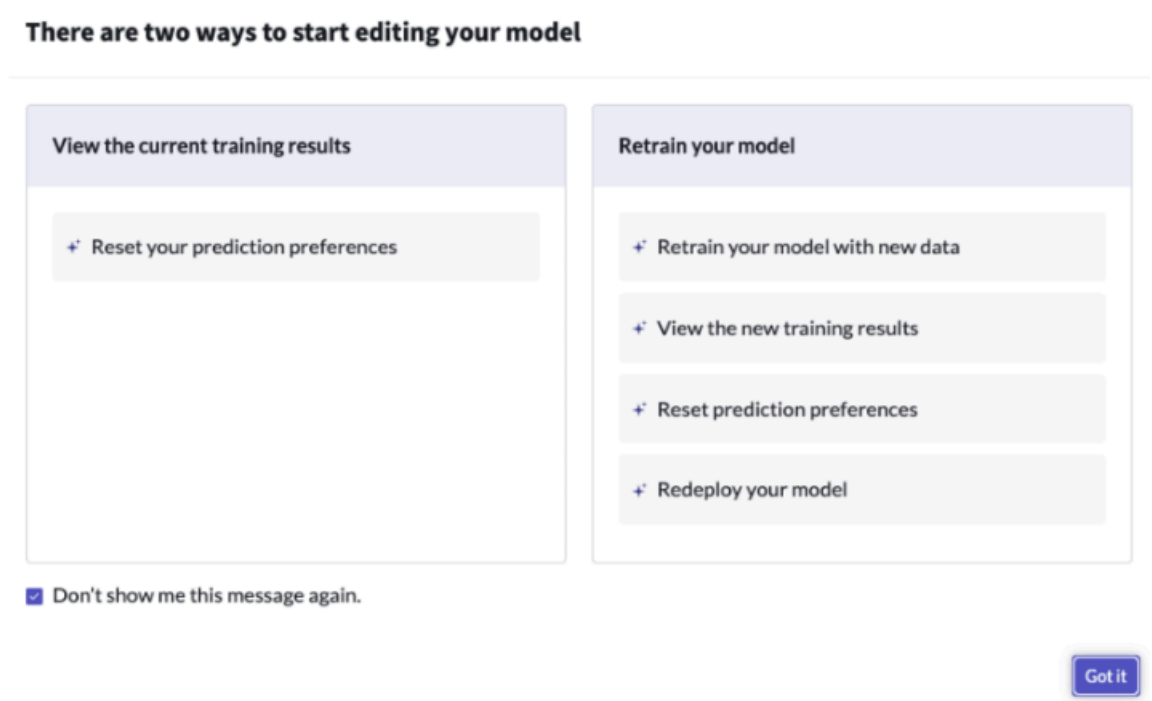
Avant de commencer
Vous devez avoir créé, entraîné et déployé un modèle de prédiction. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle, consultez Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour modifier votre modèle, deux options s'offrent à vous : afficher les résultats de formation actuels ou reformer le modèle. La première fois que vous modifiez un modèle, une fenêtre contextuelle apparaît pour vous demander l'option souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La réinitialisation des préférences de prédiction vous permet de modifier la visibilité des prédictions pour les agents. La reformation de votre modèle vous permet de sélectionner de nouvelles données de formation, ce qui modifie les capacités de prédiction du modèle.

Bien qu'il vous soit possible de tester à nouveau votre modèle de prédiction, cela ne modifie pas les compétences de prédiction. Modifiez votre modèle de prédiction pour réinitialiser vos préférences de prédiction. Modifiez vos modèles de prédiction pour entraîner à nouveau les modèles avec de nouvelles données, prédire différents champs ou modifier les préférences de prédiction.

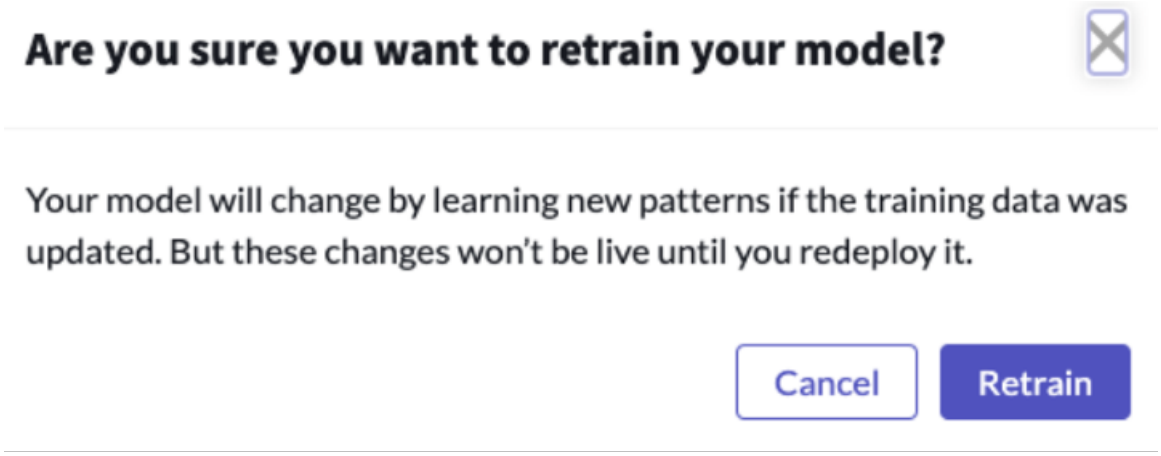
Les changements ne sont pas enregistrés tant que vous n'avez pas redéployé le modèle. Le modèle mis à jour remplace le modèle précédent.

Procédure

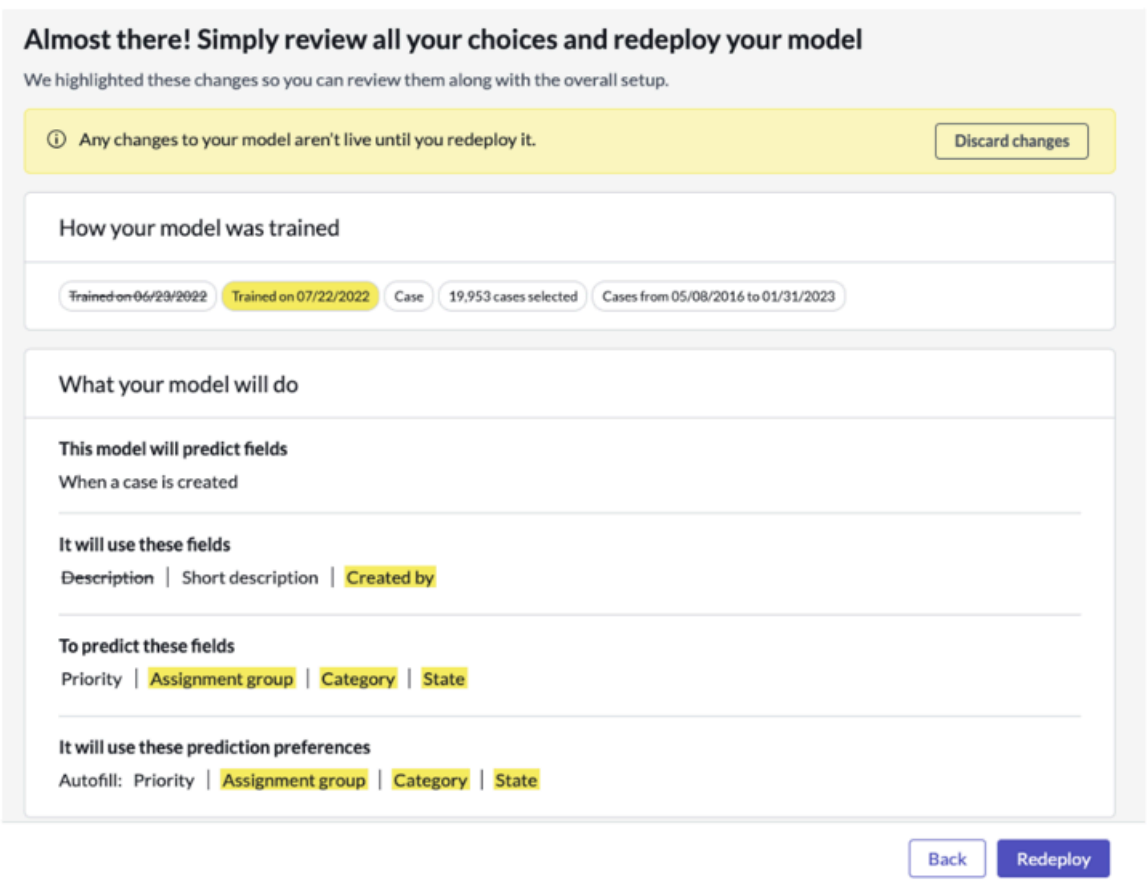
1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste **Modèles**, sélectionnez l'icône de menu (⋮) du modèle à modifier, puis sélectionnez **Modifier le modèle**.
3. Modifiez les champs pour obtenir les prédictions requises.
4. Sélectionnez **Lancer la formation**.
   Un message d'avertissement s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Reformer**.
   La nouvelle page de résultats de formation se charge.
6. Sélectionnez le bouton **Comparer les résultats des modèles** pour afficher les résultats précédents et les nouveaux résultats.
7. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
8. Définissez vos préférences pour l'affichage des prédictions ou leur exécution en arrière-plan.
9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   L'écran **Déployer votre modèle** se charge et affiche les changements que vous avez apportés en jaune. Si vous ne souhaitez pas déployer ces changements, sélectionnez **Annuler les changements**.



10. Examinez le modèle et sélectionnez **Redéployer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Votre modèle mis à jour est déployé.

Exporter un modèle de prédiction d'incidents

Exportez le modèle Incidents similaires ou Catégorisation des incidents de Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste Modèles, sélectionnez l'icône de menu ( ) du modèle à exporter, puis sélectionnez **Export model** (Exporter le modèle).
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.
3. Sélectionner **Autoriser**.

Résultats
Le fichier XML de votre modèle est téléchargé dans votre navigateur.

Que faire ensuite
Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mise à jour. Pour en savoir plus sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM

Vous pouvez afficher les impacts de vos modèles de prédiction d'incidents formés. Contrôlez les heures supplémentaires de performance du modèle, suivez la valeur commerciale et affichez les prédictions que vos agents ont utilisées et n'ont pas utilisées.

Pour accéder au tableau de bord d'analyse Intelligence des tâches, accédez à **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Surveillance**.

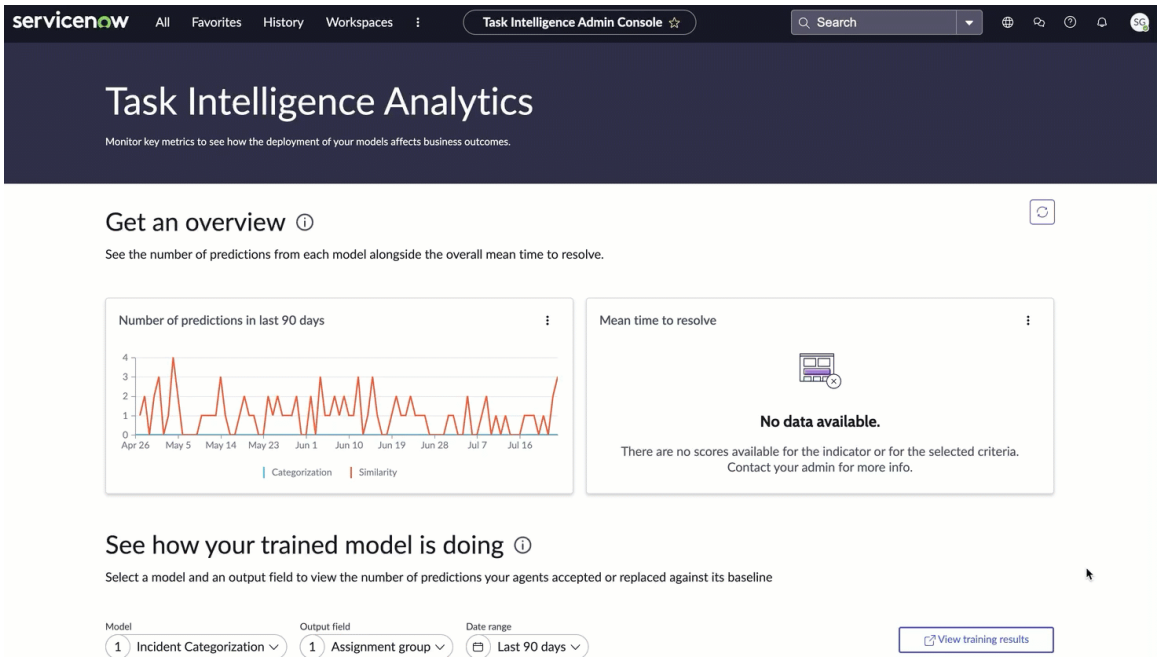
Utilisez la liste déroulante **Modèle** pour sélectionner un modèle. Sélectionnez **Appliquer** pour ouvrir la configuration du modèle.

Le tableau de bord d'analyse contient les sections suivantes :

- Obtenir une vue d'ensemble
- Voyez comment fonctionne votre modèle formé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Obtenir une vue d'ensemble

Le tableau de bord d'analyse utilise des visuels pour représenter la vue d'ensemble des performances du modèle.

Nombre de prédictions

Le graphique linéaire indique le nombre de champs que les modèles Catégorisation des incidents et Incidents similaires ont prédits au fil du temps. À mesure que le modèle continue d'apprendre, il peut augmenter le nombre de prédictions.

Délai moyen de résolution des incidents (MTTR)

Le graphique linéaire indique la durée moyenne nécessaire pour résoudre les incidents au fil du temps. Plus le modèle fait de prédictions, plus le MTTR doit diminuer, car les prédictions facilitent le travail des agents.

Voyez comment fonctionne votre modèle formé

Le tableau de bord d'analyse utilise des visuels pour suivre la façon dont le modèle a utilisé les prédictions au fil du temps.

Prédictions acceptées par les agents

Le widget affiche les prédictions correctes que vos agents ont utilisées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la baisse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Prédictions remplacées par les agents

Le widget affiche les prédictions incorrectes que vos agents ont supprimées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la hausse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Prédictions ignorées par le modèle

Le widget affiche le nombre de prédictions qui ont été ignorées par le modèle en fonction du modèle, du champ de sortie et de la sélection de la plage de dates. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des performances

La table Vue d'ensemble des performances affiche les valeurs moyennes, en pourcentage, pour les données correctes, incorrectes et ignorées pour chaque combinaison de modèle et de champ de sortie.

Suivre l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps

Le graphique à barres suit l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps. Chaque barre du graphique affiche trois composants, à savoir les prédictions acceptées, les prédictions remplacées et les prédictions qui ont été ignorées par le modèle. Un cadre rouge autour de chaque barre représente le nombre total d'enregistrements pour chaque jour. Pour comparer des composants spécifiques, accédez aux légendes et désélectionnez celles que vous ne souhaitez pas inclure afin d'avoir une comparaison plus personnalisée et ciblée en fonction des préférences utilisateur. Par défaut, la vue affiche le nombre de prédictions. Toutefois, vous avez la possibilité de passer à la vue en pourcentage en activant l'option Afficher le pourcentage. Dans la vue en pourcentage, vous pouvez également accéder aux informations sur la base de référence qui a été remplacée et acceptée et qui est dérivée des données de formation. Cette option vous permet d'obtenir des aperçus des performances du modèle avec la base de référence.

Référence Intelligence des tâches pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task), y compris les tables, les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow.

Rôles installés

Description du rôle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Intelligence des tâches [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	Utilisateur administrateur disposant de droits sur toutes les actions de l'application. Crée, modifie et surveille tous les modèles Intelligence des tâches.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
Analyste Intelligence des tâches [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	Affiche et surveille les modèles Intelligence des tâches via le tableau de bord d'analyse.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

Tables installées

Description de la table

Table	Description
Modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_template]	Contient des enregistrements de modèles, insérés par d'autres applications, qui spécifient les valeurs par défaut des paramètres de formation des modèles, les plans d'implémentation et les informations d'affichage de l'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de la table (suite)

Table	Description
Aide de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_help]	Contient des enregistrements d'aide qui s'affichent dans un panneau réductible à l'intérieur de l'application. Le contenu est filtré en fonction du modèle choisi et de la page de configuration.
Fonctionnalité de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_feature]	Fonctionnalité d'unité business de haut niveau pour la catégorisation des incidents et la détection du champ d'incident.
Statistique de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_statistic]	Regroupe les cartes de statistiques dans un modèle et une page d'interface utilisateur.
Page d'administration Intelligence des tâches [sn_ti_admin_page]	Enregistrements des fragments de page d'URL référencés dans la table d'aide.
Carte de statistique de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_statistic_card]	Stocke le contenu scriptable sur trois lignes de la carte de statistique et sa description de carte utilisée dans un retournement de carte ou une info-bulle.
Solution de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_solution]	Stocke la façon dont l'état de chaque ensemble de modèles ML progresse pour les types de solutions, tels que la catégorisation et la classification des incidents.
Prévision du modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_model_prediction]	Stocke la prédiction de test de modèle pour les modèles prédéfinis.
Balise de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_tag]	Contient les balises fournies par d'autres unités business et une solution créée par un administrateur. Les balises aident les partenaires des unités business à rechercher les modèles.
Détail de l'implémentation de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_implementation_detail]	Contient des options d'implémentation spécifiées par les unités business, répertoriées en tant qu'options pour un modèle choisi. Lorsqu'un rôle d'utilisateur de la console d'administration choisit un plan d'implémentation, l'unité business décide de la manière d'afficher les résultats du modèle pour les utilisateurs finaux.
Modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_model]	Stocke la vue de configuration d'instantané des modèles intermédiaires et de production d'une solution.
Contexte de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_context]	Contient des données spécifiques au contexte provenant de graphiques de surveillance qui montrent différentes performances du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de la table (suite)

Table	Description
Page de l'application de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_application_page]	Contient des données relatives à la page d'application, aux champs et aux formulaires.
Carte de destination de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_landing_card]	Contient des données relatives aux cartes d'informations affichées sur la page de destination de Intelligence des tâches pour ITSM.
Page de destination de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_landing_page]	Contient des informations relatives à la page de destination de la console d'administration.

Applications de stockage installées

Description de l'application de stockage

Application de stockage	Description
Actions recommandées avancées pour ITSM [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	Vous permet de configurer et d'afficher les actions pertinentes pour les agents en fonction du contexte de l'enregistrement. Les agents peuvent suivre les actions pour aider les clients et résoudre les problèmes.
Console d'administration d'intelligence des tâches [com.sn_ti_admin]	Vous permet de configurer, de gérer et de surveiller les modèles de prédiction d'incidents pour en faciliter la catégorisation.

Services de collaboration

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements de tâches et comme canal dans les plans de communication.

Compatibilité

Compatible avec toutes les versions à partir de la version Madrid.

Fonctionnalités principales

- Slack
  - Créez des canaux Slack dynamiques pour des tâches et réimportez-les.
  - Utilisez des commandes à barre oblique pour obtenir les détails de l'incident directement à partir de Slack et effectuer des opérations de base sur cet incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lancez une conversation de messagerie instantanée avec les utilisateurs/canaux Slack directement à partir des incidents.
- Archivez le canal Slack lorsque la tâche est fermée.

- ServiceNow pour Microsoft Teams
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Microsoft Teams directement à partir des tâches.
  - Importez manuellement ou automatiquement l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Microsoft Teams.
  - Envoyez une notification individuelle et collaborez sur les incidents majeurs et le plan de communication des incidents à l'aide de Slack ou de Microsoft Teams.
  - Pour en savoir plus sur les intégrations ServiceNow for Microsoft Teams, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams .
- ServiceNow for Zoom
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Zoom Team Chat directement à partir des tâches.
  - Importez l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Zoom Team Chat.
  - Pour en savoir plus sur les intégrations ServiceNow for Zoom, consultez ServiceNow for Zoom .
  - Accédez au Centre des employés ServiceNow dans l'application Zoom. Pour plus d'informations sur le Centre des employés ServiceNow dans Zoom, consultez Mettre à disposition les options du Centre des employés dans Zoom .

Exploration des services de collaboration

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel.

Flux de processus pour la communication Slack

Collaborez avec les personnes concernées de la console de gestion des incidents majeurs en utilisant Slack pour permettre une communication ouverte et transparente.

Définissez un plan de communication pour gérer le processus de communication. Le plan comprend les tâches à effectuer pour atteindre l'objectif du plan et les personnes concernées que vous devez contacter dans le processus.

Lorsque vous créez des tâches de communication pour un plan, sélectionnez Slack comme mode de communication. Pour savoir comment définir un canal pour une tâche de communication, consultez Définir un canal de communication . En gardant à l'esprit le fait qu'il n'est pas toujours possible de planifier un plan de communication ou une tâche à l'avance, vous pouvez créer un plan de communication et ses tâches ad hoc à partir d'un incident. Lorsqu'un enregistrement de tâche est conforme aux conditions du plan de communication, le plan est joint à l'enregistrement de tâche. Si, pour un incident majeur, un plan de communication est joint à l'incident qui dispose de Slack comme canal de communication pour l'une de ses tâches, vous pouvez envoyer des notifications Slack depuis la console de l'incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La communication Slack est une ServiceNow communication à sens unique de l'application vers Slack. Les contacts du canal Slack ne peuvent pas répondre à la personne qui a initié la communication Slack. En outre, les utilisateurs du canal Slack doivent être des employés de l'organisation. Par exemple, l'adresse e-mail qu'ils partagent pour prendre part à une collaboration Slack doit être leur adresse e-mail dans cette organisation.

La communication Slack utilise les flux secondaires suivants :

- TCM Slack – Ajouter des utilisateurs au canal
- TCM Slack – Archiver un canal
- TCM Slack – Créer un canal
- TCM Slack – Envoyer un message
- TCM Slack – Supprimer l'utilisateur du canal

Communication Slack via la console

- Dans la console des incidents majeurs, sous l'onglet **Communiquer**, vous pouvez trouver toutes les tâches de communication du plan.
- Pour la tâche pour laquelle vous avez sélectionné Slack comme canal, vous pouvez cliquer sur **Composer** pour démarrer une communication Slack. Pour en savoir plus sur la création d'un plan de communication, reportez-vous à Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs.
- Dans la boîte de dialogue, le champ **À** inclut les contacts que vous avez ajoutés lors de la création du contact de communication pour le plan.
- Le champ **Message** comprend le message que vous souhaitez transmettre aux destinataires.

Ajouter une tâche de communication collaborative

Dans une console d'incident majeur, vous pouvez ajouter une tâche de communication collaborative pour collaborer et comprendre l'évolution du plan de communication et de ses tâches connexes.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager
- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Services de collaboration, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident Incident majeur** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez l'incident auquel vous souhaitez ajouter une tâche de communication collaborative.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication collaborative.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Plan de tâches de communication collaborative s'affiche.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canal	Option pour sélectionner **Messagerie instantanée Slack** comme canal de collaboration.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance dans (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs qui doivent être impliqués dans la tâche de communication collaborative d'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter**.

Créer un canal Slack pour une tâche de communication collaborative

Créez un canal Slack pour une tâche de communication collaborative afin de collaborer et de discuter des détails de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incident majeur Ouvert**.
2. Sélectionnez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
   La section Tâches de communication collaborative s'affiche.
5. Cliquez sur **Lancer** pour la tâche pour laquelle vous souhaitez créer un canal Slack.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de lancement

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite ( ).
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un canal Slack est créé, et les boutons **Afficher le canal** et **Importer des messages** s'affichent en regard de la tâche.
8. Pour afficher le canal sur Slack, cliquez sur **Afficher le canal**.
9. Pour importer des messages, cliquez sur **Importer des messages**.
   Pour en savoir plus sur l'importation des messages, consultez import-messages-from-incident.

Configuration des services de collaboration

Configurez Slack comme canal de communication pour communiquer avec les utilisateurs en vue de la résolution des incidents.

Installer Services de collaboration

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Services de collaboration nécessite les applications ServiceNow Store suivantes. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Services de collaboration.

  Applications ServiceNow Store requises

  Spoke Slack pour Centre d'intégration ServiceNow [com.sn.slack.ahv2]

  Si vous souhaitez l'intégration de Slack pour des tâches ou Gestion des tâches de communication, installez l'application Spoke Slack pour Centre d'intégration ServiceNow. L'application fournit des actions que vous pouvez utiliser lors de la conception des flux. Ces actions vous permettent de communiquer avec les API Slack.

  ServiceNow pour Microsoft Teams

  Si vous souhaitez intégrer ServiceNow pour Microsoft Teams, installez l'application Intégration de la gestion des services IT à Microsoft Teams ou l'intégration de Prestation de services RH pour Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur l'intégration, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow for Zoom

Si vous souhaitez intégrer une instance ServiceNow à Zoom, reportez-vous à ServiceNow for Zoom pour obtenir des informations complètes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les tables installées avec Services de collaboration, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Services de collaboration

.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ().

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Services de collaboration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Services de collaboration.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Remarque :
les tables sont installées lorsque vous activez le module d'extension Task Communications Management (com.snc.task_communication_management).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Définition des canaux de communication : Slack [comm_channel_def_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Canal de communication : Slack [comm_channel_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Plan de communication : données de service de collaboration [comm_plan_collab_data]	Stocke les données associées au service de collaboration.

Configuration de Slack pour la communication

Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack.

Pour en savoir plus, consultez Configurer un spoke Slack .

Configurer Slack comme canal de communication pour une tâche de communication

Configurez Slack comme mode de communication pour une tâche de communication afin d'envoyer des messages directs aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Définitions de plans de communication**.
2. Ouvrez le plan de communication auquel vous souhaitez ajouter Slack comme canal de communication pour une tâche de communication.
3. Ouvrez la définition de la tâche de communication à laquelle vous souhaitez ajouter Slack comme mode de communication.
4. Cliquez sur les liens connexes **Ajouter un canal – Slack**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Slack est ajouté comme canal de communication pour la tâche de communication.

Créer un canal Slack pour un incident

Créez un canal Slack privé ou public pour collaborer avec les équipes d'assistance ou envoyer une communication pour tenir les personnes concernées informées des événements.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
- Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Centre d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x

- Assurez-vous d'avoir configuré l'interactivité et les raccourcis pour Slack. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'application Slack .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

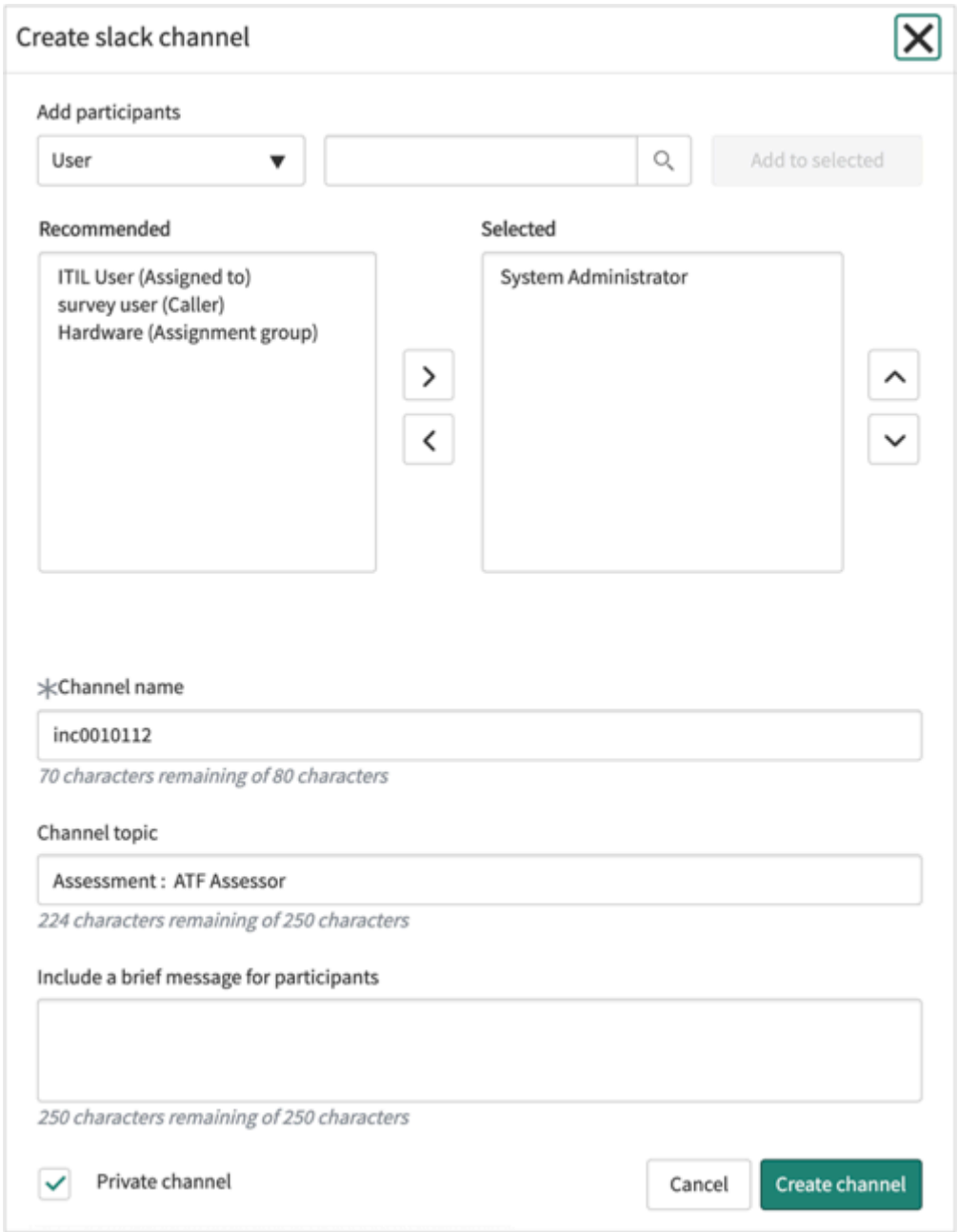
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Créer un canal Slack**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un canal Slack



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un canal Slack

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public. Si vous cochez la case, le canal est créé en tant que canal privé. Dans le cas contraire, il est créé en tant que canal public.

5. Cliquez sur **Créer un canal**.
   Un canal Slack est créé et une invitation est envoyée aux participants. Tout utilisateur en double est supprimé de la liste des participants sélectionnés avant l'envoi de la notification. Les participants peuvent cliquer sur **Ignorer** ou **Rejoindre le canal** pour ignorer ou rejoindre un canal Slack.

Afficher et rejoindre un canal Slack à partir d'un incident

Affichez tous les canaux Slack associés à un incident pour savoir si un canal Slack requis existe déjà avant d'en créer un autre. Vous pouvez également importer des messages à partir d'un canal Slack.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :
  - Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
  - Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Centre d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

Remarque :
lorsqu'un incident devient inactif, les canaux Slack associés sont archivés.

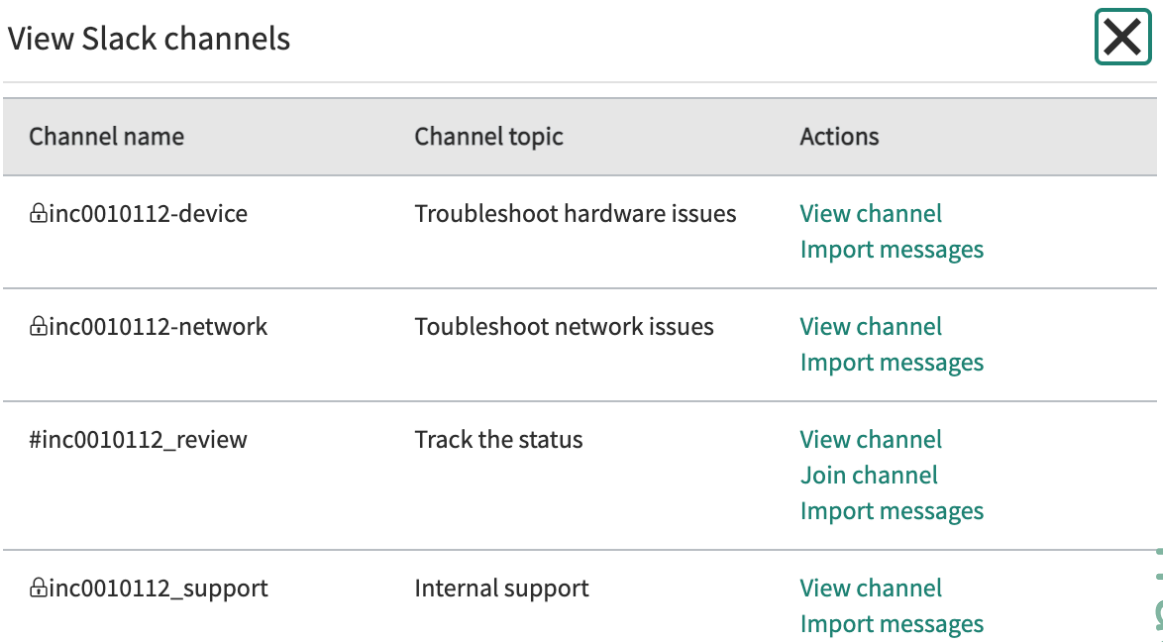
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les canaux Slack



Tous les canaux Slack dédiés pour l'incident sont affichés.

Remarque :
L'option **Rejoindre le canal** s'affiche uniquement pour les canaux publics.

4. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher le canal** pour ouvrir le canal Slack.
5. Cliquez sur **Rejoindre le canal** pour rejoindre n'importe quel canal Slack.
6. Pour importer des messages à partir d'un canal Slack, cliquez sur **Importer des messages**.

Ajouter une section de formulaire pour afficher les canaux Slack

Affichez les canaux Slack non archivés à un incident dans la section de formulaire. La section de formulaire vous évite de devoir ouvrir la liste des canaux disponibles manuellement à partir de la liste connexe.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form ou admin

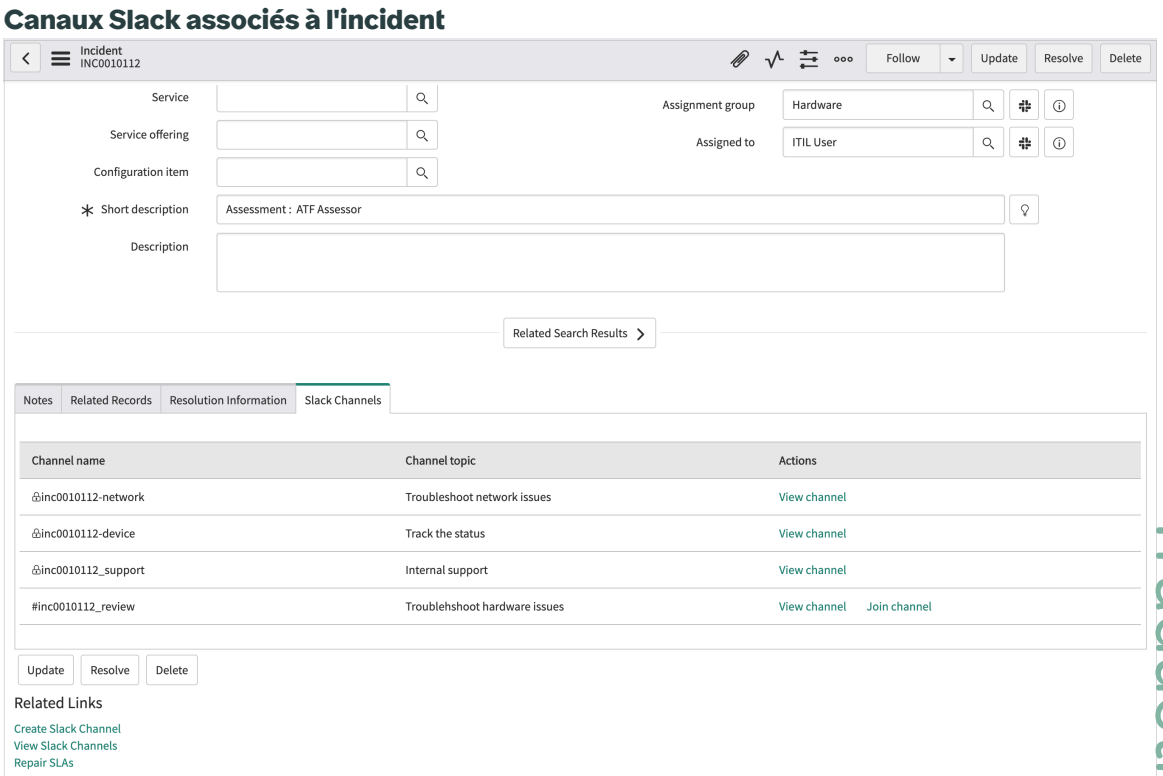
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer la mise en page de formulaire .
4. Sous **Vue et section de formulaire**, dans le champ **Section**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Légende de section**, saisissez un nom pour la section comme Canaux Slack et cliquez sur **OK**.
6. Dans la colonne **Disponible**, sélectionnez **Afficher les canaux Slack** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite).
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La nouvelle section affiche tous les canaux Slack actifs.



Configurer Slack pour un utilisateur ou un groupe

Configurez Slack à partir d'un incident pour communiquer et collaborer dans les canaux avec un utilisateur ou un groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer Slack pour le champ **Groupe d'affectation**, assurez-vous d'avoir installé un canal Slack pour ce groupe. Pour plus d'informations, consultez la section Associer un canal Slack existant à un groupe.

Procédure

1. Téléchargez l'ensemble de mises à jour Fix script to add Slack field decorators afin d'obtenir les scripts correctifs de l'application ServiceNow Store.
2. Importez le fichier de l'ensemble de mises à jour.
   Pour en savoir plus, consultez Importer un ensemble de mises à jour .
3. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
4. Ouvrez le script correctif *`Add Slack Field Decorator`*.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Scripts**, modifiez le script pour indiquer la table et le champ pour lequel vous souhaitez activer la communication Slack.
6. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

   L'icône Slack ( ) apparaît en regard des champs suivants mentionnés dans le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Appelant**
- **Groupe d'affectation**
- **Affecté à**

Cliquez sur l'icône pour accéder au message direct avec l'utilisateur sur Slack ou le canal Slack d'un groupe d'affectation.

Information associée

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Associer un canal Slack existant à un groupe

Associez un canal Slack existant pour rejoindre un groupe d'affectation à partir d'un incident. Les groupes d'affectation sont un excellent moyen de contacter toutes vos personnes concernées simultanément.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_slack_ah_v2.slack_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Slack** > **Cache du canal Slack** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom du canal	Nom du canal Slack existant.
ID de canal	ID unique donné par Slack pour un canal.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Lien de canal	Schéma de l'URI pour le lien profond vers le client Slack natif de l'utilisateur. Exemple : slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, où <TEAM_ID> est l'ID de l'espace de travail Slack et <CHANNEL_ID> est l'ID unique pour le canal Slack. **Remarque :** pour en savoir plus, reportez-vous à Lien profond dans Slack .
ID de documents	Enregistrement de groupe pour lequel le canal est destiné à être utilisé. ○ Table : Groupe [sys_user_group] ○ Document : <Référence à un groupe>
Est archivé	Option pour indiquer si le canal Slack est actif ou inactif.
Est privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : il est fortement recommandé d'associer un canal Slack public. Si le canal est privé, et que vous n'en êtes pas membre, le lien de navigation peut ne pas fonctionner.
Créateur	Utilisateur qui crée l'enregistrement de cache du canal Slack.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Ouvrez Slack à partir d'un incident et envoyez un message à un utilisateur ou à un groupe d'affectation pour échanger des informations sur un incident. Vous n'avez pas besoin de rechercher manuellement un utilisateur dans Slack pour envoyer un message.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_incident_read, sn_incident_write, itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Slack ( ) apparaît pour les champs que vous incluez dans le script correctif. Par exemple, si l'incident du script correctif comprend les champs **Appelant**, **Affecté à** et **Groupe d'affectation**, l'icône s'affiche pour ces champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur l'icône Slack ( ) qui apparaît en regard des champs **Appelant**, **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**.
4. Dans la boîte de dialogue Ouvrir Slack, cliquez sur **Ouvrir Slack**.
   Un message direct avec l'utilisateur sur Slack ou sur un canal Slack s'ouvre pour le groupe.

Utilisation des services de collaboration

Utilisez Slack comme canal de communication pour communiquer avec les utilisateurs afin de résoudre leurs incidents.

Importer des messages à partir d'un incident

Vous pouvez importer des messages à partir d'un canal Slack pour un incident et les ajouter dans les **commentaires** afin de stocker tous les messages importants dans l'instance ServiceNow®.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Vous devez être membre du canal Slack privé pour importer des messages à partir du canal privé.
- Votre ID d'e-mail ServiceNow® doit être associé à votre compte Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Services de collaboration, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation des messages aide les agents à consulter l'historique de l'incident et permet au demandeur de voir toutes les discussions sur son incident au même endroit. Les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue sont ainsi capturées plus facilement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez l'incident à partir duquel vous souhaitez importer les messages.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

   Le formulaire Afficher les canaux Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les canaux Slack disponibles pour cet incident.
4. Cliquez sur **Importer des messages** pour le canal à partir duquel vous souhaitez importer les messages.

   Le formulaire Importer des messages à partir de Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les messages sur ce canal triés par date.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Importer des messages à partir de Slack

Champ	Description
Rechercher	Champ pour entrer un mot clé et rechercher un message spécifique.
Inclure les threads de réponse dans la recherche	Option permettant d'inclure des threads dans la recherche.
Filtrer par	○ **Partagé par** : les messages sont filtrés en fonction des utilisateurs sélectionnés. ○ **Date** : les messages sont filtrés en fonction des dates de **début** et de **fin** que vous sélectionnez.
Importer des messages en tant que	○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages sont ajoutés sous Notes de travail.
Inclure les pièces jointes	Option permettant d'inclure les pièces jointes lors de l'importation de messages.

6. Cliquez sur **Importer des messages**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence des services de collaboration

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'intégration de Slack à ServiceNow AI Platform®.

Intégration de Slack : Gestion des incidents

Avec l'intégration de Slack, vous pouvez créer un canal dédié pour que les répondeurs d'incident collaborent au cours d'un incident, permettant ainsi une intégration bidirectionnelle avec Slack. Vous pouvez créer et mettre à jour un incident, afficher des informations telles que les personnes d'astreinte pour un groupe ou afficher la liste des incidents qui vous sont affectés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Compatibilité

L'application de l'App Store Services de collaboration version 2.0.x est compatible avec toutes les versions à partir de la version Paris Patch 3.

Fonctionnalités principales

- Envoyer un message direct à l'appelant
- Affecter l'incident à un utilisateur
- Créer un canal de collaboration pour un incident
- Afficher et joindre un canal à partir d'un incident
- Créer et mettre à jour un incident à l'aide d'une commande à barre oblique
- Afficher les personnes d'astreinte pour un groupe

Configuration requise

- Gestion des incidents (com.snc.incident)
- Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
- Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x et la licence Centre d'intégration nécessaire pour utiliser Slack comme canal de collaboration.

> **Remarque :**
> Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack. Pour en savoir plus, consultez Configurer un spoke Slack .

Commandes à barre oblique Slack

Les commandes à barre oblique permettent d'appeler rapidement votre application afin d'effectuer des actions spécifiques à partir de Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez configurer les commandes à barre oblique pour les exécuter. Seul un utilisateur ayant le rôle sn_incident_write, itil ou admin peut exécuter les commandes.

Commandes à barre oblique

Commandes	Description
/now help	Fournit une liste des commandes ServiceNow disponibles avec description.
/now create incident	Crée un incident avec les entrées fournies par l'utilisateur.
/now list incidents	Répertorie tous les incidents actifs affectés à l'utilisateur.
/now oncall [group name]	Affiche les équipes et les membres qui sont actuellement d'astreinte pour un groupe. **Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle itil ou admin peut exécuter cette commande.
Commandes à barre oblique qui ne peuvent être exécutées qu'à partir des canaux associés à ServiceNow	
/now comment [comment]	Publie un commentaire dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l'incident associé.
/now note [note]	Publie une note dans le champ **Notes de travail** de l'incident associé.
/now assigntome	Affecte l'incident associé à l'utilisateur Slack.
/now assign [@slack_user]	Affecte l'incident associé à un utilisateur spécifique.

Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les performances des fournisseurs de votre entreprise et gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs avec ServiceNow® Espace de travail de gestion des fournisseurs. Évaluez les performances de vos fournisseurs à l'aide d'indicateurs clés de performance (KPI) que vous pouvez configurer pour créer des mesures de fournisseur.

Premiers pas

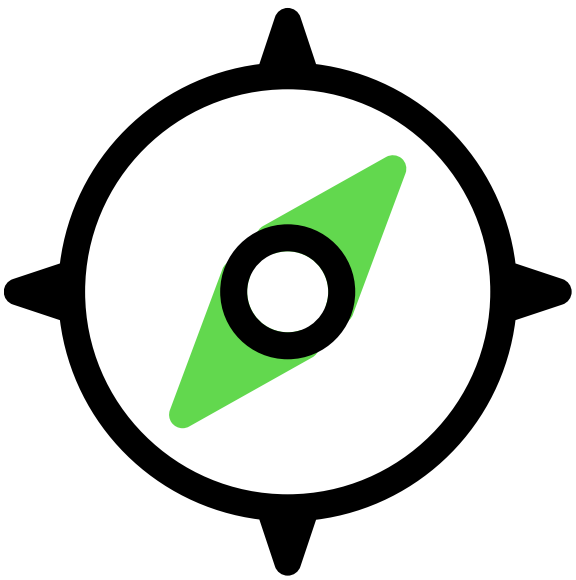
Suivez et analysez la façon dont vos fournisseurs exécutent leurs objectifs et quels domaines nécessitent votre attention depuis un emplacement central unifié. Intégrez les données des applications Gestion des portefeuilles de services (SPM), Gestion des contrats, Assets, SLA Contracts, Gestion des risques du fournisseur et Gestion de l'amélioration continue (CIM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

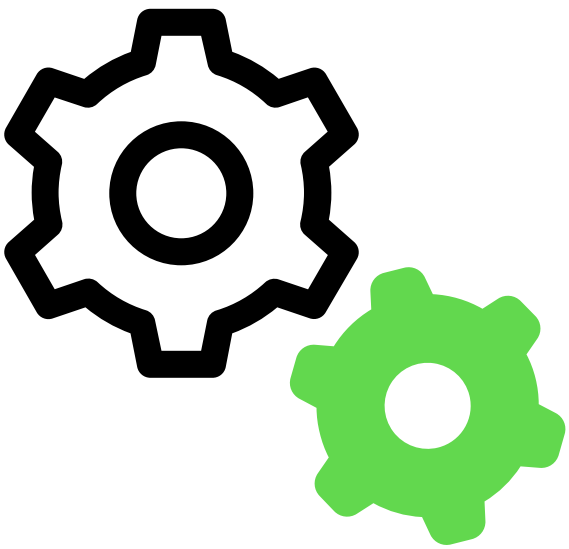
servicenow

Explorer



Surveillez les mesures et analysez l'intégrité de votre fournisseur à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Configurer

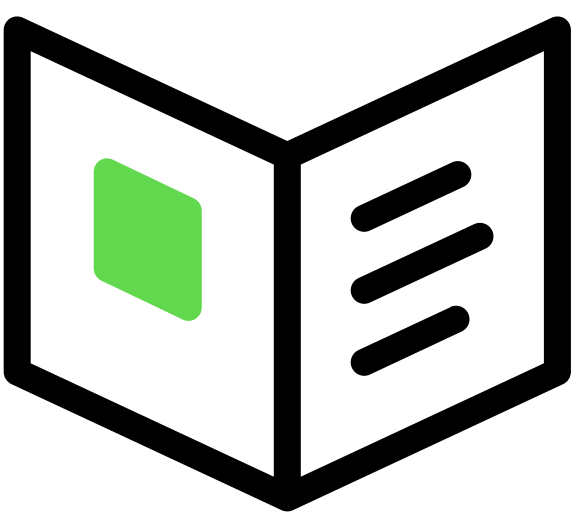


Planifiez et configurez votre implémentation.

Gérer

Gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Référence



Reportez-vous aux rôles, tables, propriétés et indicateurs utilisés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez Espace de travail de gestion des fournisseurs pour surveiller les mesures et analyser l'intégrité de votre fournisseur depuis une interface utilisateur unique. Obtenez des renseignements lorsque vous comparez les fournisseurs les plus performants et suivez les indemnisations que les fournisseurs vous doivent lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service.

Vue d'ensemble de Espace de travail de gestion des fournisseurs

La vidéo donne un aperçu de .Espace de travail de gestion des fournisseurs

https://player.vimeo.com/video/1014361687?h=6ef117ba57&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- Organiser vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs et analyser leurs performances.
- Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation.
- Suivre les indemnisations pour violation des accords de service dues par vos fournisseurs.

Espace de travail de gestion des fournisseurs utilisateurs

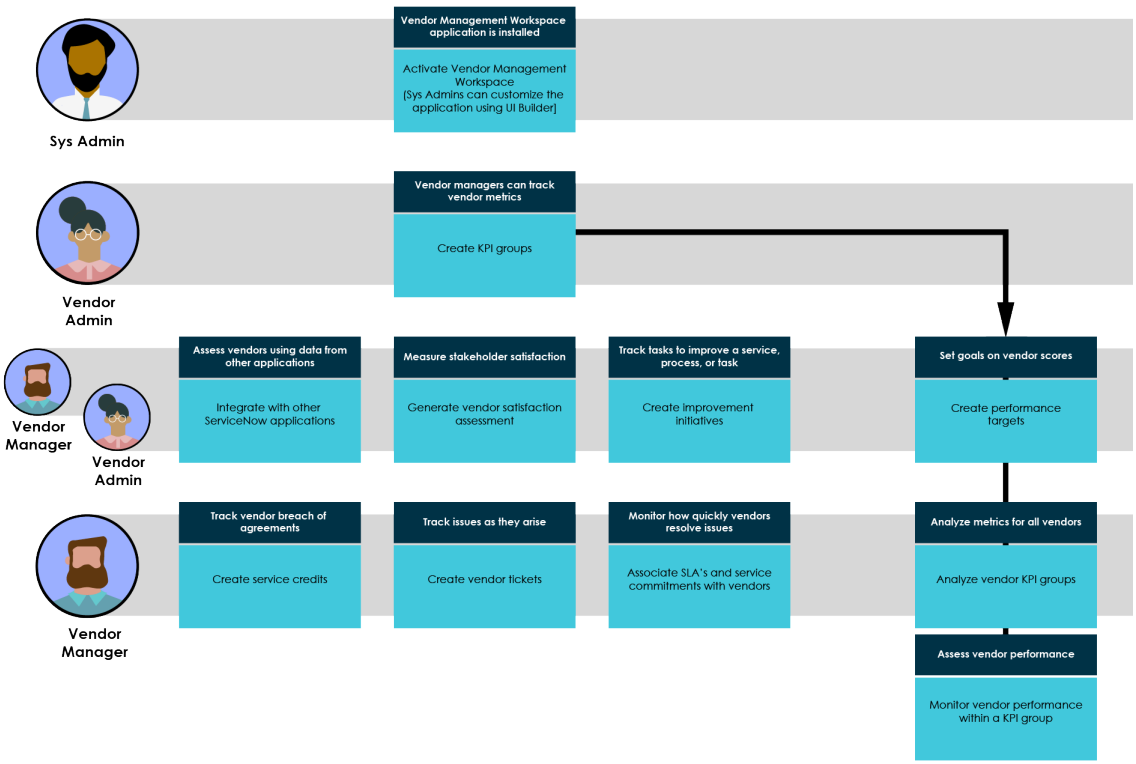
Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur des fournisseurs	Les administrateurs des fournisseurs peuvent ajouter des fournisseurs et configurer des mesures de fournisseur.
Gestionnaire des fournisseurs	Les gestionnaires des fournisseurs utilisent Espace de travail de gestion des fournisseurs pour évaluer l'intégrité des fournisseurs.
Administrateur du générateur d'IU	À l'aide du générateur d'IU, les administrateurs du générateur d'IU peuvent personnaliser Espace de travail de gestion des fournisseurs en fonction des besoins des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Espace de travail de gestion des fournisseurs



Dans ce workflow :

1. Les administrateurs activent Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'application est installée après l'activation du module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor). Les administrateurs des fournisseurs peuvent ensuite configurer l'application pour permettre aux gestionnaires des fournisseurs de l'utiliser.

   Remarque :
   Après avoir activé Espace de travail de gestion des fournisseurs, les administrateurs peuvent également personnaliser Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de UI Builder .

2. Les administrateurs des fournisseurs peuvent créer des groupes de KPI pour permettre à leurs gestionnaires de suivre les mesures des fournisseurs.
3. Les administrateurs et gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer les actions suivantes :
   - Effectuer une intégration à d'autres applications ServiceNow pour évaluer les fournisseurs qui utilisent des données provenant d'autres applications.
   - Générer une évaluation de la satisfaction du fournisseur afin de mesurer la satisfaction des personnes concernées.
   - Créer des initiatives d'amélioration pour suivre les tâches visant à améliorer un service, un processus ou une tâche.
   - Créer des cibles de performances afin de définir des objectifs visant à atteindre les scores souhaités des fournisseurs.
4. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des crédits de service pour suivre les violations des accords des fournisseurs.
- Créer des tickets du fournisseur pour suivre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.
- Associer les SLA et les engagements de service aux fournisseurs pour surveiller la rapidité avec laquelle ces fournisseurs résolvent les problèmes.
- Analyser les mesures des fournisseurs à l'aide des données des groupes de KPI des fournisseurs.
- Surveiller les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI et les évaluer.

Espace de travail de gestion des fournisseurs avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Ajoutez des fournisseurs et définissez des mesures des fournisseurs correspondantes pour analyser leurs objectifs de performance.	Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs	Administrateur des fournisseurs
Surveillez les mesures des fournisseurs et évaluez l'intégrité de ces derniers à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs	Gestionnaire des fournisseurs
Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.	Intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec d'autres applications ServiceNow	Administrateur des fournisseurs
Créez une expérience Web personnalisée dans Espace de travail de gestion des fournisseurs en fonction de vos besoins.	Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU	Administrateur, administrateur d'espace de travail ou administrateur Générateur d'IU

Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment organiser vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs. Vous pouvez ensuite définir les indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les fournisseurs au sein de ce groupe de KPI de fournisseurs. Explorez les mesures d'un fournisseur, d'un KPI ou d'un groupe de KPI, le tout à partir d'un emplacement central.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI de fournisseurs pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de tous les fournisseurs dans ce groupe ;
- ajouter des KPI au groupe de KPI de fournisseurs ;
- ajouter des fournisseurs que vous souhaitez mesurer à l'aide des KPI ;
- définir des seuils supérieurs et inférieurs pour surveiller l'état de l'indicateur.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- analyser les mesures de performance pour les fournisseurs, ainsi que les performances pour les offres de services connexes, les contrats, les initiatives d'amélioration et les définitions de SLA ;
- explorer les fournisseurs, un groupe de KPI ou un KPI afin d'afficher les tendances et les performances historiques.

Comprendre la configuration et l'utilisation de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment organiser vos fournisseurs dans Groupes KPI fournisseur. Comprenez comment configurer Groupes KPI fournisseur et comment les scores des fournisseurs sont calculés et affichés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Configurez et utilisez l'interface configurable Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide du générateur d'interface utilisateur (UIB, User Interface Builder) en cinq étapes simples :

1. Organisez des types similaires de fournisseurs en catégories de groupes de KPI de fournisseurs.
2. Ajoutez un ensemble commun de KPI qui compte le plus pour ce type de fournisseurs.
3. Définissez des seuils supérieurs et inférieurs pour chaque groupe de KPI de fournisseurs afin de surveiller l'état des KPI.
4. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.

   Pour en savoir plus sur la configuration des groupes de KPI, consultez Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs.

5. Analysez l'intégrité des fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs. Pour en savoir plus sur l'utilisation de Espace de travail de gestion des fournisseurs, consultez Utiliser Espace de travail de gestion des fournisseurs dans l'espace de travail UIB.

Information associée

Exemple : configuration de l'espace de travail de gestion des fournisseurs

Exemple de configuration de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment créer des groupes de KPI avec Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide d'un exemple.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Supposons qu'un gestionnaire des fournisseurs souhaite créer un groupe de KPI de fournisseurs pour tous ses fournisseurs de logiciels. Le gestionnaire souhaite associer des KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour mesurer les performances de tous les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Groupes KPI**
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Créez un groupe de KPI de fournisseurs pour les fournisseurs de logiciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans le champ **Nom**, saisissez Logiciel.

ii. Dans le champ **Description**, saisissez une description. Par exemple : « Ce groupe de KPI est destiné aux fournisseurs de logiciels ».

iii. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Fournisseurs**.

iv. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

2. Associez trois KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour évaluer les fournisseurs de logiciels de ce groupe.

   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **KPI**, cliquez sur l'icône de recherche, sélectionnez chacun des indicateurs énumérés ci-dessous, puis cliquez sur **Envoyer** pour ajouter les KPI au groupe.

      - Satisfaction du fournisseur avec l'agrégat d'affichage réglé sur Moyen.
      - Éléments de demande du fournisseur.
      - Nombre total d'incidents créés avec l'agrégat d'affichage réglé sur Somme.

3. Ajoutez une valeur de poids, qui représente l'ordre relatif d'importance, pour chaque KPI qui contribue au score du fournisseur.

   - Pour la Satisfaction du fournisseur, définissez la valeur de poids sur 60.
   - Pour Éléments de demande de stabilité moyenne, définissez la valeur de pondération sur 40.
   - Pour le Nombre total d'incidents créés, définissez la valeur de poids sur 0. Cela signifie que cet indicateur ne contribue pas au calcul du score du fournisseur.

   Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100, les indicateurs doivent être ajustés de manière proportionnelle pour atteindre un total de 100.

4. Associez des seuils au groupe de KPI.
   Définissez une plage pour les valeurs de seuil et attribuez un état à chaque plage. Par exemple, vous pouvez définir le seuil inférieur sur 0 et le seuil supérieur sur 60 et définir l'état comme critique.

   Une couleur est associée par défaut à chaque plage. Lorsque le score du fournisseur est calculé pour les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs, le score affiche la couleur de surlignage associée à la plage du seuil dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

   Par exemple :

   a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

      - Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez 0.
      - Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez 60.
      - Dans le menu **État**, sélectionnez **Critique**.
      - Dans le champ **Ordre**, saisissez 200.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

   Voici un autre exemple qui montre que si les valeurs de seuil se chevauchent entre deux plages différentes, la préférence sera donnée à celle ayant un numéro d'ordre inférieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez 50.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez 80.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez 300.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

Étant donné que la valeur de seuil du groupe de KPI de 60 chevauche les deux ensembles de seuils fixés ci-dessus, la préférence est donnée au seuil du groupe de KPI avec l'état Critique, car il dispose d'un numéro d'ordre inférieur. Par conséquent, si le seuil de KPI a une valeur de 60, la couleur de surlignage pour cette valeur est celle définie pour l'état Critique dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

5. Ajoutez des seuils pour les KPI individuels.

Une fois les seuils fixés, vous pouvez afficher les valeurs de KPI dans des couleurs de surlignage qui correspondent à chaque plage de seuil pour le KPI dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

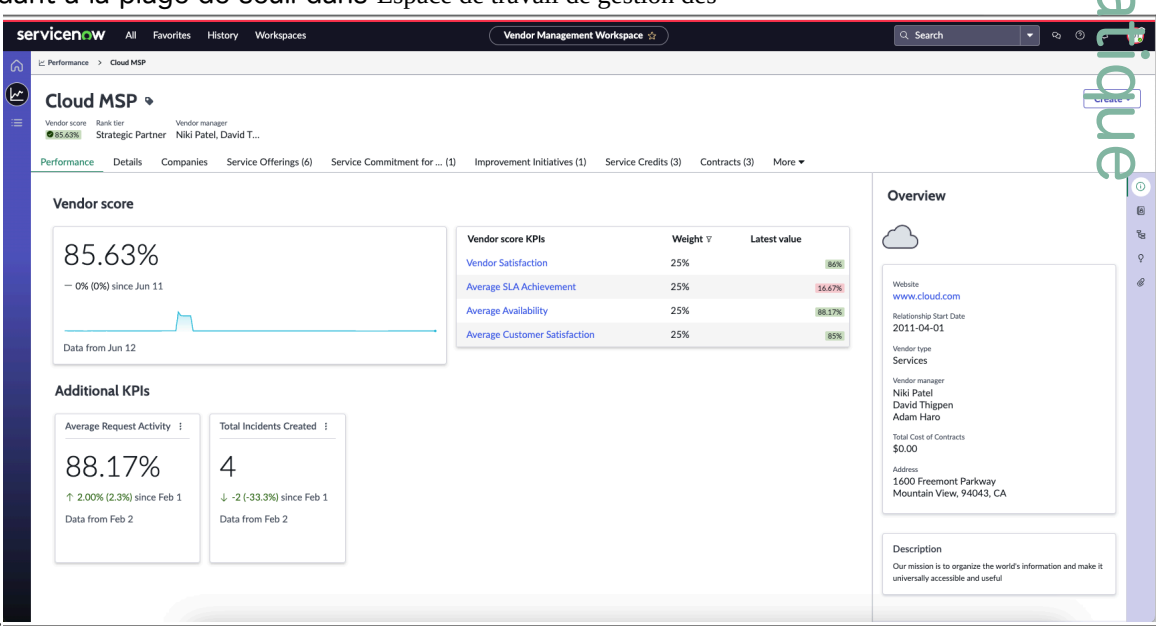
a. Dans la liste connexe des KPI, cliquez sur l'icône d'aperçu à côté du KPI pour lequel vous souhaitez définir le seuil, puis cliquez sur **Enregistrement ouvert**.

b. Dans la liste connexe Seuils KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez 60.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez 80.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez 300.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Les valeurs de seuil pour le KPI sont surlignées avec la couleur correspondant à la plage de seuil dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.



6. Ajoutez des fournisseurs au groupe de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.

b. Ajoutez les fournisseurs que vous souhaitez ajouter au groupe de KPI, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation. À l'aide du test Chi carré, découvrez quels attributs contribuent à la réussite de vos fournisseurs.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Vous pouvez également découvrir quelles caractéristiques communes contribuent aux performances élevées. Identifiez les écarts qui pourraient améliorer les performances de vos fournisseurs et créez des initiatives d'amélioration en fonction de ces connaissances. L'application Indicateurs de la réussite des fournisseurs comprend les cinq modules suivants :

Nom du module	Description
Attributs	Identifiez et définissez les attributs qui peuvent avoir une corrélation avec le succès des performances du fournisseur. Les attributs sont des points de données clés tels que l'emplacement géographique ou les coûts des contrats. Pour les attributs disponibles par défaut avec votre application, consultez la rubrique Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs.
Exécutions	Affiche la table et les conditions de filtre en fonction de la tâche planifiée qui est exécutée pour collecter les données de comparaison.
Entrées	Collecte les données dérivées des attributs spécifiques d'un fournisseur lorsque la tâche planifiée est exécutée.
Résultats	Affiche des attributs performants en fonction des entrées à l'aide de la Intelligence prédictive.
Propriétés	Propriétés pour collecter des données de comparaison. Pour plus d'informations sur les propriétés de Indicateurs de la réussite des fournisseurs, consultez la rubrique Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

- configurer les attributs pour les indicateurs de la réussite des fournisseurs afin de comparer les caractéristiques communes aux fournisseurs les plus performants ;
- exécuter une tâche prévue pour collecter des données d'attribut et générer des résultats qui peuvent être consultés sur Espace de travail de gestion des fournisseurs.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- comprendre les attributs utilisés pour comparer les fournisseurs ;
- analyser le classement de vos fournisseurs par rapport aux mêmes attributs, en comparaison avec tous les autres fournisseurs de votre organisation ;
- obtenir un aperçu des attributs qui contribuent au succès des fournisseurs performants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants

Crédits de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Suivez et gérez les indemnisations que les fournisseurs doivent à votre organisation lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service conclu avec vous.

Important :
Cette application ne sera plus disponible. Ce module sera masqué et ne pourra plus être activé, mais il continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] .

À l'aide des crédits de service, vous pouvez :

- suivre les indemnisations pour chaque violation de l'accord de service commise par le fournisseur ;
- analyser l'effet cumulatif de plusieurs violations commises par le même fournisseur à partir d'un seul emplacement ;
- déterminer les crédits que les fournisseurs vous doivent en fonction du nombre de violations ou de la durée de chaque violation ;
- supprimer les crédits que vous avez récupérés, ce qui calcule automatiquement le montant que le fournisseur a remboursé et le montant restant dû à votre organisation, le cas échéant ;
- associer les violations de l'accord de service en fonction d'une panne, d'un incident, d'une disponibilité du service ou pour le fournisseur ;
- créer des tickets de fournisseur pour surveiller et résoudre les problèmes liés à vos produits et services. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Information associée

Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Planifiez et configurez votre implémentation Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Utilisez Espace de travail de gestion des fournisseurs pour créer des fournisseurs, des crédits de service ou des tickets du fournisseur, ainsi que pour configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Recherchez les tâches à accomplir pour configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Avantage	Tâche
Activez Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs
Clonez une page Espace de travail de gestion des fournisseurs existante et personnalisez-la.	Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Tâche
Ajoutez un fournisseur à Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer un fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Générez l'**Évaluation de la satisfaction du fournisseur** pour évaluer la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent.	Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Créez des groupes de KPI pour le suivi des mesures relatives aux fournisseurs.	Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs
Créez des initiatives d'amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer une amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Créez un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Intégrez à Gestion des risques liés aux tiers.	Configuring Third-party Risk Management

Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor) est disponible avec le package d'abonnement ITSM Pro. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active le module d'extension Analyse des performances Premium pour Gestion des services (com.snc.pa.premium.service_management) qui ajoute les fonctionnalités suivantes à Espace de travail de gestion des fournisseurs : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours. Active le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim). Ce module d'extension vous permet de surveiller les initiatives d'amélioration continue entreprises par vos fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Module d'extension	Description
Indicateurs de la réussite des fournisseurs (com.snc.vendor.insights) **Important :** Il est prévu que ce module d'extension ne soit plus disponible après le 1er août 2024. Ce module sera masqué et ne pourra plus être activé ; il sera toujours pris en charge pour les clients existants et les nouveaux clients pourront poursuivre leur travail sans interruption. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] .	Active les indicateurs de réussite et ajoute les fonctionnalités suivantes pour avoir un aperçu des résultats de vos fournisseurs par rapport à ceux d'autres fournisseurs de votre organisation.
Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile) **Important :** Ce module d'extension est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module sera masqué et ne pourra plus être activé, mais il continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] . **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active l'application Vendor Agent mobile.

Important :
Yokohama À partir de la version, les applications Espace de travail de gestion des fournisseurs suivantes sont en cours de préparation pour une éventuelle dépréciation. Ils seront masqués et ne pourront plus être activés, mais continueront d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

- Pack de contenu pour l'analyse des performances : Espace de travail de gestion des fournisseurs
- Espace de travail de gestion des fournisseurs Composants de l'interface utilisateur
- Données de démonstration Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs
- Crédits de service
- Vendor Management Mobile

Vous pouvez également intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec l'application Gestion des risques fournisseur lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques fournisseur (app-vendor-risk-management).

Si vous avez téléchargé l'application Gestion des risques fournisseur disponible dans le ServiceNow Store, vous pouvez afficher l'évaluation du risque pour vos fournisseurs. Pour en savoir plus sur le téléchargement de l'applicationGestion des risques fournisseur, reportez-vous à .Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez le module d'extension GRC : Espace de travail de Gestion des risques du fournisseur (sn_vrm_ws) à partir du ServiceNow Store, vous pouvez afficher Espace de travail Risque fournisseur dans l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU

Clonez une variante de page Espace de travail de gestion des fournisseurs existante et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de Générateur d'IU.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les pages et variantes de page Générateur d'IU sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour en savoir plus, consultez Créer une variante de page.

Remarque :
une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

Pour ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU, consultez Open a Configurable Workspace experience.

Pour obtenir la liste de tous les espaces de travail proposés par ServiceNow pour cibler des utilisateurs spécifiques, consultez List of workspaces.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran Générateur d'IU, sélectionnez **Espace de travail de gestion des fournisseurs**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu ( ) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu ( ), puis **Modifier les paramètres de la variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante.
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.
7. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   - Pour ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez les conditions de votre choix pour la variante.
   - Pour afficher la variante dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre de votre choix.
8. Sélectionnez **Terminé**.

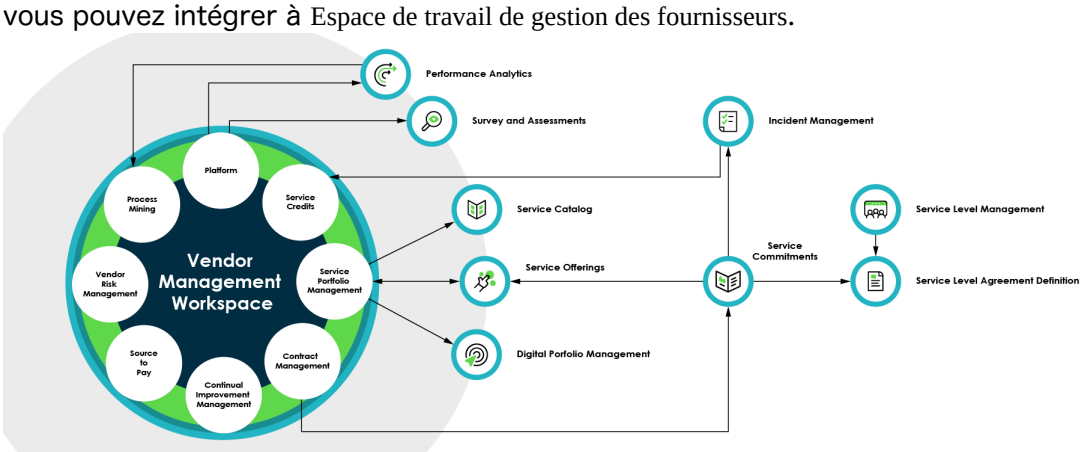
Information associée

Configuring the Next Experience UI

Intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec d'autres applications ServiceNow

Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.

L'image montre une vue complète de toutes les applications que vous pouvez intégrer à Espace de travail de gestion des fournisseurs.



Cette table fournit une description de chaque application pouvant être intégrée à Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'intégration à l'Espace de travail de gestion des fournisseurs

Application	Description
Continual Improvement Management	Surveillez, planifiez et mesurez les processus et fonctions des fournisseurs de votre organisation. Pour suivre les améliorations de performance ou les initiatives d'optimisation, affichez les initiatives d'amélioration continue auxquelles un fournisseur s'est engagé.
Gestion des contrats	Gérez les accords de fournisseur contraignants entre deux parties. Découvrez le nombre de contrats actifs qu'un fournisseur détient afin d'évaluer son impact financier sur votre société.
Opérations Source-to-Pay	Intégrez les fournisseurs à l'aide de la référence de table de fournisseur sur la table core_company.
Gestion des risques fournisseur	Surveillez les risques associés aux relations avec les fournisseurs et les tiers. Utilisez un processus centralisé pour visualiser et gérer les risques associés à votre portefeuille de fournisseurs, et terminer l'évaluation et le cycle de vie des rattrapages.
Exploration de processus	Découvrez les inefficacités de vos processus business et optimisez-les.
Crédits de service	Suivez et gérez les indemnisations que les fournisseurs doivent à votre organisation lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service conclu avec vous.
Gestion des portefeuilles de services	Documentez et gérez les services des fournisseurs à l'aide d'un format structuré et normalisé.
Évaluations et Enquêtes	Évaluez la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec qui elles collaborent.
Analyse des performances	Gérez les mesures des principaux fournisseurs à l'aide d'un tableau de bord.
Gestion des incidents	Restaurez les opérations normales des services offerts par les fournisseurs tout en minimisant l'impact sur l'entreprise.
Catalogue de services	Demandez des éléments de catalogue au fournisseur à l'aide du libre-service.
Offres de service	Affinez les services du fournisseur en fonction d'un besoin professionnel spécifique. Identifiez les offres de services actives et les fournisseurs de services uniques associés à vos fournisseurs. Utilisez ces informations pour évaluer l'impact d'un fournisseur sur votre entreprise.
Gestion de portefeuille digitale (DPM)	Gérez les solutions telles que le service et les offres de service à partir d'un seul emplacement.
Engagement de service	Services d'un fournisseur spécifique qui définissent les caractéristiques uniques d'une offre de service.
Gestion des niveaux de service	Gérez les exigences des fournisseurs sur les SLA convenus. Découvrez le nombre de définitions de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'intégration à l'Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Application	Description
	SLA actives qu'un fournisseur possède pour surveiller ses accords sur les niveaux de service avec votre société.
Définition des accords sur les niveaux de service	Gérez les définitions de SLA des fournisseurs.

Prise en charge du navigateur pour les espaces de travail

Important :
En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Créer un fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Ajoutez des fournisseurs à votre liste existante ou modifiez les informations actuelles relatives aux fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les informations à inclure dans un enregistrement de fournisseur. Par exemple, les informations de contact et de contrat, le gestionnaire des fournisseurs affecté et les critères d'évaluation.

Remarque :
seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer un enregistrement de fournisseur. Les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager peuvent modifier les enregistrements de fournisseur existants.

Pour les administrateurs, la création d'un enregistrement de fournisseur implique simplement l'ajout d'informations générales le concernant dans un nouvel enregistrement (par ex. ses nom et adresse), ou la mise à jour de la liste. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent ensuite définir l'enregistrement en ajoutant des détails plus spécifiques sur le fournisseur, tels que le nom de son gestionnaire, l'état dans lequel le fournisseur se trouve, des contacts internes et externes, etc.

Avant de définir l'enregistrement du fournisseur, les gestionnaires peuvent examiner le formulaire de société, ainsi que planifier et collecter toutes les informations pertinentes sur le fournisseur.

Procédure

1. Pour créer un nouveau fournisseur, les administrateurs accèdent à **Gestion des fournisseurs** > **Tous les fournisseurs** et cliquez sur **Nouveau**.
   De même, pour modifier l'enregistrement d'un fournisseur existant, les gestionnaires cliquent sur son nom pour ouvrir le formulaire de société. Ajoutez ou modifiez les données de champ du formulaire en fonction de vos besoins. Pour supprimer un fournisseur existant, cliquez sur le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Renseignez les champs de formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de société

Champ	Description
Nom	Fournisseur assurant ce service. En général, il s’agit du nom de la société.
État du fournisseur	État du fournisseur.
Site web	URL du site Web du fournisseur.
Niveau de rang	Classement qui représente l’opinion de l’organisation concernant les produits de ce fournisseur.
Gestionnaire des fournisseurs	Personne qui gère le fournisseur. Ajoutez-vous en tant que gestionnaire ou cliquez sur l’icône de verrou pour ajouter un ou plusieurs utilisateurs en tant que gestionnaires des fournisseurs. **Remarque :** sélectionnez uniquement les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager.
Propriétaire de l'entreprise	Personne propriétaire de la société du fournisseur.
Société parente	Société parente du fournisseur.
Notes	Informations supplémentaires sur le fournisseur.
Onglet Général	
Type de fournisseur	Type d’activité qui s’applique au fournisseur, par exemple, service, matériel ou logiciel.
Fournisseur	Case à cocher sélectionnée par défaut afin que cette société soit reconnue comme fournisseur dans le système.
Fabricant	Cochez cette case pour indiquer si cette société est un fabricant.
Nbre d'employés	Nombre d'employés du fournisseur.
Date de début de la relation	Date à laquelle vous avez commencé à travailler avec le fournisseur.
Image de bannière	Image à afficher dans l'en-tête du tableau de résultats du fournisseur. Il s'agit généralement du logo de sa société. **Remarque :** L’image doit avoir une résolution d’environ 60 à 70 pixels et présenter l’un des formats de fichier suivants : .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg ou .ico.
Texte de la bannière	Texte du tableau de résultats du fournisseur, par exemple le slogan de la société.
Abonnés uniques	Nombre total d’abonnés au produit proposé par le fournisseur.
Onglet Emplacement	
Rue	Nom de la rue où se trouve le fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ville	Nom de la ville où se trouve le fournisseur.
État / Province	Nom de l'état ou de la province où se trouve le fournisseur.
Code postal	Code postal de la ville du fournisseur.
Pays	Pays où se trouve le fournisseur.
Téléphone	Numéro de contact principal du fournisseur.
Télécopie	Numéro de fax du fournisseur.
Latitude	Coordonnées géographiques latitudinales de l'emplacement du fournisseur.
Longitude	Coordonnées géographiques longitudinales de l'emplacement du fournisseur.
Onglet Finances	
Coté en bourse	Cochez la case indiquant si le fournisseur est une société cotée en bourse.
Code mnémonique	Code mnémonique du fournisseur.
Cotation	Cotation du fournisseur.
Coût total des contrats	Coût de tous les contrats.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel généré par le fournisseur.
Capitalisation boursière	Capitalisation boursière du fournisseur.
Profit	Marge bénéficiaire du fournisseur.
Exercice fiscal	Date à laquelle l'exercice du fournisseur prend fin. Cliquez sur l'icône de calendrier pour sélectionner la date.

3. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris dans l'en-tête pour sauvegarder le nouvel enregistrement de fournisseur.
   Les listes et liens connexes suivants s'affichent.

Champ	Description
Liens connexes	
Créer un crédit de service	Crédit que le fournisseur doit à votre organisation en raison d'une violation de contrat de service d'entreprise. Cliquez ici pour créer un crédit de service si nécessaire.
Afficher le profil du fournisseur	Informations générales, y compris les mesures de performance, sur le fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Sociétés	Nom des sociétés que vous souhaitez associer au fournisseur.
Offres de service	Services aux entreprises proposés par ce fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Engagement de service pour le fournisseur	Engagements de service négociés avec le fournisseur. Par exemple, un fournisseur de services dans le cloud s'engage à offrir une durée d'activité de 95 %.
Initiatives d'amélioration	Initiatives d'amélioration associées au fournisseur.
Crédits de service	Crédits de service associés au fournisseur.
Contrats	Contrats établis avec le fournisseur et statut du contrat.
Définitions de SLA	Définitions de SLA associées au fournisseur.
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur que les utilisateurs peuvent commander.
Parties prenantes fournisseur	Personnes concernées associées au fournisseur via l'application Enquêtes et évaluations.
Modèles de produits	Modèles de produits liés au fournisseur, pour les fournisseurs désignés comme fabricants.
Actifs	Actifs achetés auprès du fournisseur qui sont disponibles pour être affectés et utilisés.

4. Cliquez sur un onglet de liste connexe pour afficher les informations existantes ou sur **Nouveau** dans une liste connexe pour créer un enregistrement.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour sauvegarder votre enregistrement de fournisseur ou cliquez sur **Mettre à jour** après avoir modifié un enregistrement fournisseur.

Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez Évaluations et Enquêtes pour évaluer la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent. Générez des évaluations à l'aide du type de mesure Évaluation de satisfaction du fournisseur fournit avec l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de mesure **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur) permet de mesurer le degré de satisfaction des personnes qui collaborent avec vos fournisseurs. Ce type de mesure utilise la catégorie de mesure **Vendor Satisfaction** (Satisfaction à l'égard du fournisseur) pour déterminer le score de satisfaction du fournisseur qui s'affiche dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. Toutes les nouvelles catégories ajoutées au type de mesure ne contribuent pas au calcul du score de satisfaction du fournisseur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Administration des évaluations** > **Types**.
2. Définissez les conditions souhaitées pour la table Société [core_company].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).
Pour obtenir des descriptions des champs relatifs aux types de mesures d'évaluation, consultez Configurer une évaluation .

b. Sélectionnez l'onglet **Conditions**.

c. Ajoutez les conditions de filtre souhaitées pour la table Société [core_company].

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Associez des utilisateurs aux catégories de mesures associées à l'évaluation.

a. Dans l'onglet **Catégories de mesures**, sélectionnez **Vendor Satisfaction** (Satisfaction à l'égard du fournisseur).

b. Dans l'onglet **Utilisateurs**, sélectionnez **Modifier**.

c. Ajoutez tous les utilisateurs que vous souhaitez associer aux fournisseurs dans la liste Utilisateurs de la catégorie Vendor Satisfaction (Satisfaction à l'égard du fournisseur).

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Associez des utilisateurs à des fournisseurs.

a. Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Administration des évaluations** > **Personnes concernées**.

b. Sélectionnez le type de mesure de Vendor Satisfaction Assessment (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).

c. Sélectionnez un utilisateur dans la **Category Users** (Utilisateurs associés à la catégorie).

d. Sélectionnez le fournisseur auquel vous souhaitez associer l'utilisateur à partir de **Enregistrements évaluables**.

e. Sélectionnez **Associer**.

f. **Facultatif :** Associez d'autres utilisateurs aux fournisseurs.

5. **Facultatif :** Vérifiez l'association des utilisateurs aux fournisseurs.

a. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Avancés** > **Personne concernée par l'évaluation**.

b. Vérifiez l'association entre l'utilisateur et le fournisseur.

Remarque :
Le champ **Category Users** (Utilisateurs associés à la catégorie) répertorie tous les utilisateurs et le champ **Enregistrements évaluables** affiche les fournisseurs associés.

6. Générez l'évaluation.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Administration des évaluations** > **Types**.

b. Dans l'enregistrement **Assessment Metric Types** (Types de mesures d'évaluation), sélectionnez **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).

c. Sélectionnez **Générer des évaluations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer une évaluation

Gestion des enquêtes

Mesures d'évaluation

Ajouter un indicateur de formule pour suivre le score du fournisseur

Créez un indicateur de formule personnalisé à ajouter à votre calcul du score du fournisseur. Ajoutez l'indicateur à votre groupe de KPI pour analyser le score.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user ou pa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs de formule**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'indicateur de formule.
   b. Renseignez la section **Propriétés des indicateurs**.

Nom	Description
Direction	▪ Sélectionnez **Augmenter** si une hausse du score est souhaitée. ▪ Sélectionnez **Réduire** si une diminution du score est souhaitée.
Unité	Sélectionnez la valeur de pourcentage (%).
Précision	Arrondi des résultats fractionnaires.

   c. Dans la section **Formule**, sélectionnez **Parcourir pour rechercher un indicateur**.

      L'option **Ajouter un indicateur à une formule** s'affiche.

   d. Dans le champ **Indicateur**, sélectionnez l'indicateur que vous souhaitez ajouter à la formule.
   e. Cliquez sur **Sélectionner**.
   f. Ajoutez des opérateurs mathématiques tels que +, -, * ou %.
   g. Si vous avez besoin d'ajouter d'autres indicateurs, sélectionnez le lien **Parcourir pour rechercher un indicateur** et ajoutez d'autres indicateurs à la formule en fonction du score que vous souhaitez calculer.
4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Ajoutez une répartition de fournisseur pour l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Répartitions, sélectionnez **Modifier**.

b. Sélectionnez **Fournisseurs** dans la liste Collection et ajoutez la répartition à la liste Répartitions.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Ajoutez l'indicateur au groupe de KPI de fournisseurs.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Groupes KPI**.

b. Sélectionnez le groupe de KPI auquel vous souhaitez ajouter l'indicateur de formule.

c. Dans la liste connexe KPI, sélectionnez **Nouveau**.

Le formulaire KPI s'affiche.

d. Dans le champ **KPI**, sélectionnez l'indicateur de formule que vous avez créé.

e. Dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre.

f. Sélectionnez **Envoyer**.

> **Remarque :**
> dans le formulaire Groupe de KPI, assurez-vous que la pondération combinée de tous les KPI de la liste connexe KPI est égale à 100. Si la pondération combinée est supérieure à 100, la pondération est réajustée proportionnellement à 100.

Résultats

L'indicateur de formule est ajouté au groupe de KPI et permet de calculer le score du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Pour en savoir plus sur la création d'un indicateur de formule, consultez Create a formula indicator .

Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) et incluez les KPI qui comptent le plus pour vos fournisseurs. Associez les groupes de KPI à vos fournisseurs, définissez des seuils pour surveiller l'état des indicateurs et analysez les performances des fournisseurs.

Avant de commencer

Configurez les indicateurs d'analyse des performances que vous souhaitez ajouter à chaque groupe de KPI de fournisseur. Pour obtenir la liste des indicateurs disponibles par défaut, consultez Indicateurs installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Les indicateurs doivent être répartis par fournisseur dans la table Société [core_company] avec des fournisseurs associés.

Vous pouvez configurer et suivre jusqu'à six KPI avec une valeur en pourcentage et qui contribuent au score du fournisseur. Ajoutez 15 autres KPI avec n'importe quelle valeur d'unité afin d'analyser des données supplémentaires.

Pour chaque indicateur, configurez les éléments suivants :

- Valeur de pondération : valeur numérique qui indique le pourcentage de la contribution au score du fournisseur. Cette valeur représente l'importance de cet indicateur par rapport à d'autres indicateurs de ce groupe de KPI. Chaque indicateur est pondéré par rapport à 100 % du poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100 %, le poids des indicateurs est réajusté proportionnellement à 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ordre de priorité : vous pouvez également établir l'ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que ces indicateurs apparaissent sur le profil du fournisseur.
- Seuils : définissez la valeur limite supérieure et inférieure pour évaluer les performances du fournisseur pour chaque indicateur.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Groupes KPI**.
2. Créez un groupe de KPI.

   Remarque :
   Vous pouvez également ouvrir un groupe de KPI existant, en créer une copie et le modifier en fonction de vos besoins.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   c. Dans le menu Type, sélectionnez **Fournisseurs**.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Indicateur	Nom qui décrit l'indicateur.
Nom d'affichage de l'indicateur	Nom convivial de l'indicateur pour l'entreprise. Ce nom s'affiche dans le widget Groupes de KPI de fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Poids	Le pourcentage du score total que vous souhaitez attribuer à cet indicateur. Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100.
Ordre	L'ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que cet indicateur s'affiche dans le widget Mesures du score du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans le profil du fournisseur Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

   b. Dans le champ **KPI**, sélectionnez le KPI à appliquer pour ce fournisseur.

   Remarque :
   Les KPI peuvent également avoir des KPI enfants que vous pouvez explorer.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Définissez des seuils de KPI pour un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Seuil inférieur**, entrez la limite de seuil inférieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.
   c. Dans le champ **Seuil supérieur**, entrez la limite de seuil supérieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.
   d. Dans le champ **Ordre**, entrez un nombre pour les limites de seuil définies. Ce nombre doit être unique pour chaque ensemble de limites.
   e. Dans le champ **État**, sélectionnez l'état du seuil défini (Critique, Positif ou Avertissement).

Remarque :
L'icône correspondant à chaque état s'affiche dans Manager Workspace lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée pour l'état. Cette option est activée par défaut pour l'état Critique.

5. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.
   a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.
   b. Déplacez les fournisseurs souhaités de la collection vers la liste Fournisseurs.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Associez le groupe de KPI aux fournisseurs.

Créer une amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez une initiative d'amélioration pour un fournisseur pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service, un processus ou les tâches associées aux fournisseurs.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être activé. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, consultez Demander Continual Improvement Management.

Vous pouvez afficher vos initiatives de fournisseurs en accédant à **Gestion des fournisseurs** > **Initiatives d'amélioration**.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Dans la liste, accédez à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez un fournisseur pour créer l'initiative d'amélioration.
5. Créez une initiative d'amélioration.
6. Dans le champ **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer l'initiative.
7. Dans le champ **Offre de service**, sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez définir des objectifs d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Renseignez tous les champs requis pour terminer les initiatives.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Descriptions des champs des améliorations.
9. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter des documents de support, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez un enregistrement de crédit de service chaque fois que le fournisseur ne respecte pas l'accord. Les violations sont généralement associées à des pannes, des incidents ou des violations de SLA.

Avant de commencer

Depuis Espace de travail de gestion des fournisseurs, vous pouvez créer des crédits de service à partir d'un enregistrement d'incident, de panne ou de disponibilité du service en fonction des conditions énumérées dans la table ci-dessous.

Enregistrement	Conditions de création d'un crédit de service
Incident	• L'état de l'incident est **En suspens**. • Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Vous devez avoir le rôle sn_incident_read pour afficher les rapports de crédit de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Créez un crédit de service à partir d'un fournisseur, d'un incident, d'une panne ou d'une offre de service.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs suivants, selon vos besoins :

Champ	Description
Numéro	Numéro de référence généré par le système pour cet enregistrement de crédit.
Fournisseur	Nom du fournisseur.
Offre de service	Offre de service liée à ce fournisseur.
Engagement de service	Engagement de service spécifique qui affecte ce crédit fournisseur.
Disponibilité du service	Engagement de disponibilité du service d'entreprise qui affecte ce crédit fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Incident connexe	Nombre d'incidents liés aux produits de ces fournisseurs.
Panne connexe	Panne réelle qui a entraîné la création du crédit fournisseur. La valeur de ce champ provient de la **Brève description** saisie dans l'enregistrement de la panne.
Contrat de fournisseur	Contrat pour ce fournisseur, le cas échéant. Choisissez un contrat pour le fournisseur spécifié. Ces contrats peuvent être dans n'importe quel état.
Numéro de référence	Toute référence relative à ce crédit, par exemple, un numéro de confirmation du fournisseur ou le nom d'un contact.
Durée de pénalité pour violation	Durée de la violation. Cette valeur est héritée de l'**Engagement de service** sélectionné et désigne le temps écoulé de l'événement générateur de crédit.
Montant de pénalité pour violation	Montant total du crédit dû découlant de cet événement, hérité de l'**Engagement de service** sélectionné.
Par	Unité utilisée pour calculer le montant de la pénalité pour violation, héritée de l'**Engagement de service** sélectionné.
Crédit utilisé	Cochez la case pour indiquer que le crédit de ce fournisseur a été récupéré.
Notes	Notes relatives à cet enregistrement de crédit, par exemple, pour garder une trace du crédit récupéré.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un ticket du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez des tickets du fournisseur pour contrôler la rapidité avec laquelle vos fournisseurs résolvent les problèmes liés à vos produits et services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Sélectionnez la liste d'incidents, de pannes ou de disponibilité du service pour créer un ticket du fournisseur.
4. Créez un ticket du fournisseur à partir d'un incident, d'une panne ou d'un problème de disponibilité du service.

Enregistrement	Conditions qui doivent être réunies pour créer un ticket du fournisseur
Incident	○ L'état de l'incident est **En suspens**. ○ Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur associé à l'incident.
6. Dans le champ **Vendor Ticket** (Ticket du fournisseur), saisissez un numéro de ticket ou d'incident fourni par le fournisseur.
   Ce ticket est le numéro d'identification du problème en cours de résolution par le fournisseur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez des attributs qui peuvent vous fournir des aperçus utiles lors de la comparaison des fournisseurs les plus performants.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Pour définir des attributs, vous pouvez configurer des tables ou des indicateurs. La table d'évaluation de base de l'indicateur de la réussite des sous-traitants est la table Société [core_company].

Utilisez les propriétés pour configurer les Indicateurs de la réussite des fournisseurs. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Configurer des attributs de table dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez les attributs d'une table pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les champs d'une table sélectionnée affichent tous les types de données chaîne et numérique pris en charge. Les types de données autorisés sont définis dans la propriété système *sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list*. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Indicateurs de réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.
4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Table**.
5. Configurez les attributs de champ.

Example:
Exemple 1 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

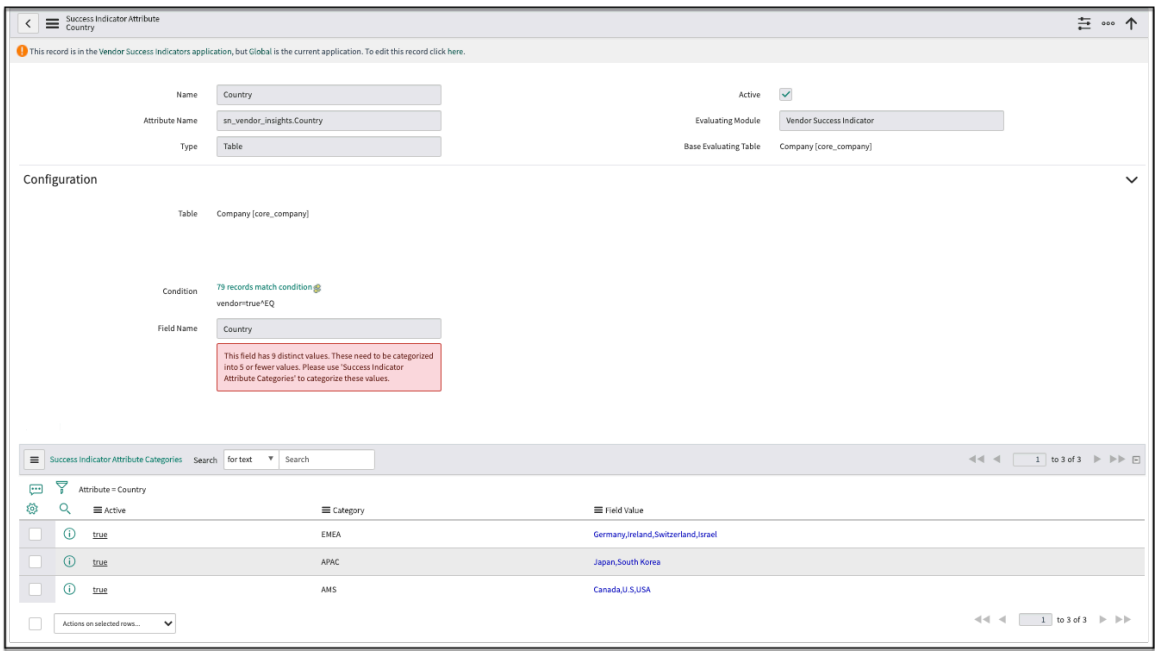
- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants est la même que la table de base, Société [core_company].
- Le nom de champ sélectionné, Pays, est un type de données de chaîne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

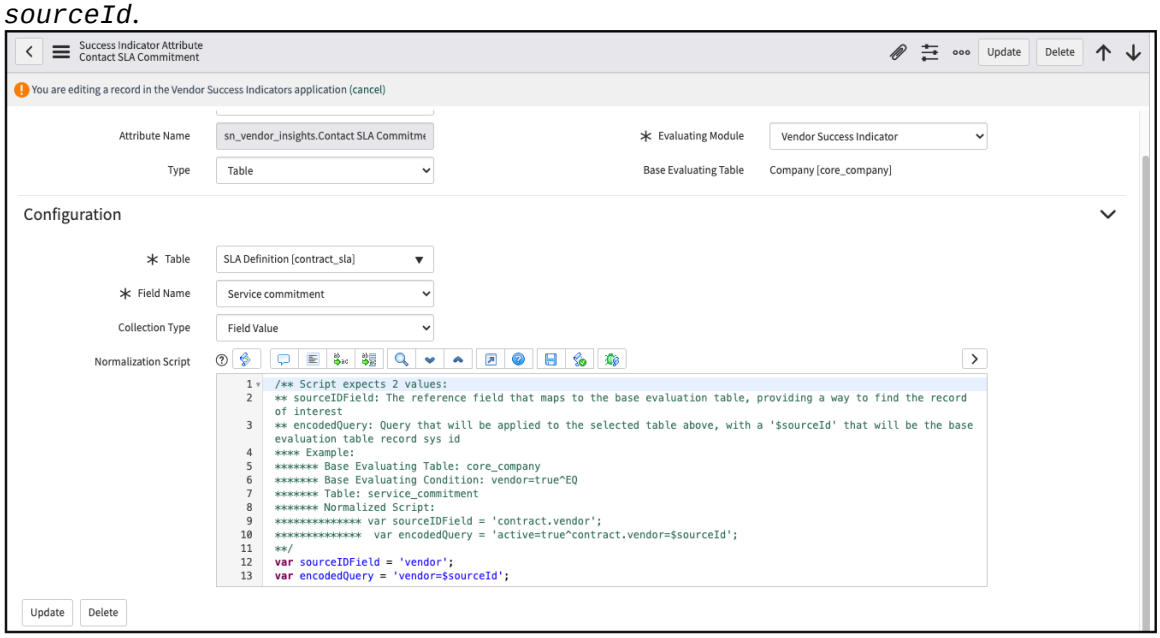
Le message contextuel montre que l'attribut Pays possède neuf valeurs distinctes.

Les neuf valeurs de Pays sont Allemagne, Irlande, Suisse, Israël, Japon, Corée du Sud, Canada, U.S. et États-Unis. Vous pouvez configurer les attributs pour Pays en les regroupant en catégories telles que EMEA, APAC et AMS.



Exemple 2 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants n'est pas la même que la table de base, Société [core_company].
- Le champ sélectionné pour définir les attributs a le type de données numérique, *`sourceId`*.



Configurer les attributs d'indicateur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez les attributs d'indicateur pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

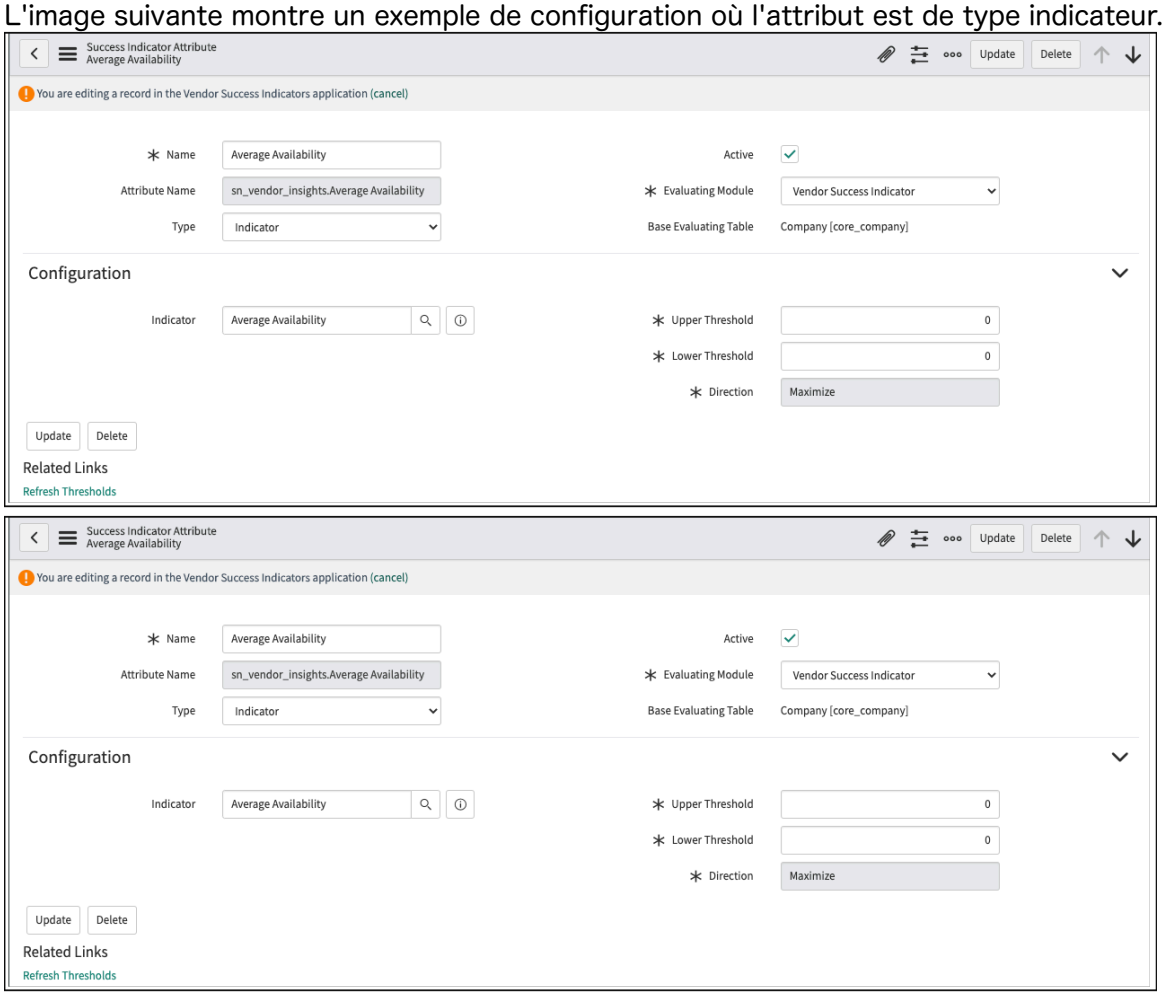
Remarque :
pour une présentation de la configuration de Indicateurs de la réussite des fournisseurs, reportez-vous à Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vendor Management Workspace** > **Indicateurs de réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.
4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Indicateur**.
5. Dans la section Configuration, dans le champ **Indicateur**, sélectionnez un indicateur avec la répartition Société [core_company] à partir de laquelle vous souhaitez dériver des attributs.
   Les champs **Élevé** et **Faible** sont automatiquement renseignés en fonction des valeurs recommandées et le champ **Direction** est défini sur **Maximiser** par défaut.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

L'image suivante montre un exemple de configuration où l'attribut est de type indicateur.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

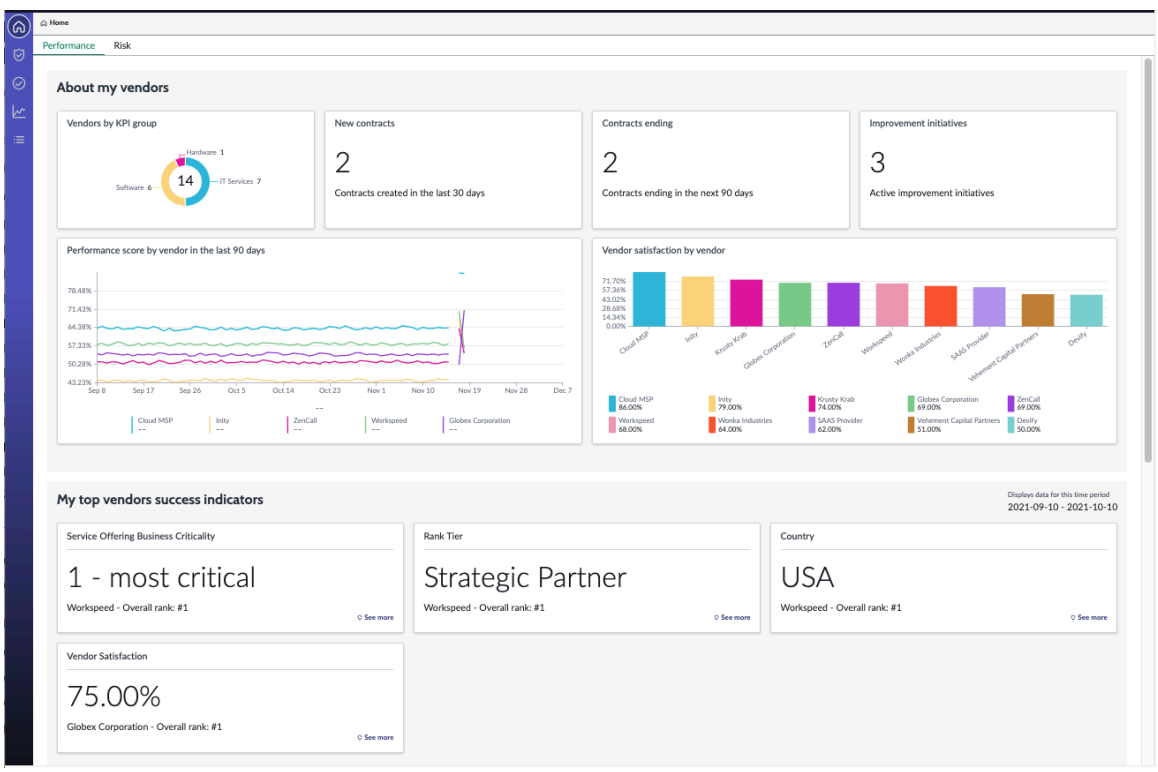
Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Analysez les groupes de KPI des fournisseurs et comparez leurs caractéristiques à celles de fournisseurs performants à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Page de destination Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les mesures des fournisseurs, le nombre de contrats récemment créés, ceux qui se terminent prochainement et le nombre d'initiatives d'amélioration actives à un moment donné. Identifiez les caractéristiques qui contribuent à la réussite de vos fournisseurs. Découvrez le classement de vos fournisseurs en fonction de ces caractéristiques par rapport à d'autres fournisseurs.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de Next Experience Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Personnaliser la page de l'espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide du Générateur d'IU Next Experience.



Rôles Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que :	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
• Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours. • Nombre d'initiatives d'amélioration continue actuellement ouvertes. • Cinq principaux indicateurs de la réussite des fournisseurs.	Pour afficher les rapports sur les éléments de catalogue commandés, la liste de contrôle d'accès (ACL) sc_req_item doit être activée.

Indicateurs

Score du fournisseur

Performances de tous les fournisseurs de votre organisation basées sur leur score au cours des 90 derniers jours.

Satisfaction du fournisseur

Satisfaction des personnes concernées qui collaborent avec vos fournisseurs.

Répartitions

Les indicateurs sont répartis par fournisseur.

Visualisations de données

Sélectionnez une visualisation pour l'explorer dans le détail et l'analyser de manière approfondie.

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau	Société [core_company]	Répartition des groupes de KPI des fournisseurs.
Nouveaux contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Fin des contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.
Initiatives d'amélioration	Score unique	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration actives.

Analyser Groupes KPI fournisseur

Après avoir configuré des groupes de KPI de fournisseurs, vous pouvez analyser les mesures relatives à tous vos fournisseurs depuis un emplacement unique. Vous pouvez rechercher toutes les informations relatives aux fournisseurs, comme les incidents, les pannes, les initiatives d'amélioration et les fournisseurs, et trouver les enregistrements associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'espace de travail, vous pouvez trier la liste par types de fournisseurs et analyser les performances de chaque type de fournisseur sur une vue unique. Vous pouvez ensuite explorer plus en détail chaque fournisseur et analyser des données supplémentaires. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes pour le profil du fournisseur dans la section **Détails du fournisseur** et télécharger les pièces jointes ajoutées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Analysez le score du fournisseur.
   Pour en savoir plus sur la façon dont le score du fournisseur est calculé, consultez Calculer le score du fournisseur.

   L'indicateur de couleur qui met en évidence le score du fournisseur dans l'en-tête vous montre les performances du fournisseur en fonction du seuil fixé.

   Remarque :
   La tâche planifiée **VMW : Mettre à jour le score du fournisseur** est définie pour s'exécuter quotidiennement. Si vous souhaitez consulter le score mis à jour, vous pouvez exécuter cette tâche planifiée à tout moment.
3. Cliquez sur chaque widget d'indicateur pour afficher la répartition de cette mesure.

   Vous pouvez afficher les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un widget à score unique qui affiche la mesure de l'indicateur
- Un widget de série chronologique qui affiche la ligne de tendance pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
  - Lorsque vous sélectionnez la date de fin comme étant la veille de la date actuelle, vous pouvez afficher la tendance réelle et la tendance de prévision pour le KPI sélectionné.
  - Vous pouvez sélectionner un jour spécifique dans la série chronologique pour analyser les performances du fournisseur pour le KPI sélectionné ce jour-là.
- Une répartition des offres de services connexes pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
- Le seuil pour chaque indicateur mis en évidence offrant une indication visuelle pour chaque offre de service

Remarque :
Vous pouvez analyser l'état de l'indicateur clé de performance (KPI), par exemple Critique, Positif ou Avertissement, pour chaque fournisseur si votre administrateur système a activé l'affichage de l'état de l'indicateur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'état de l'indicateur permettant d'afficher les seuils de KPI définis comme critiques est activé par défaut.

Pour la répartition de l'indicateur de satisfaction du fournisseur, vous pouvez également consulter le widget Évaluations terminées qui affiche les résultats des enquêtes de satisfaction des fournisseurs.

4. Ajouter des documents de support à un profil de fournisseur
   a. Dans la section **Détails du fournisseur**, cliquez sur l'icône Pièces jointes.
   b. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier souhaité à joindre au profil.
   c. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Ellipses et télécharger, remplacer ou supprimer la pièce jointe.

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les attributs qui définissent les performances de vos fournisseurs et comparez-les aux fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Indicateurs de la réussite des fournisseurs utilise le test Chi carré pour comparer deux valeurs afin de déterminer si elles sont statistiquement différentes des résultats attendus.

Traduction automatique

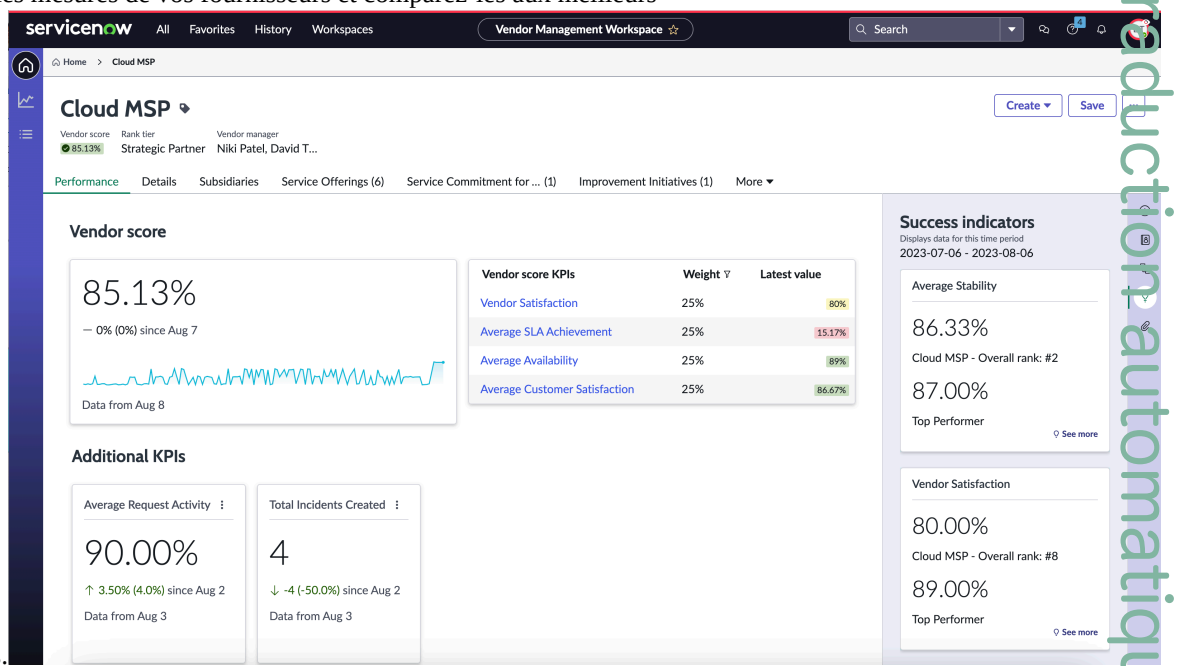
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les comparaisons dépendent de la façon dont la courbe de densité de la valeur du chi carré est répartie entre les caractéristiques du fournisseur.
- Lorsque le degré de liberté est de 1, la valeur p qui mesure la probabilité entre vos comparaisons doit être inférieure à 0,05 pour avoir une signification statistique.
- Idéalement, vos données de comparaison doivent inclure au moins 5 enregistrements de fournisseur, dont chacun possède des valeurs plus proches des seuils supérieurs et inférieurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez un fournisseur.
3. Sélectionnez l'icône Indicateurs de réussite ( ).
4. Analysez les mesures de vos fournisseurs et comparez-les aux meilleurs exécutants.



Remarque :
les fournisseurs doivent répondre aux critères suivants pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants :

- Un groupe de KPI de fournisseur doit leur être affecté
- Ils doivent disposer d'un score de fournisseur valide.

Seuls les fournisseurs dont un groupe de KPI de fournisseur leur est affecté et qui ont également un score du fournisseur valide sont utilisés pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants.

L'image précédente illustre des exemples d'indicateurs de réussite pour la société Cloud MSP. Les indicateurs de réussite fournissent un aperçu des cinq principaux attributs de tous les fournisseurs qui contribuent à des performances élevées. Ces indicateurs sont affichés dans l'ordre de leur contribution au classement des performances, comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Disponibilité moyenne

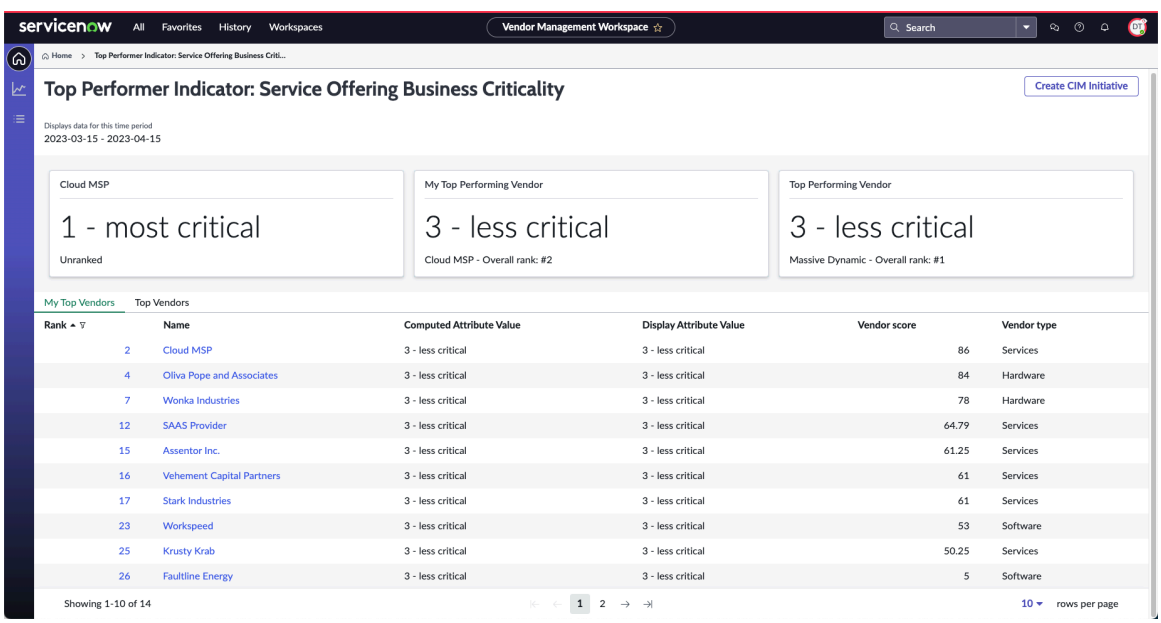
b. Accomplissement moyen du SLA

c. Score de performance moyen de SO

d. Délai Satisfaction des clients

Pour les attributs numériques, l'interprétation de la valeur dépend de la direction définie pour l'indicateur.

5. Sélectionnez **En savoir plus** pour afficher les données détaillées.
L'image suivante montre les données détaillées pour le score de performance moyen des offres de services.



Descriptions des données détaillées du widget à score unique

Nom	Description
Nom d'affichage du fournisseur [Exemple : Cloud MSP]	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Le champ **Classement** affiche le classement global des fournisseurs pour l'attribut. **Remarque :** si le score se situe en dehors de la plage de fournisseurs classés, le classement s'affiche comme non classé.
Mon fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs que vous gérez.
Fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs de votre organisation.

Descriptions des données détaillées de la vue de liste

Nom	Description
Mes meilleurs fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs que vous gérez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Principaux fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs de votre organisation.

Sélectionnez un rang ou le nom d'un fournisseur pour afficher le profil du fournisseur.

Comparer les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI de fournisseurs

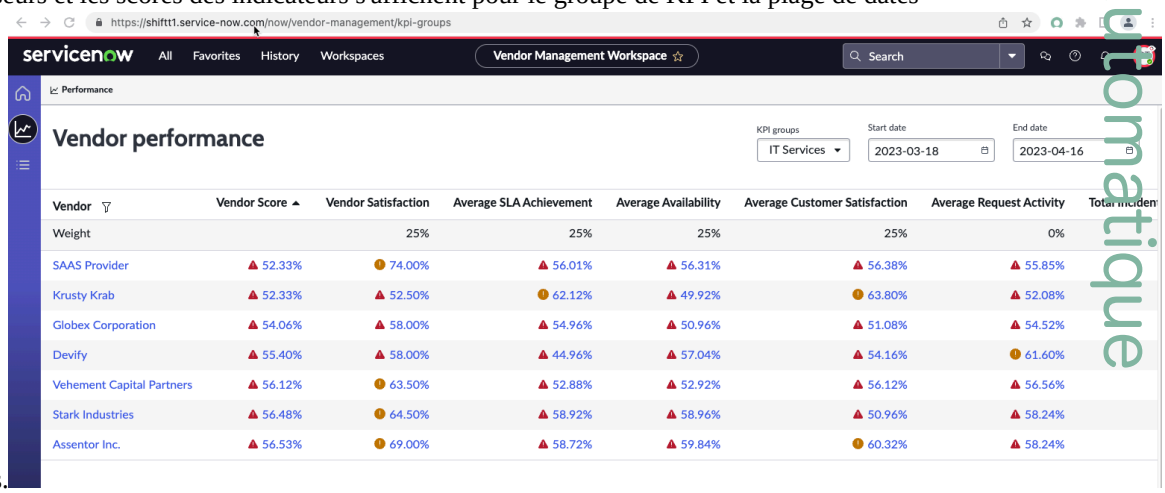
Surveillez les performances de tous les fournisseurs au sein d'un groupe de KPI pour évaluer leurs performances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Dans la liste des groupes de KPI, sélectionnez le groupe pour lequel vous souhaitez comparer les performances des fournisseurs.
4. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date à partir de laquelle vous souhaitez commencer à analyser les données.
5. Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez analyser les données.
   Les fournisseurs et les scores des indicateurs s'affichent pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.



Ajouter des cibles pour les KPI de score du fournisseur

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance pour un indicateur qui contribue au score du fournisseur afin de surveiller et d'améliorer les mesures de base de référence.

Avant de commencer

Rôle requis :

Pour définir une cible globale, vous avez besoin des rôles pa_target_admin et sn_vlm.vendor_manager.

Pour définir une cible personnelle, vous avez besoin du rôle sn_vlm.vendor_manager.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Cliquez sur un score de performance de l'indicateur pour lequel vous souhaitez définir une cible.
4. Cliquez sur l'icône cible ( ) pour afficher le volet cible.
5. Définissez la cible de KPI.

Information associée

Cibles Analyse des performances

Associer des contrats à des fournisseurs

Créez un contrat et associez-le au fournisseur responsable du contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accéder à **Contrats** > **Tous les contrats de fournisseur**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Create a contract .

   Remarque :
   La date de début doit être le jour actuel ou un jour avant le jour actuel.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Dans le menu Liste, accédez à **Contrats** > **Mes contrats de fournisseur** pour afficher le contrat que vous avez créé.

Associer des SLA et des engagements de service à des fournisseurs

Créez un SLA de fournisseur et un engagement de service, puis associez-les à un fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager et sla_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Créer une définition de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accéder à **Niveaux de service** > **SLA de tous les fournisseurs**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Créer une définition de SLA.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Créez une définition de répartition de SLA.

   a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Définitions de répartition de SLA**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Dans le champ **Définition de répartition de SLA**, sélectionnez la définition.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Créez un engagement de service.

   a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Engagements de service**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Dans le menu Liste, accédez à **Niveaux de service** > **SLA de mes fournisseurs** pour afficher le SLA du fournisseur et l'engagement de service que vous avez créés.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Exploration de processus avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Obtenez un aperçu des performances de vos fournisseurs et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez dans le détail un indicateur clé de performance (KPI).

Important :
Vous devez ajouter manuellement le rôle d'analyste Optimisation de processus (sn_process_optimization_analyst) pour effectuer les tâches associées à Exploration de processus. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un rôle, consultez la rubrique Create a role .

Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI

Créez des projets pour chaque groupe de KPI dont vous souhaitez explorer les données.

Avant de commencer
Votre administrateur doit avoir activé la propriété système `sn_itsm_vendor.enable.po.vm` pour activer l'exploration. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Éléments installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Les projets d'exploration de processus pour Espace de travail de gestion des fournisseurs ne sont créés que pour la table des incidents. Seuls les modèles de type **Par défaut** sont pris en charge pour la création des projets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Groupes KPI**.
2. Sélectionnez un groupe de KPI.
3. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.
   L'exploration de processus est exécutée sur les fournisseurs du groupe de KPI ainsi que sur tous les indicateurs automatisés et indicateurs de formule du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour l'exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

   Remarque :
   Lorsque vous sélectionnez **Initier Exploration de processus** et que vous explorez les données des fournisseurs pour la première fois, le projet est créé, puis les fournisseurs sont ajoutés au projet. Lorsque vous ajoutez un KPI qui ne fait pas partie de la même table que les autres KPI, ou si vous ajoutez ou supprimez des fournisseurs du groupe de KPI au sein de ce projet, les changements sont synchronisés lors de l'exécution suivante du `Process Mining - VM Remine Projects` travail planifié. Vous pouvez également sélectionner **Initier Exploration de processus** et l'exécuter pour synchroniser immédiatement les changements.

   Un projet correspondant est créé dans le **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Projets pour ordinateur virtuel** module. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

   Lorsque vous accédez à **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Mappage du projet d'exploration de processus**, vous pouvez voir la relation entre l'indicateur, le groupe de KPI, la définition du projet et la table du projet que vous avez exploré.

Obtenir un aperçu des performances de vos fournisseurs

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

- La tâche `Process Mining - VM Remine Projects` récupère les projets qui n'ont pas été extraits en fonction des paramètres de la propriété système `sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency`. Pour plus d'informations, consultez Installé avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.
- Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet Exploration de processus pour un groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données sont extraites à partir du début du mois précédent. Par exemple, si la date actuelle est le 26 juin 2023, les données sont extraites à partir du 1er mai 2023.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accéder à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez le fournisseur dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.
5. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Nombre total d'incidents créés.
6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.

Remarque :

- Sélectionnez l'onglet **Répartition du fournisseur** pour afficher les détails de la relation entre les fournisseurs et une table.
- L'exploration de processus ne peut être effectuée que sur les KPI basés sur la table d'incidents.

Vous pouvez analyser les aperçus de processus correspondant aux 30 derniers jours, à l'exception du jour actuel, pour lesquels vous avez extrait les données. Pour en savoir plus sur les aperçus d'entreprise, consultez Afficher les aperçus d'entreprise .

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

ITSM Vendor Management Mobile pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

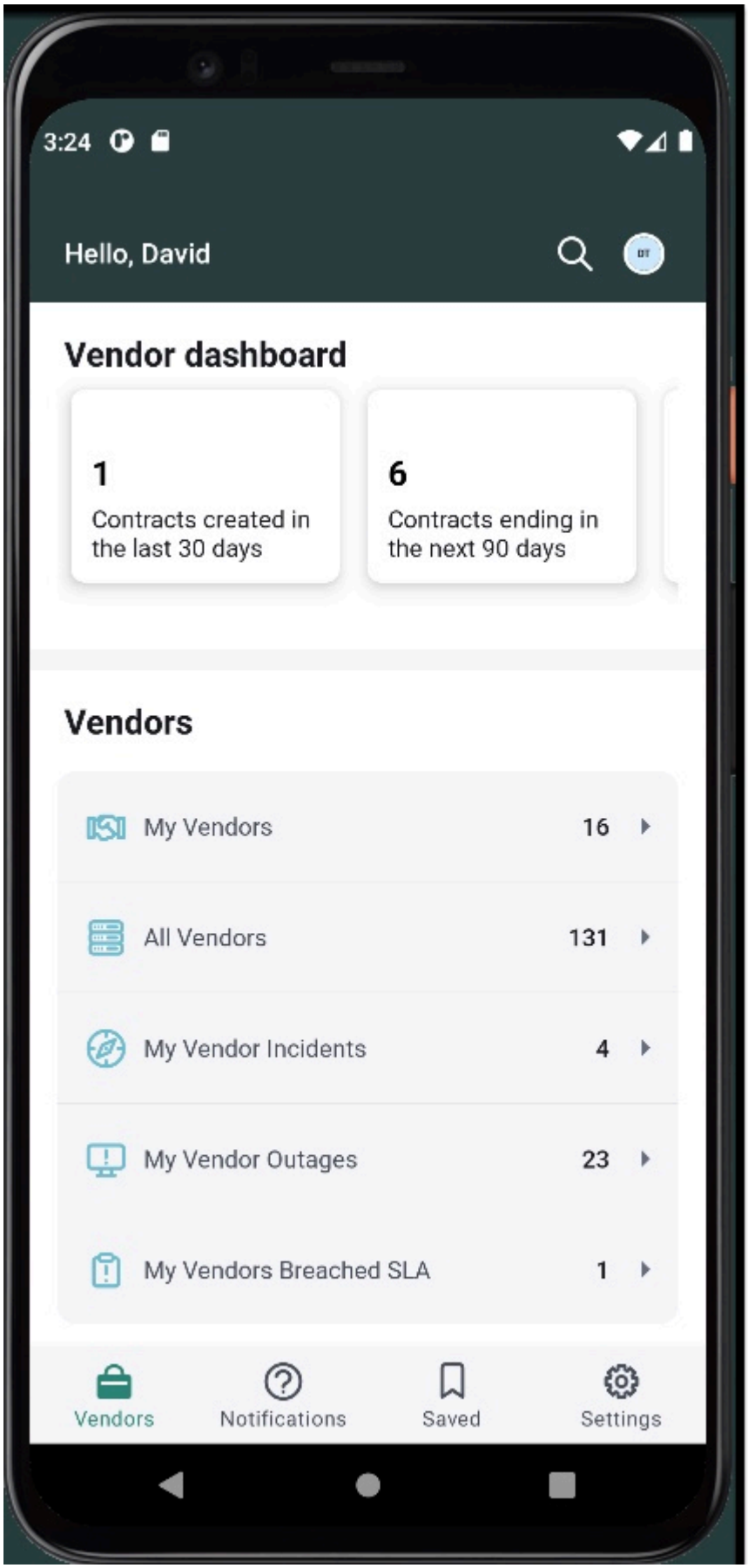
À l'aide de l'application ITSM Vendor Management Mobile, les gestionnaires des fournisseurs peuvent accéder aux détails du fournisseur, y compris les performances des fournisseurs, et surveiller les problèmes les plus importants pour eux.

Tableau de bord ITSM Vendor Management Mobile

Analysez les fournisseurs par groupe de KPI. Vous pouvez afficher les contrats créés au cours des 30 derniers jours et ceux se terminant dans les 90 prochains jours. Surveillez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Vendor Management Mobile requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Vendor Management Mobile.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que : • Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours. • Analysez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau	Société [core_company]	Les fournisseurs sont répartis par modèle de mesure.
Nouveaux contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.
Fin des contrats	Score unique	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Initiatives d'amélioration	Score unique	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration créées pour vos fournisseurs.

Listes

Accédez aux listes de fournisseurs suivantes sur le tableau de bord Vendor Management Mobile.

Nom	Description
Mes fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs gérés par le gestionnaire des fournisseurs.
Tous les fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs de votre organisation.
Mes incidents fournisseur	Liste de tous les incidents surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes pannes de fournisseur	Liste de toutes les pannes surveillées par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes SLA de fournisseur violés	Liste de tous les SLA violés surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.

Accéder à Vendor Management Mobile sur votre application ServiceNow Agent

Installez l'application ServiceNow Agent pour activer l'application sur votre équipement mobile. Scannez le code QR ou saisissez manuellement l'adresse de votre instance dans l'application Agent pour accéder à votre instance sur l'équipement mobile.

Avant de commencer

Pour vous permettre de gérer et de surveiller les incidents, les pannes et les SLA non respectés des fournisseurs sur votre application mobile, votre administrateur système doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Sur votre instance d'application de bureau ServiceNow, il doit avoir installé le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor).
- Sur votre instance d'application de bureau ServiceNow, il doit avoir installé le module d'extension Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile).
- Assurez-vous que l'application et toutes les applications ServiceNow Store qui lui sont associées disposent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, installez l'application ServiceNow Agent depuis l'App Store ou Google Play Store.
2. Appuyez sur l'icône de l'application Agent sur votre équipement mobile.
3. Saisissez l'adresse de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appuyez sur **Se connecter**.

5. Appuyez sur l'icône Fournisseurs ( ) pour ouvrir la page de destination de Vendor Management Mobile.

Recevoir des notifications sur les fournisseurs que vous gérez à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recevez des notifications lorsqu'un incident P1 est créé ou résolu. Vous pouvez également recevoir des notifications si un autre incident est mis à niveau vers P1 ou lorsqu'une panne de fournisseur se produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application Agent mobile ITSM.

Procédure

1. Activez les notifications sur votre instance d'application de bureau.

   a. Sélectionnez votre profil et les **préférences** de sélection.

   b. Sélectionnez **Notifications**.

   c. Sélectionnez **Interface utilisateur principale**.

   d. Activez l'option **Autoriser les notifications**.

   e. Dans la section **Gestion des services IT**, activez la notification suivante :
      - Incident ouvert pour le fournisseur
      - Panne ouverte pour le fournisseur

2. Recevez des notifications sur votre application mobile lorsque les tâches suivantes sont déclenchées :
   - Un incident P1 est créé ou résolu
   - Un autre incident est mis à niveau vers un incident P1
   - Un enregistrement de panne de fournisseur est créé

Accéder aux informations relatives à vos fournisseurs à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recherchez des informations relatives à vos fournisseurs, telles que les incidents ou les pannes créés pour vos fournisseurs ou les SLA violés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Connectez-vous à votre application Vendor Management Mobile sur votre équipement mobile.

2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Espace de travail de gestion des fournisseurs

Lorsque vous activez le module d'extension Espace de travail de gestion des fournisseurs (sn_itsm_vendor), l'application installe des composants tels que des rôles, des tables, des propriétés et des indicateurs.

Installé avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Espace de travail de gestion des fournisseurs fournit un emplacement de destination unique pour vous permettre d'afficher et de gérer vos fournisseurs.

Espace de travail de gestion des fournisseurs

Lorsque vous activez le module d'extension Espace de travail de gestion des fournisseurs (sn_itsm_vendor), les composants suivants sont installés.

Rôles installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des fournisseurs [sn_vlm.vendor_admin]	Peut créer, modifier ou supprimer les types de fournisseurs et les groupes de KPI dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	sn_vlm.vendor_manager
Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]	Affiche et gère les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs. Configure les mesures de performance des fournisseurs à utiliser avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

Table installée avec Groupes KPI fournisseur

Nom	Description
Fournisseurs de KPI [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	Stockez la relation entre les KPI et les fournisseurs.

Travaux planifiés

Nom	Description
Process Mining - VM Remine Projects	• S'exécute automatiquement une fois par jour. • Met automatiquement à jour le projet lorsque des fournisseurs sont ajoutés ou supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés (suite)

Nom	Description
	• Récupère tous les projets qui n'ont pas été explorés au cours de la période spécifiée dans la propriété système **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** ; par exemple, les 7 derniers jours.

Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Propriétés du fournisseur** pour définir les propriétés de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Propriétés installées avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Propriété	Description
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	Permet l'intégration de Exploration de processus à Espace de travail de gestion des fournisseurs. Lorsque cette propriété est activée, vous pouvez lancer des projets d'exploration de processus et d'exploration Exploration de processus et analyser les processus dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	Récupère tous les projets qui n'ont pas été explorés pendant la période spécifiée. Le travail *`Process Mining - VM Remine Projects`* récupère les données en fonction de l'heure spécifiée dans cette propriété. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7

Installation avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

À l'aide de l'application Indicateurs de la réussite des fournisseurs, vous pouvez comparer les performances de vos fournisseurs à celles des fournisseurs les plus performants.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour en savoir plus, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée installée avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom	Description
Tâche planifiée hebdomadaire des indicateurs de la réussite des sous-traitants	S'exécute chaque semaine et collecte les données d'attributs des fournisseurs au cours des 30 derniers jours. La tâche calcule ensuite la corrélation des attributs avec les fournisseurs performants qui utilisent Intelligence prédictive.

Propriétés installées avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom	Description
sn_app_ml_insights.top_n_results	Résultats Top N à récupérer dans la table des résultats de l'aperçu pour une analyse plus approfondie. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	Nombre maximal d'enregistrements à traiter par la tâche de l'indicateur de réussite. La valeur par défaut est de 50 000.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	Nombre maximal de valeurs de chaîne autorisées avant de créer des catégories. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	Nombre d'exécutions les plus récentes à conserver après l'exécution du nettoyeur de tables. La valeur par défaut est de 2.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	Liste séparée par des virgules des types de données valides à utiliser pour définir les attributs des aperçus du fournisseur. La valeur par défaut est boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide_d
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	Valeur critique d'un test du khi carré qui compare deux valeurs pour voir s'il y a une signification statistique. La valeur par défaut est 3,84.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	Seuil de la valeur critique du test du khi carré. La valeur par défaut est de 5.

Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom d'attribut	Type d'attribut	Valeur par défaut
	Indicateurs Analyse des performances	
Disponibilité moyenne	Disponibilité moyenne	VRAI
Accomplissement moyen du SLA	Accomplissement moyen du SLA	VRAI
Stabilité moyenne	Stabilité moyenne	VRAI
Satisfaction moyenne des clients	Satisfaction des clients moyenne	VRAI
Score de performance moyen de SO	Score de performance moyen des offres de service	VRAI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs (suite)

Nom d'attribut	Type d'attribut	Valeur par défaut
Satisfaction du fournisseur	Satisfaction du fournisseur	VRAI
	Attributs de table	
Engagement de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Type de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Pays	Société [core_company]	VRAI
Niveau de classement	Société [core_company]	VRAI
Début de la relation	Société [core_company]	faux
Type d'engagement de service	Engagement de service [service_commitment]	VRAI
Criticité opérationnelle de l'offre de service	Offre de service [service_offering]	VRAI
Coût total du contrat	Société [core_company]	faux
Abonnés uniques	Société [core_company]	VRAI
État du fournisseur	Société [core_company]	faux
Type de fournisseur	Société [core_company]	faux

Référence de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez les Groupes KPI fournisseur fournis par défaut pour analyser les performances du fournisseur.

Groupes KPI fournisseur

Les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) du fournisseur suivants sont disponibles par défaut :

- Services IT : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées aux services IT.
- Exécution des fournisseurs : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées à l'exécution.
- Logiciel : comprend les KPI permettant d'analyser les fournisseurs liés aux applications logicielles.
- Matériel : comprend les KPI permettant d'analyser les fournisseurs liés aux applications matérielles.

Chaque groupe de KPI fourni par défaut dispose des listes connexes suivantes :

- KPI : indicateurs avec une répartition des fournisseurs qui mesurent les performances de vos fournisseurs.

  Chaque indicateur qui contribue au score du fournisseur a une pondération associée.

- Seuils de groupes de KPI : définit les valeurs de seuil afin d'indiquer l'état de chaque groupe de KPI.
- Fournisseurs : liste des fournisseurs dont les performances sont analysées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe de KPI Services informatiques

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Nom de l'indicateur	Description	Unité
VMW : satisfaction client moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.	Numéro
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
VMW : accomplissement moyen du SLA	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.	Numéro
VMW : disponibilité moyenne	Calcule la valeur moyenne atteinte pour les SLA d'incidents.	Pourcentage
VMW : activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces éléments doivent être liés à des offres de service.	Numéro
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.	Numéro

Groupe de KPI Exécution par le fournisseur

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
VMW : satisfaction client moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.	Numéro
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
VMW : accomplissement moyen du SLA d'incident	Calcule la valeur moyenne atteinte par les SLA d'incidents terminés avec succès.	Pourcentage
Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.	Pourcentage
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.	Numéro
VMW : activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces	Numéro

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Description	Unité
	éléments doivent être liés à des offres de service.	

Groupe de KPI Logiciel

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le fournisseur.	Numéro
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.	Pourcentage

Groupe de KPI Matériel

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le fournisseur.	Numéro
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.	Pourcentage

Indicateur du score du fournisseur

L'indicateur du **score du fournisseur** est un indicateur automatisé. Il sert à calculer et à afficher le score du fournisseur. Le calcul est effectué en fonction de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI pour évaluer les performances des fournisseurs.

Par défaut, les indicateurs suivants sont utilisés pour calculer le score du fournisseur :

- Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande
- VMW : disponibilité moyenne
- Accomplissement moyen du SLA d'incident
- SLA manuel à partir d'une source externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail de planification

La tâche planifiée *VMW Update Vendor Score* s'exécute tous les jours et met à jour le score. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des scores mis à jour à tout moment.

La tâche planifiée *VMW Update Vendor Profile* s'exécute tous les mois et met à jour tous les profils des fournisseurs. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des profils de fournisseurs mis à jour à tout moment.

Calculer le score du fournisseur

Le calcul du score du fournisseur est basé sur le poids de chaque indicateur et le score du KPI.

Important :
la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs est intégrée dans Gestion des portefeuilles de services et si vous effectuez une mise à niveau vers le portefeuille standard Gestion des portefeuilles de services, les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour en savoir plus sur Gestion des portefeuilles de services, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Vous pouvez calculer le score du fournisseur à l'aide des indicateurs ayant une valeur en pourcentage. Vous pouvez également créer des indicateurs à la formule personnalisée et les ajouter au calcul du score du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un indicateur de formule pour suivre le score du fournisseur.

Ce tableau fournit un exemple de la façon dont est calculé le score du fournisseur.

Calcul du score du fournisseur

Indicateur	Pondération de l'indicateur	Score du KPI	Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur
Satisfaction du fournisseur	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW : satisfaction client moyenne	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW : disponibilité moyenne	25,00 %	88,50 %	22,125 %
VMW : accomplissement moyen du SLA	10,00 %	100,00 %	10,00 %
Total			**83,217 %**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score total du fournisseur a été arrondi à 83,22 %. Le score est également mis en évidence dans l'en-tête avec des couleurs distinctes pour les valeurs de seuil définies pour le groupe de KPI.

Remarque :
Le score du fournisseur est impacté par la direction de l'indicateur, selon que celle-ci est définie sur Maximiser ou Minimiser. Ce tableau fournit un exemple qui montre la façon dont le score du fournisseur change en fonction de la direction de l'indicateur.

Score du fournisseur affecté par la direction de l'indicateur

Indicateur	Direction	Pondération de l'indicateur	Score de mesure de l'indicateur	Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur
VMW : satisfaction du fournisseur	Agrandir	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW : satisfaction client moyenne	Agrandir	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW : disponibilité moyenne	Réduire	25,00 %	88,50 %	2,875 % [(100-88,5) x 0,25]
VMW : accomplissement moyen du SLA	Réduire	10,00 %	100,00 %	0 %
Total				**53,967 %**

Séparation de domaine et Espace de travail de gestion des fournisseurs

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Espace de travail de gestion des fournisseurs utilise Analyse des performances pour collecter des données et assure la prise en charge de Séparation de domaine.

Demander Séparation de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Séparation de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez Séparation de domaine Espace de travail de gestion des fournisseurs pour collecter les scores des fournisseurs et analyser les données pour un domaine spécifique. Configurez les domaines pour les modèles de mesure du score du fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Configurez un domaine pour collecter les données d'analyse de performance du score du fournisseur pour ce domaine.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Configurations de domaine**.
   b. Créer une configuration de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs
      i. Cliquez sur **Nouveau**.
      ii. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la configuration.
      iii. Dans le menu **Type de configuration**, sélectionnez **Conditions**.
      iv. Dans la section Options d'agrégation, cochez la case **Collecter les enfants** pour collecter des scores de tous les domaines enfants.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   d. Ajoutez les tâches Analyse des performances suivantes à la liste connexe :

      Remarque :
      si vous ne disposez pas de la liste Tâches connexes, vous devez configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

      - VMW - Collecte de données planifiée
      - VMW - Collecte des pondérations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- VMW - Collecte de données quotidienne
- VMW - Collecte des scores du fournisseur

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Pour en savoir plus sur la création ou la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données

Remarque :
l'application Analyse des performances :

- Exécute la tâche et recueille le score en tant qu'utilisateur **Éxécuter en tant que**.
- Collecte les scores uniquement pour le domaine dans lequel l'utilisateur connecté exécute la tâche. Les scores ne sont pas visibles pour les administrateurs ou gestionnaires des fournisseurs qui ne font pas partie de ce domaine dans Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.
- Ajoute automatiquement les requêtes de base de données qui limitent les résultats du domaine aux requêtes de source des indicateurs lorsque l'application exécute un travail pour une configuration de domaine.

2. Configurez un domaine pour attribuer un modèle de mesure du score du fournisseur à un domaine.

a. Accédez à la **Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs** > **Modèles de mesure du score du fournisseur**

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

Tests de démarrage rapide pour Espace de travail de gestion des fournisseurs dans espace de travail configurable

Validez que Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Espace de travail de gestion des fournisseurs nécessitent l'activation du module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) et le chargement des données de démonstration.

Suite de tests Espace de travail de gestion des fournisseurs - Tests

Test	Description	Version
VLM : créer un fournisseur	Suivez les problèmes liés au module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs après une mise à niveau. Créez un nouveau fournisseur.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console Intelligence prédictive ITSM

L'application ServiceNow® Console Intelligence prédictive ITSM fournit des modèles de cas d'utilisation prédéfinis et vous guide dans votre implémentation d'apprentissage machine pour créer des processus business ITSM intelligents.

Remarque :

À partir de la version, l'application a été complètement déconseillée Yokohama et n'est Console Intelligence prédictive ITSM plus déployée, améliorée ou prise en charge. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous pouvez installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) ou le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml). Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches pour ITSM et Predictive Intelligence .

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Explorer Console Intelligence prédictive ITSM

L'application Console Intelligence prédictive ITSM est conçue pour vous aider à commencer à utiliser l'apprentissage machine afin de résoudre et accélérer rapidement vos incidents informatiques.

La console comprend des modèles de cas d'utilisation prédéfinis qui vous guident systématiquement dans le processus de création et de formation de nouveaux modèles prédictifs, en les évaluant et en les testant, puis en les ajoutant à votre processus business pour adjoindre de la valeur à votre organisation informatique.

L'apprentissage machine guidé fournit les prochaines étapes et vous aide à prendre des décisions éclairées à mesure que vous augmentez vos connaissances en apprentissage machine.

Une fois vos cas d'utilisation formés, ils sont utilisables immédiatement. L'utilisation des fonctionnalités Analyse des performances vous permet de surveiller vos cas d'utilisation implémentés avec succès pour garantir la meilleure efficacité du modèle. Définissez des seuils et surveillez si vos modèles fonctionnent comme prévu ou s'ils sont sous-performants grâce au tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.

L'application Console Intelligence prédictive ITSM dépend de l'activation de l'application Intelligence prédictive, disponible avec la référence ITSM Pro.

À quel public s'adresse Console Intelligence prédictive ITSM

Les architectes de processus business utilisent la fonctionnalité Console Intelligence prédictive pour commencer avec les cas d'utilisation basés sur l'apprentissage machine. Vous pouvez déterminer votre valeur commerciale, surveiller vos modèles et afficher les statistiques associées à l'aide du tableau de bord Console Intelligence prédictive.

Si vous êtes architecte ou responsable de processus, ou un promoteur de l'apprentissage machine pour votre organisation informatique, Console Intelligence prédictive ITSM peut vous aider à rationaliser votre charge de ticket d'incident. Les modèles prédictifs formés peuvent résoudre vos incidents via des résolutions similaires passées ou en recommandant des articles de base de connaissances pertinents afin de vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents. Cela libère un temps précieux pour les professionnels de l'informatique, qui ont souvent besoin de passer du temps sur des problèmes plus complexes et stimulants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucune connaissance ou expérience préalable avec l'intelligence artificielle ou l'apprentissage machine n'est requise lorsque vous utilisez Console Intelligence prédictive ITSM . L'application inclut des modèles avec des conseils préconstruits pour vous aider dans la création, la formation, l'évaluation, le test et la production de vos modèles prédictifs uniques. Vous pouvez également créer un lien vers vos articles de la base de connaissances pour prendre en charge votre charge de ticket d'incident informatique et accéder aux nombreuses fonctionnalités de la plateforme Intelligence prédictive.

Avantages d'Console Intelligence prédictive ITSM

Les technologies de pointe en matière d'intelligence artificielle et d'apprentissage machine ont été largement adoptées dans de nombreuses industries. L'application Console Intelligence prédictive ITSM vous fournit les outils d'apprentissage machine dont vous avez besoin pour résoudre rapidement et efficacement vos tâches d'incident informatique et améliorer votre organisation informatique. Le processus de création et d'implémentation de vos modèles prédictifs peut entraîner une analyse utile de l'activité et une optimisation des opérations.

Expérience utilisateur Console Intelligence prédictive ITSM

Création, évaluation, test et intégration de modèles simplifiés

Évaluez et testez différentes versions de modèle. Lorsqu'une version de modèle reformée ne fonctionne pas aussi bien que la version précédente, vous pouvez l'affiner, afficher la version du modèle gagnant et la marquer comme active.

Affichez vos modèles formés sur la page Étapes guidées du cas d'utilisation. Lorsqu'un modèle est intégré, les données d'intégration sont indiquées entre parenthèses à côté du nom du modèle. Les dates **de création** et **de formation** ainsi que le numéro de **version active** du modèle sont également affichés. Les modèles intégrés apparaissent en haut de la liste.

Le modèle gagnant, c'est-à-dire le modèle ayant le score d'automatisation net le plus élevé est surligné en vert. Lorsque deux modèles ont le même score d'automatisation net, le modèle le plus récemment créé est mis en évidence en vert.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** pour filtrer par **Domaine**, **État** du modèle et **État de la formation du modèle**.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle** pour filtrer par **Domaine**, **Aide à la configuration** et **Valeur commerciale**.

Trouvez rapidement des modèles de cas d'utilisation ou des cas d'utilisation avec un filtre de recherche ajouté aux pages **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** et **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle**.

Identifiez les modèles **intégrés** et **en cours** par des icônes uniques et identifiez facilement l'échec de la formation d'un modèle ou la sous-performance d'un modèle avec des icônes et des marqueurs sur la page Cas d'utilisation - Tous.

Modifiez les noms et les brèves descriptions des modèles, le cas échéant.

Désactivez une version de modèle précédente ou sélectionnez une version de modèle précédente à activer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sachez si vous avez les données requises nécessaires avant de commencer le processus de création d'un cas d'utilisation. Si les données sont insuffisantes, un message s'affiche.

Téléchargez un fichier .csv de votre test par lots du modèle ou accédez à la phase de test pour afficher les résultats.

Champs d'entrée de remontée pas à pas

Accédez aux champs sur les tables connexes à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script.

Prise en charge de la langue de droite à gauche

Pour les utilisateurs qui lisent de droite à gauche, cette prise en charge de la langue est ajoutée.

Administration Console Intelligence prédictive ITSM

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension nécessaires pour Console Intelligence prédictive ITSM. Les utilisateurs avec le rôle piwb_admin peuvent configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Les administrateurs Console Intelligence prédictive peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Configurer les paramètres de propriété de Console Intelligence prédictive, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle préformé.
- Créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle.
- Configurez des notifications pour alerter les utilisateurs Console Intelligence prédictive par e-mail pour les événements suivants :
  - Lorsqu'un nouveau modèle est formé et prêt pour l'évaluation.
  - Lorsque le test par lots est initié et lorsque les résultats des tests sont disponibles.

Activer Console Intelligence prédictive ITSM

Console Intelligence prédictive ITSM est disponible avec l'activation du module d'extension principal Console de l'intelligence prédictive (com.sn_piwb_ml) et du module d'extension de contenu Console de l'intelligence prédictive ITSM (com.sn_piwb_itsm_content).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Les modules d'extension associés à Console Intelligence prédictive ITSM requièrent l'activation de l'application Intelligence prédictive. Intelligence prédictive est disponible avec l'activation du module d'extension Intelligence prédictive (com.glide. platform_ml) et du module d'extension Rapports (com.glide.platform_ml_pa) de Intelligence prédictive, qui requièrent un package d'abonnement ITSM Pro. Pour plus de détails, reportez-vous à Install Predictive Intelligence .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Composants installés avec Console Intelligence prédictive ITSM

Plusieurs rôles sont installés avec l'activation du module d'extension Console de l'intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Deux modules d'extension sont disponibles pour obtenir la fonctionnalité Console Intelligence prédictive ITSM.

- Console de l'intelligence prédictive (com.sn_piwb_ml) : fournit un cadre de travail commun pour la création et la gestion des cas d'utilisation.

  Remarque :
  Nécessite l'activation de Intelligence prédictive et des modules d'extension Predictive Intelligence Reports, qui sont disponibles avec un abonnement ITSM Pro.

- Contenu Console de l'intelligence prédictive ITSM (com.sn_piwb_itsm_content) : donne accès au contenu spécifique à ITSM qui fournit des conseils d'implémentation pour les cas d'utilisation créés via Console Intelligence prédictive. Avec ce module d'extension, vous pouvez également accéder au tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents** afin de communiquer la valeur dans plusieurs applications Gestion des services IT.

  Remarque :
  Nécessite l'activation des modules d'extension Console de l'intelligence prédictive, Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord et Incident.

Console de l'intelligence prédictive

Rôles installés avec Console de l'intelligence prédictive

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Console de l'intelligence prédictive [piwb_admin]	Administrateur Console de l'intelligence prédictive. Configure les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive. Peut créer et gérer des cas d'utilisation.	• piwb_manager • ml_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Console de l'intelligence prédictive (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire Console de l'intelligence prédictive [piwb_manager]	En règle générale, un architecte de processus business. Peut créer et gérer des cas d'utilisation. Configure les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive. Surveille le tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
Visionneuse Console de l'intelligence prédictive [piwb_viewer]	Peut afficher le tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.	• pa_viewer • ml_report_user

Remarque :
Tous les nouveaux enregistrements sont créés et mis à jour via l'application Console Intelligence prédictive. Seuls les utilisateurs ayant le rôle de maintenance peuvent mettre à jour les tables système de base.

Tables installées avec Console Intelligence prédictive ITSM

Table	Description
Exécution de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_run]	Utilisé pour définir le type de prédiction de test pour un cas d'utilisation, qu'il s'agisse d'un test unique ou par lots.
Modèle du cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase_template]	Utilisé pour créer un modèle de cas d'utilisation. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Suivi de l'assistant de configuration [piwb_usecase_sa_tracker]	Utilisé pour suivre l'état des étapes du chemin guidé (étape ou tâche).
Tâche d'étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage_task]	Utilisé pour stocker les tâches pour chaque étape du plan de l'assistant de configuration. Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base].
Plan de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_plan]	Utilisé pour définir le plan de l'assistant de configuration (chemin guidé) pour chaque type de cas d'utilisation.
Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base]	Utilisé pour créer un nouvel enregistrement Tâche de base de l'assistant de configuration et pour rendre la tâche active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Console Intelligence prédictive ITSM (suite)

Table	Description
Cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase]	Utilisé pour créer un nouveau cas d'utilisation par modèle précréé (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Modèle de solution PI [piwb_model]	Utilisé pour créer un modèle de solution **Intelligence prédictive** et pour rendre le modèle actif (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage]	Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base].
Résultat de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_result]	Utilisé pour définir un résultat de prédiction de cas d'utilisation basé sur l'exécution et le modèle de la prédiction (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Commentaire de la solution PI [piwb_model_comment]	Utilisé pour définir un commentaire sur une solution **Intelligence prédictive** pour une classe donnée (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).

Séparation de domaine et Console Intelligence prédictive

L'application Console Intelligence prédictive prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge standard

- Inclut le support de niveau **basique**.
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de services (SP). Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Vue d'ensemble de Console Intelligence prédictive

Console Intelligence prédictive active la création de modèles d'apprentissage machine à l'aide de jeux de données historiques. Un modèle d'apprentissage machine peut être configuré dans Console Intelligence prédictive pour chaque domaine, ce qui garantit que les données utilisées par la solution sont des données spécifiques à un domaine. Une fois qu'un modèle a été formé pour un domaine, le modèle appelle une prédiction en vue d'une résolution, en fonction de l'élément auquel ce domaine appartient. Par exemple, le modèle prédit un incident ou un ticket.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Console Intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former un modèle d'apprentissage machine pour chaque domaine en créant une définition de modèle pour chaque domaine et en formant ces modèles. De cette façon, chaque modèle utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer les paramètres de Console Intelligence prédictive ITSM

Affichez les paramètres de propriété par défaut de Console Intelligence prédictive et configurez-les pour répondre aux besoins de votre processus business.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

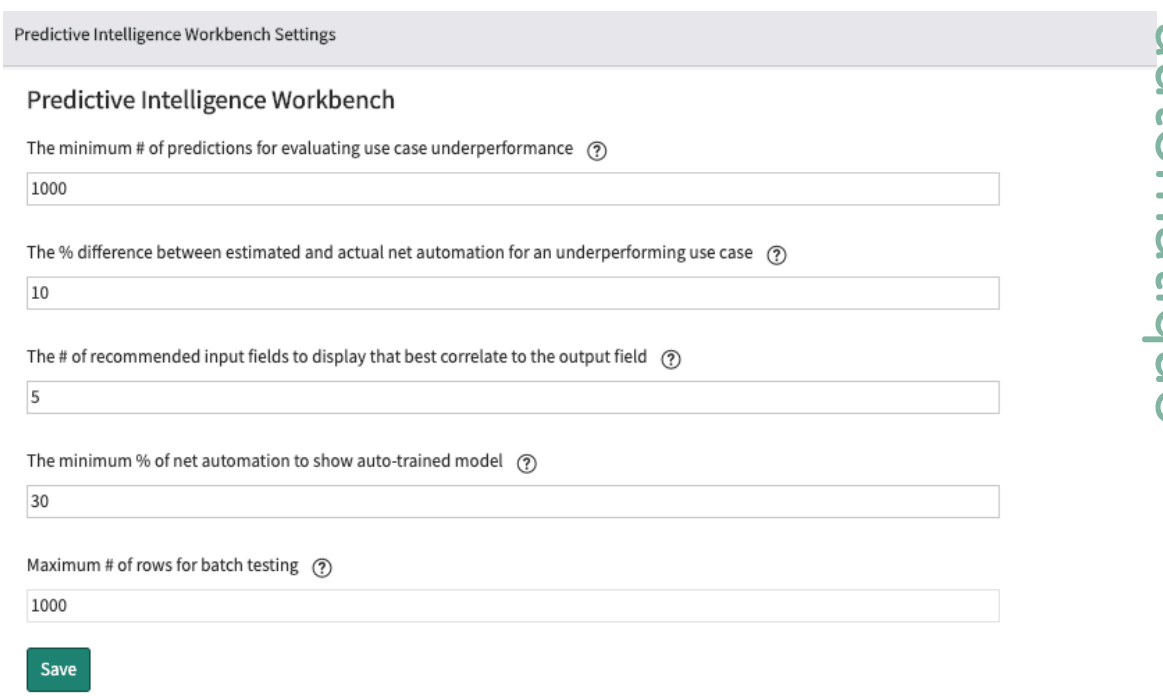
À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Console Intelligence prédictive inclut plusieurs paramètres de propriété configurables qui vous permettent de définir la façon dont vous souhaitez utiliser et expérimenter l'application. Par exemple, déterminez le nombre de lignes que vous voulez pour le test par lots ou le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour montrer qu'un modèle est formé automatiquement. Les paramètres par défaut sont configurés dans l'application système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Administration** > **Paramètres**.
   La page des paramètres de Console de l'intelligence prédictive s'affiche avec les configurations de paramètres par défaut.



2. Modifiez les paramètres de propriété, si vous le souhaitez, ou travaillez avec les paramètres par défaut.
3. Cliquez sur **Enregistrer** si vous apportez des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications Console Intelligence prédictive ITSM

Des notifications par e-mail sont ajoutées avec Console Intelligence prédictive.

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Console Intelligence prédictive inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les utilisateurs tout au long de l'implémentation du modèle de cas d'utilisation.

Les architectes de processus Intelligence prédictive qui créent et forment des modèles de cas d'utilisation reçoivent une notification par e-mail lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès et lorsque le test par lots est terminé avec succès. Si la formation d'un cas d'utilisation échoue ou si le test par lots génère des erreurs, les utilisateurs recevront également des notifications sur ces scénarios.

Les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la notification par e-mail pour afficher un cas d'utilisation nouvellement formé ou des résultats des tests par lots. Ils peuvent également télécharger les résultats des tests, s'ils le souhaitent. Les utilisateurs peuvent recevoir les notifications suivantes :

Nom	Description
Formation de modèle de cas d'utilisation réussie Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès.
Exécution de test par lots terminée	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsque le test par lots est terminé.
Échec de la formation du modèle de cas d'utilisation Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'une formation de modèle de cas d'utilisation a échoué.

Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles pour vous assurer que les architectes de processus de Intelligence prédictive sont informés pendant le processus d'implémentation du modèle de cas d'utilisation. Consultez Créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM.

Pour en savoir plus sur les notifications par e-mail pour Console Intelligence prédictive, consultez Afficher l'aperçu d'une notification par e-mail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM

Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour recevoir des notifications par e-mail lorsque la phase de formation et de test du modèle de cas d'utilisation est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour que des notifications par e-mail soient envoyées aux utilisateurs afin de les alerter tout au long des phases de formation et de test du modèle de cas d'utilisation.

Les utilisateurs peuvent recevoir des notifications pour les événements Console Intelligence prédictive suivants :

- Formation de cas d'utilisation réussie
- Test par lots terminé
- Échec de la formation du cas d'utilisation

Procédure

Pour créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajouter des utilisateurs, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .
Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail fournies avec cette application, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

Console Intelligence prédictive Utilitaire de migration

Les gestionnaires Console Intelligence prédictive peuvent facilement migrer les définitions de solutions Intelligence prédictive existantes compatibles vers Console Intelligence prédictive. L'utilitaire de migration active une configuration simplifiée et des fonctions de reporting étendues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

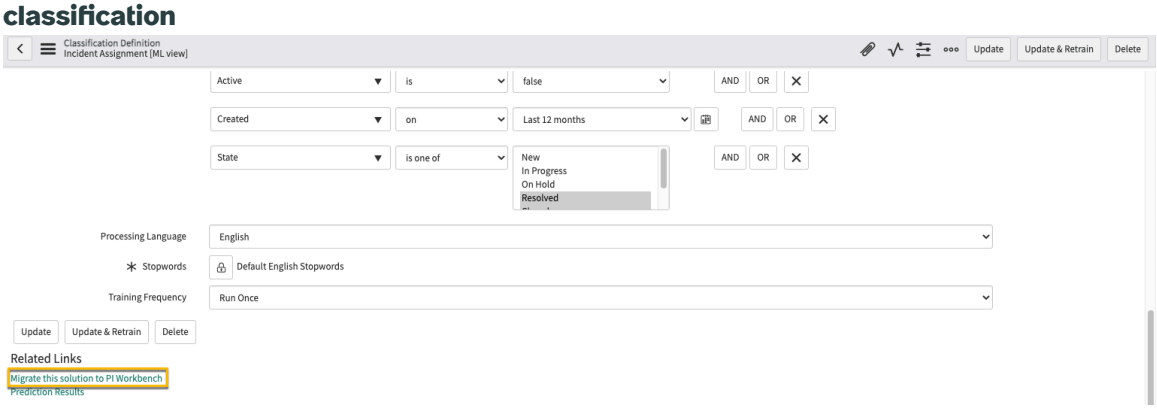
À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

L'utilitaire de migration Console Intelligence prédictive permet aux utilisateurs Intelligence prédictive existants ayant le rôle piwb_manager de convertir une définition de solution en cas d'utilisation. La solution active est ensuite convertie en modèle associé au nouveau cas d'utilisation.

Un lien connexe sur le formulaire de définition de classification Intelligence prédictive permet aux utilisateurs de migrer une définition de solution directement de Intelligence prédictive vers Console Intelligence prédictive.

Lien connexe de l'utilitaire de migration sur le formulaire de définition de classification



Le lien connexe n'apparaît sur le formulaire que lorsqu'il existe une définition de solution active et que cette solution n'est pas associée à un cas d'utilisation Console Intelligence prédictive.

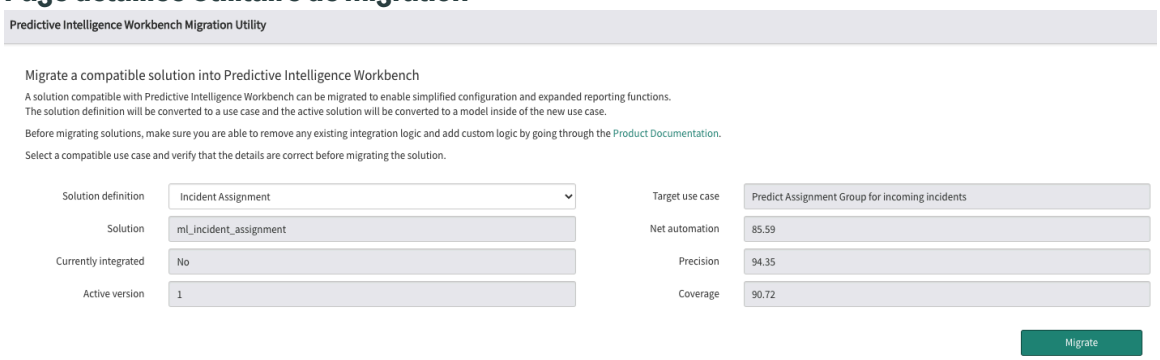
Les utilisateurs peuvent également accéder à l'utilitaire de migration en tant que module dans l'application Console Intelligence prédictive.

Cliquez sur le lien connexe **Migrer cette solution vers la console PI** ou sur le module**Utilitaire de migration** pour accéder à la page détaillée Utilitaire de migration pour la définition de la solution.

Traduction automatique

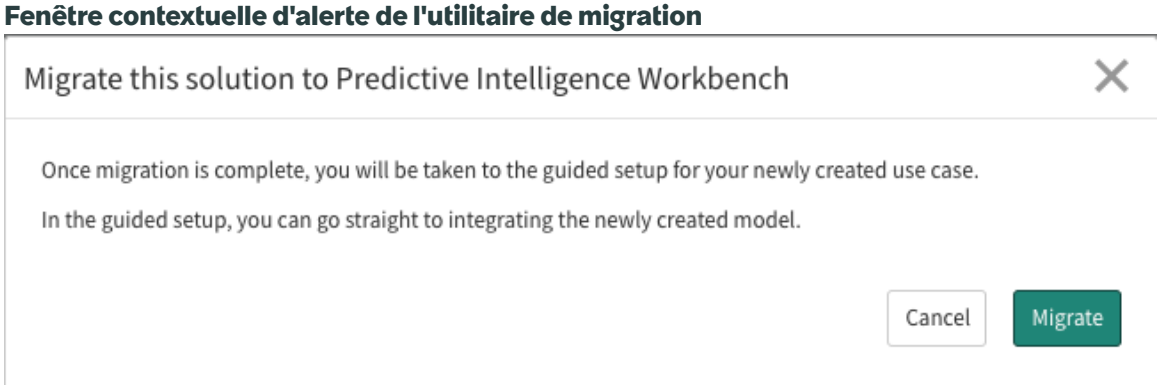
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page détaillée Utilitaire de migration

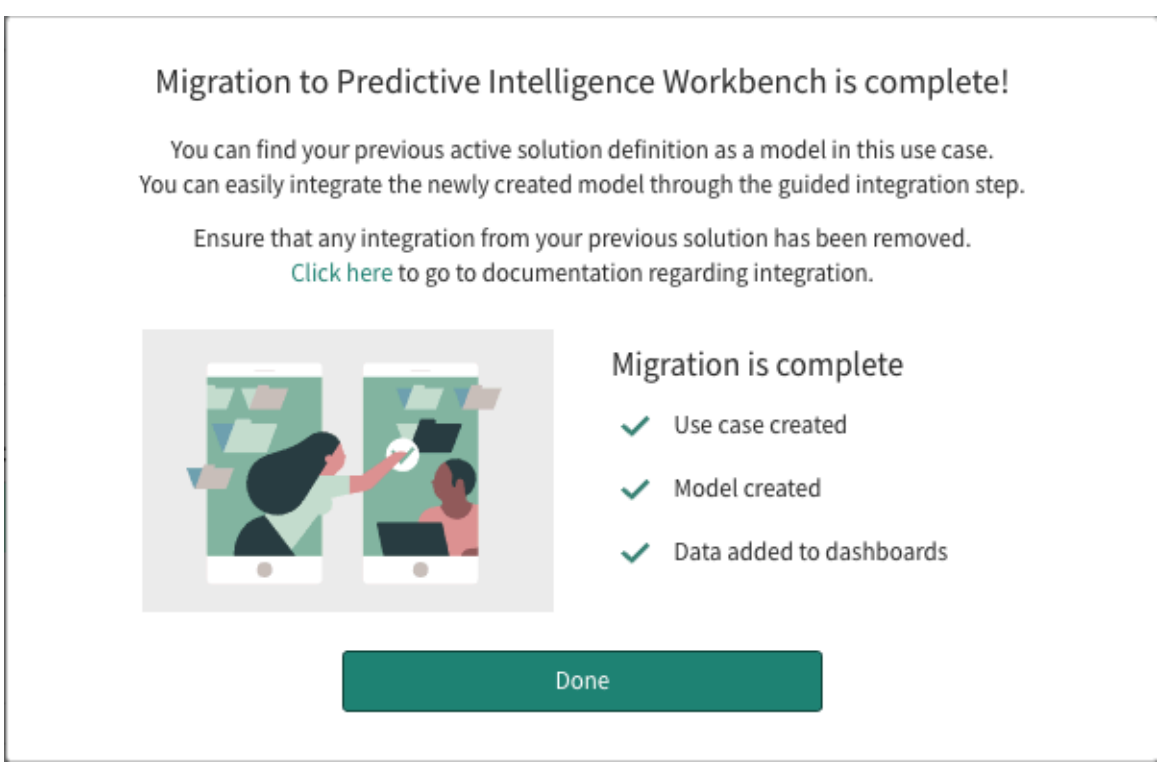


Lorsque vous cliquez sur **Migrer** sur la page détaillée Utilitaire de migration, une fenêtre contextuelle d'alerte vous signale la création d'un cas d'utilisation Console Intelligence prédictive. Vous pouvez ensuite suivre la configuration guidée pour intégrer un nouveau modèle.

Fenêtre contextuelle d'alerte de l'utilitaire de migration



Cliquez sur **Migrer** sur cette alerte pour finaliser la migration.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation préformés de Console Intelligence prédictive

Le mécanisme de fonctionnalité de préformation pour les cas d'utilisation permet et forme la définition de la solution d'apprentissage machine lorsque vous activez l'application Console Intelligence prédictive.

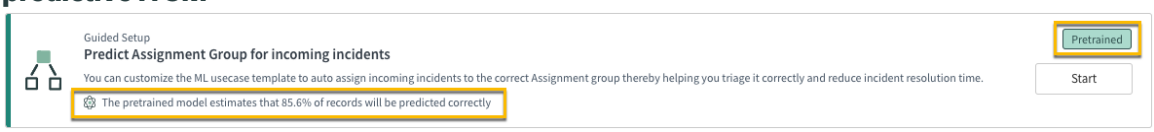
Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Lorsqu'une solution d'apprentissage machine préformée existe dans le système, Console Intelligence prédictive met en surbrillance les modèles de cas d'utilisation avec le marqueur **Préformé**.

Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés Console de l'intelligence prédictive ITSM



Le marqueur **Préformé** pour les modèles de cas d'utilisation s'affiche lorsque les critères suivants sont remplis.

- La propriété système Console Intelligence prédictive *piwb.instance_eligible_auto_train* pour la préformation est activée (vraie) sur votre instance. Cette propriété est désactivée par défaut. Nécessite l'activation du rôle piwb_admin.
- L'instance doit correspondre à l'un des types suivants :
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- La solution d'apprentissage machine associée est active et prête pour le déploiement.
- Le modèle de cas d'utilisation ne contient pas un cas d'utilisation préformé existant.
- L'automatisation nette de la solution d'apprentissage machine est supérieure à la valeur de seuil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La valeur de seuil de base du système par défaut est 30. Vous pouvez configurer cette valeur via la propriété système Console Intelligence prédictive `piwb.auto_train_threshold`. Nécessite que le rôle piwb_admin modifie la valeur par défaut.

- La solution d'apprentissage machine est une solution de base du système préformée avec un enregistrement associé pour sa définition dans la table Solution de formation automatique ML [ml_autotrain_solution].

Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive

Console Intelligence prédictive utilise des points d'extension scriptés pour intégrer un modèle de cas d'utilisation formé pour la prédiction.

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Points d'extension scriptés pour une implémentation d'intégration de cas d'utilisation formé

Le point d'extension scripté est `PIWBPredictionProcessor` et `PIWBPredictionProcessor_incident` est l'implémentation par défaut du `PIWBPredictionProcessor` pour la table Incident [incident]. `PIWBPredictionProcessor_incident` exécute toutes les prédictions pour les modèles de cas d'utilisation associés aux incidents intégrés.

Personnalisation de l'implémentation par défaut

Si vous souhaitez personnaliser l'implémentation par défaut, vous pouvez modifier le script de `PIWBPredictionProcessor_incident`. La règle métier `PIWB Prediction – Incident` sur la table Incident appelle le script `PIWBPredictionProcessor_incident` pour les prédictions. Pour en savoir plus sur les points d'extension scriptés, consultez Utiliser des points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Implémentation de Console Intelligence prédictive ITSM

Utilisez l'apprentissage machine pour optimiser votre processus business. Vous pouvez former et implémenter des modèles de cas d'utilisation Console Intelligence prédictive ITSM pour augmenter vos workflows d'application existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

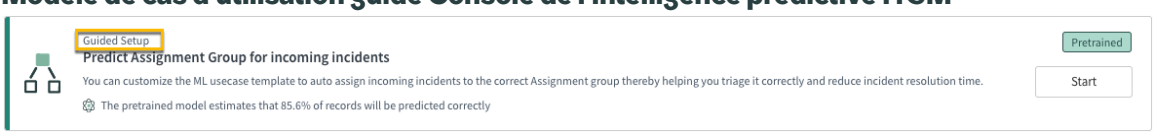
À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

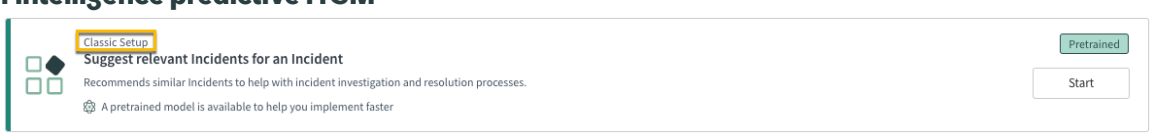
Explorer des modèles de cas d'utilisation

Les utilisateurs ayant le rôle piwb_admin ou piwb_manager peuvent explorer les modèles de cas d'utilisation prédéfinis et créer des modèles d'apprentissage machine prédictifs. Pour créer un modèle d'apprentissage machine, vous pouvez d'abord sélectionner un modèle de cas d'utilisation prédéfini. Certains des modèles prédéfinis sont guidés et affichent l'indicateur **Configuration guidée**. Ces modèles incluent un processus de configuration complet pour vous aider à faciliter l'implémentation. Les modèles non guidés affichent l'indicateur **Configuration classique**.

Modèle de cas d'utilisation guidé Console de l'intelligence prédictive ITSM



Modèle de cas d'utilisation avec configuration classique de la Console de l'intelligence prédictive ITSM



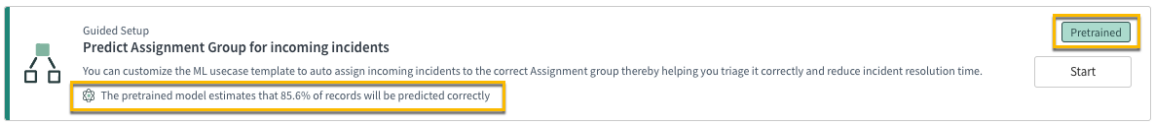
Les modèles contenant des modèles préformés disponibles accélèrent votre processus de configuration, en fournissant un modèle prégénéré en fonction de vos données. Lorsqu'un modèle indique **Préformé**, cela signifie que vous pouvez accéder directement à la phase d'évaluation de la configuration du cas d'utilisation. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

Les modèles contenant des modèles préformés disponibles affichent également le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

Traduction automatique

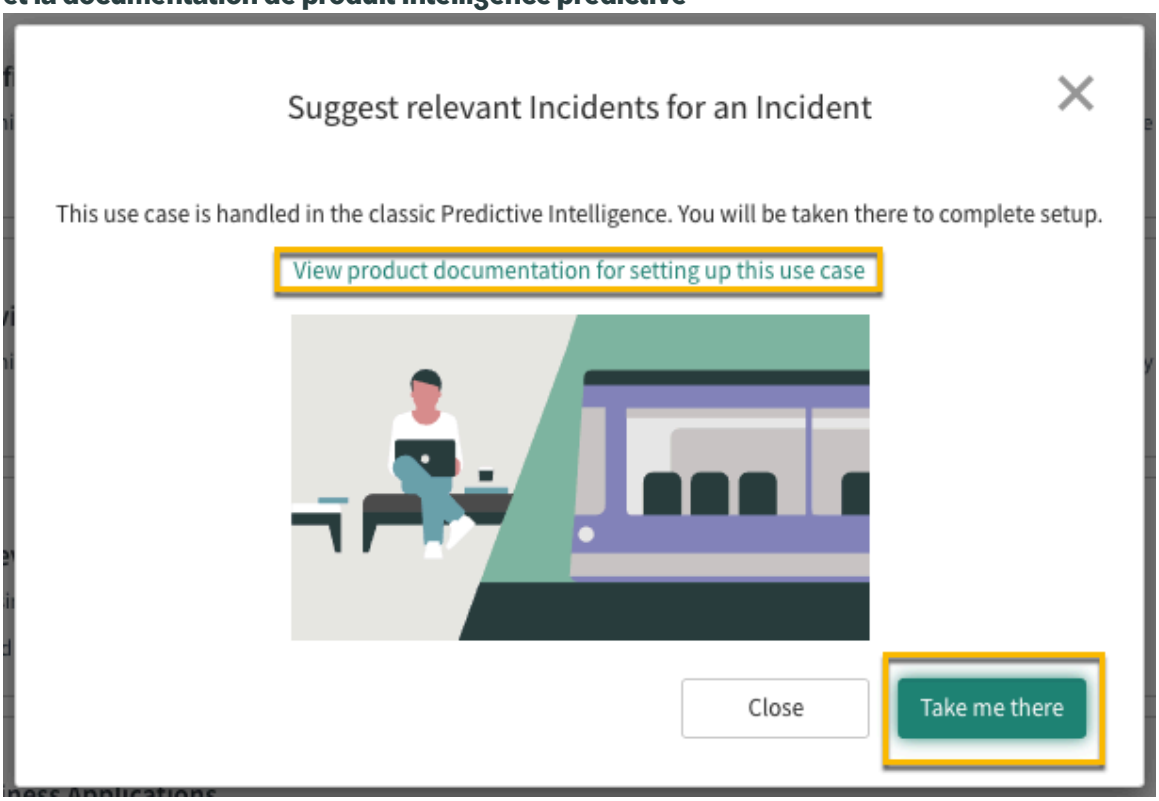
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés Console de l'intelligence prédictive ITSM



Les modèles **Configuration classique** non guidés fournissent des liens vers la documentation de produit Console Intelligence prédictive pertinente ou un lien vers l'application Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow par l'intermédiaire du bouton **Accéder à cette page**.

Liens Console de l'intelligence prédictive ITSM vers la documentation de produit et la documentation de produit Intelligence prédictive



Phases de création d'un cas d'utilisation

La création d'un modèle d'apprentissage machine prédictif implique plusieurs phases. Une fois la création et la formation de votre modèle, vous devez l'évaluer et l'ajuster, tester ses résultats de prédiction, puis l'intégrer à votre processus business. L'utilisation des phases de création de modèle de cas d'utilisation incluent :

- Créer et former des modèles : définissez des paramètres pour créer un modèle que vous formerez en fonction de vos données uniques. Il est fréquent de créer plusieurs modèles dans cette phase. Réglez et affinez vos modèles en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
- Testez vos modèles : obtenez des résultats de prédiction à partir de vos modèles pour décider lequel est le mieux à intégrer à votre processus business. Pour voir si un modèle renvoie un résultat correct, vous pouvez utiliser soit le processus de test unique, soit le test par lots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrez le meilleur modèle : déployez le meilleur modèle dans votre processus business. Une fois que vous avez déterminé quel modèle renvoie le meilleur résultat correct, intégrez-le à la production.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle pour affecter automatiquement les incidents entrants au groupe d'affectation approprié afin de réduire vos délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

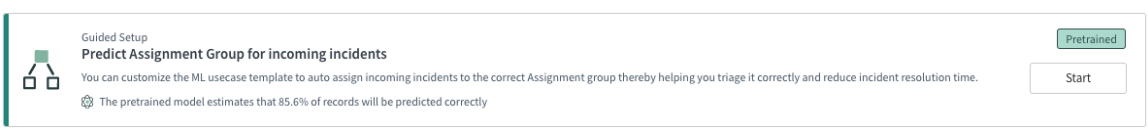
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prévoir le groupe d'affectation correct pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

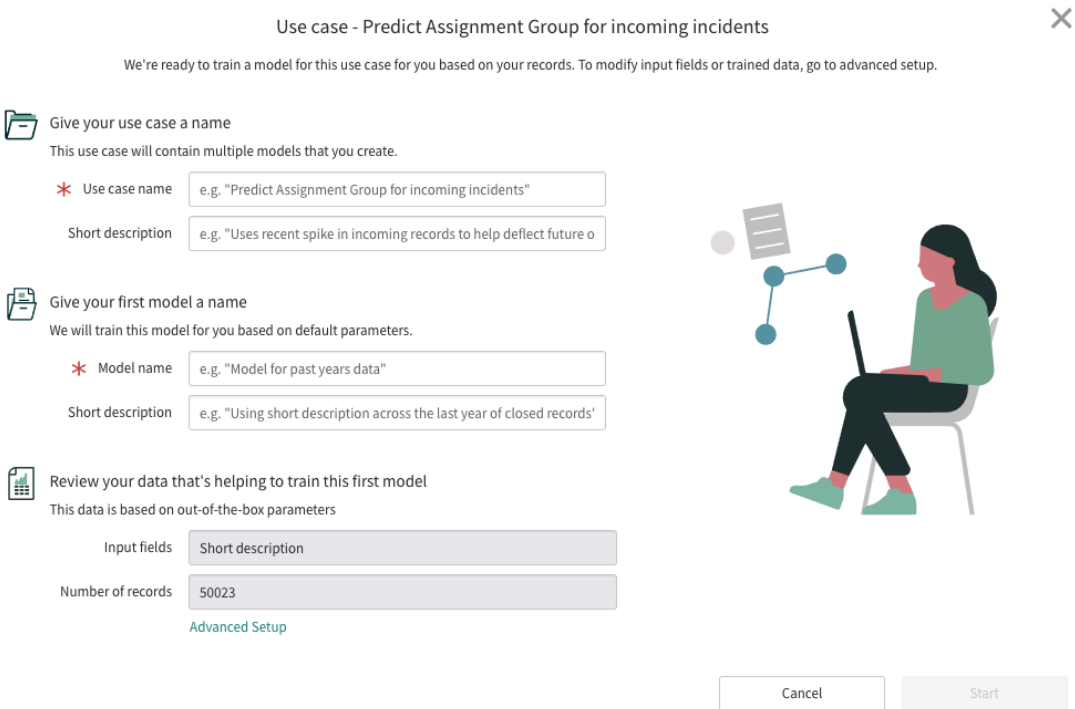
1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**.



3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
7. Modifiez ces données en cliquant sur **Configuration avancée**.

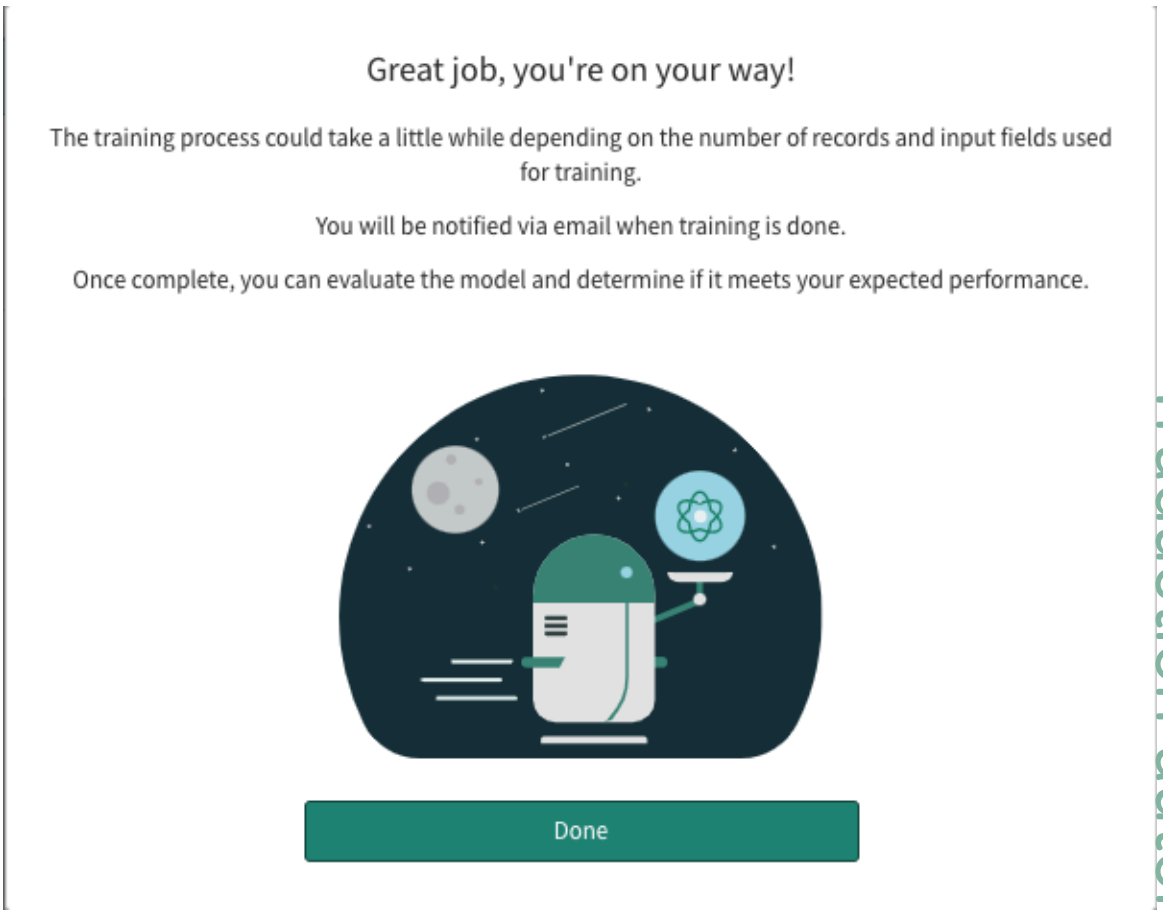
Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

8. Cliquez sur **Démarrer**.

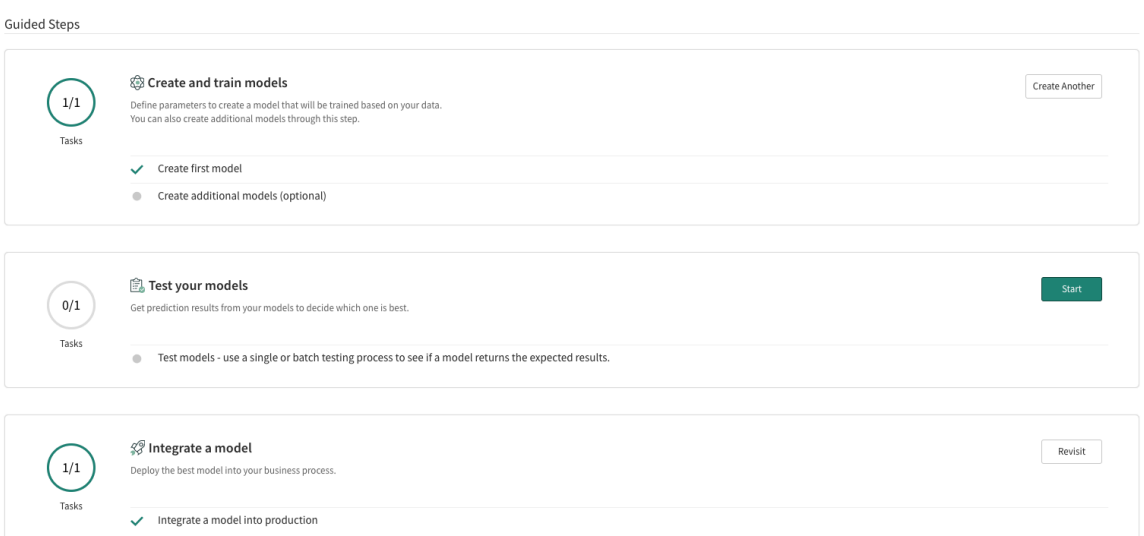
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



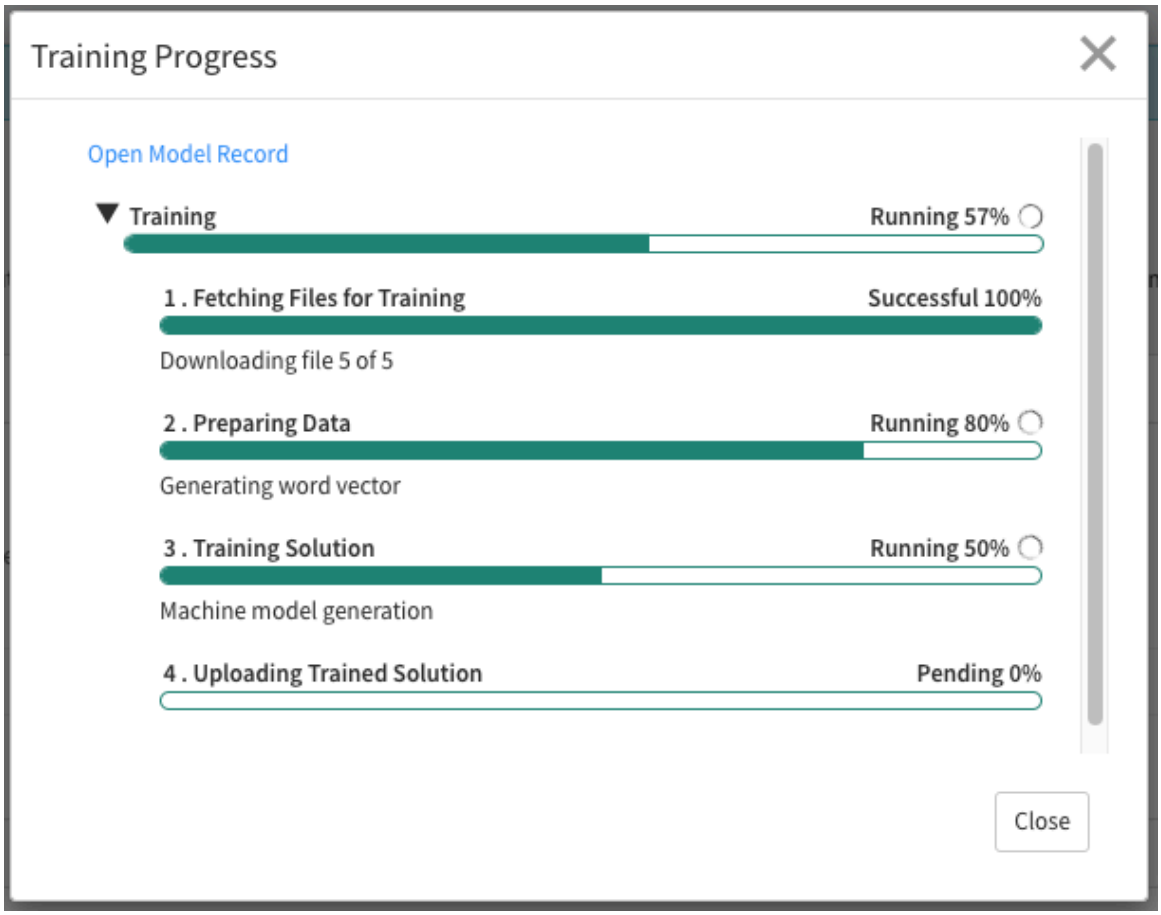
9. Cliquez sur **Terminé**.
La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

11. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
La page **Détails du modèle** s'ouvre.

12. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.

13. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.

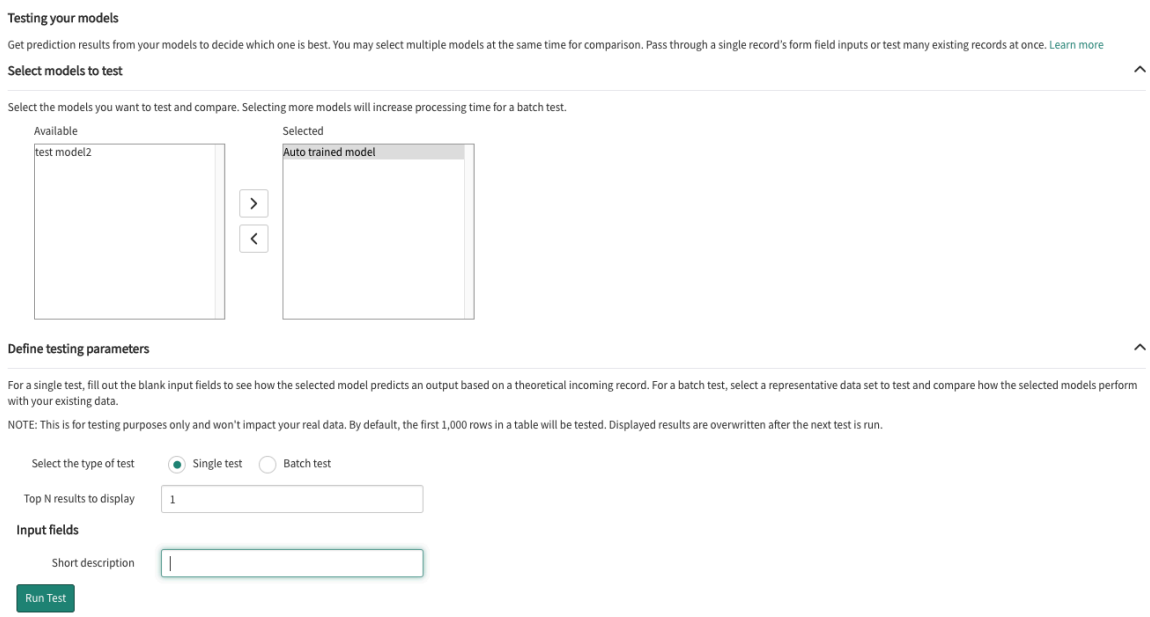
14. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

Remarque :
vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
    Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.
16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

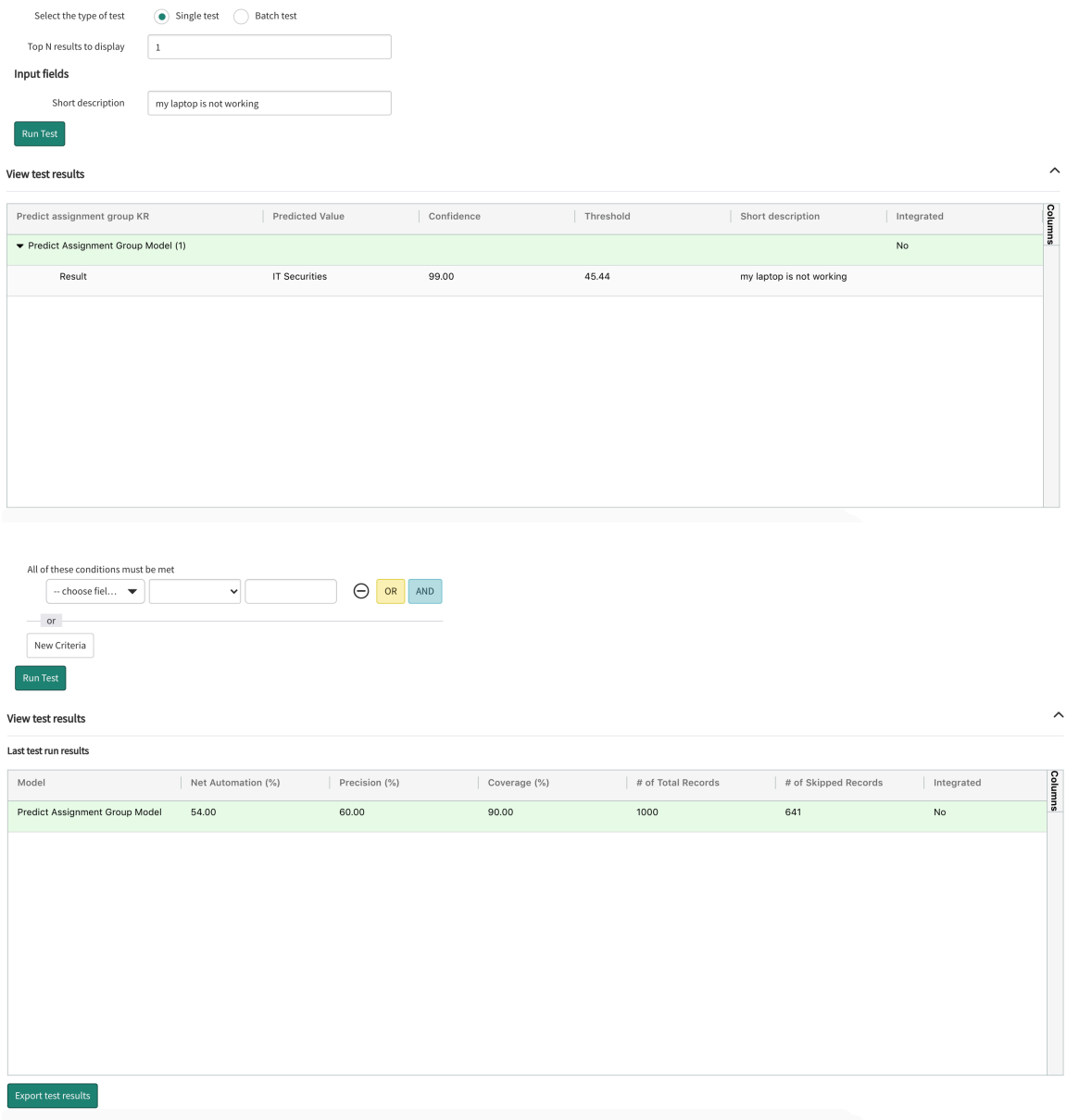
    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

Traduction automatique

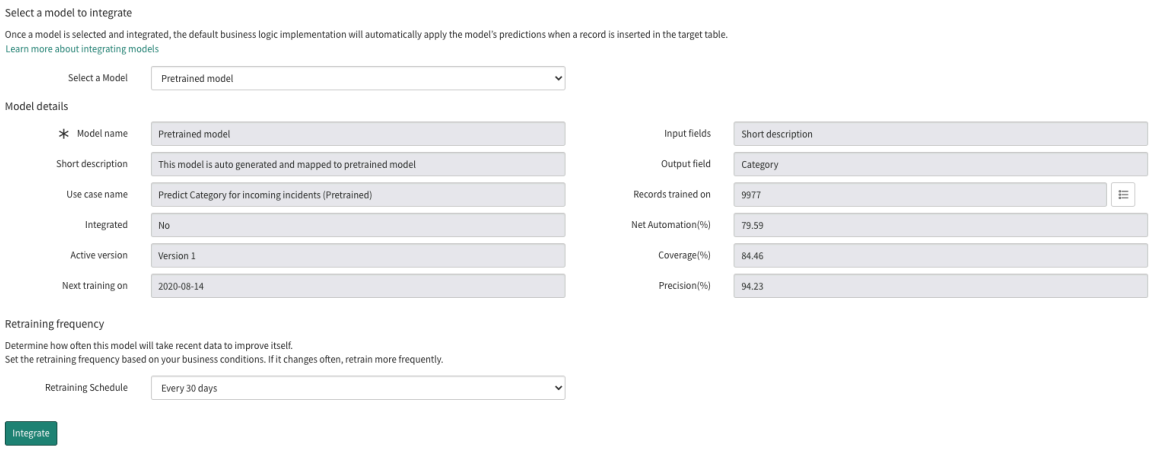
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.
27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire la catégorie pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à la catégorie appropriée afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

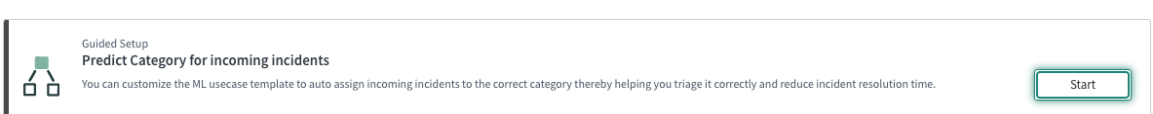
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire la catégorie pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

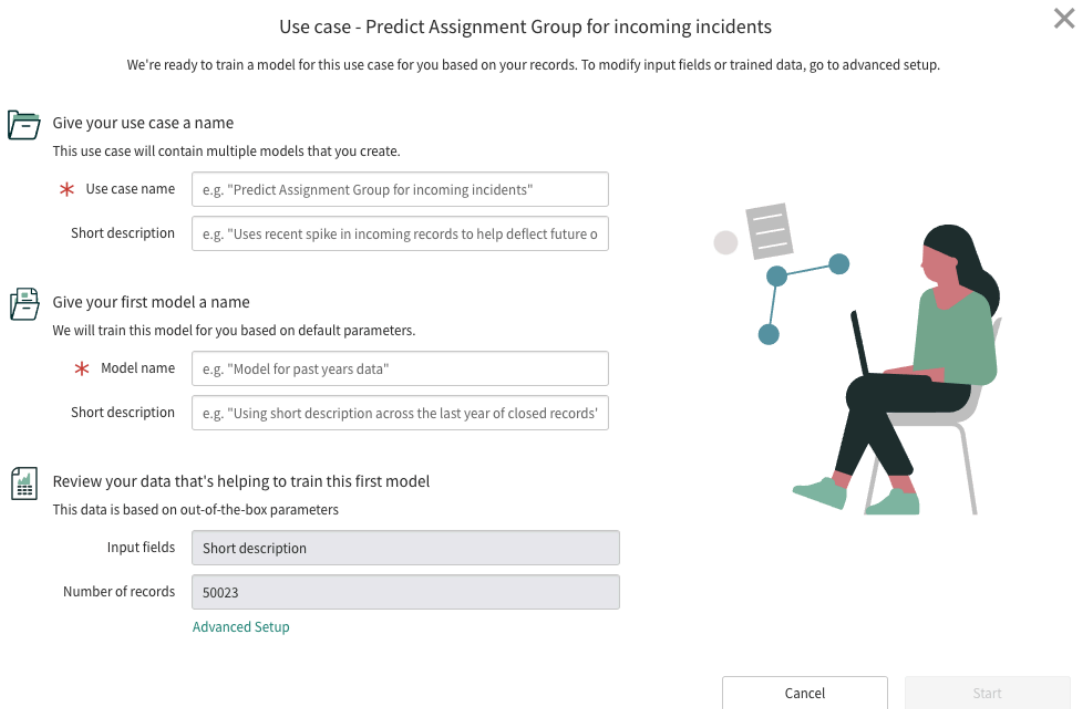
1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire la catégorie pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire la catégorie pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

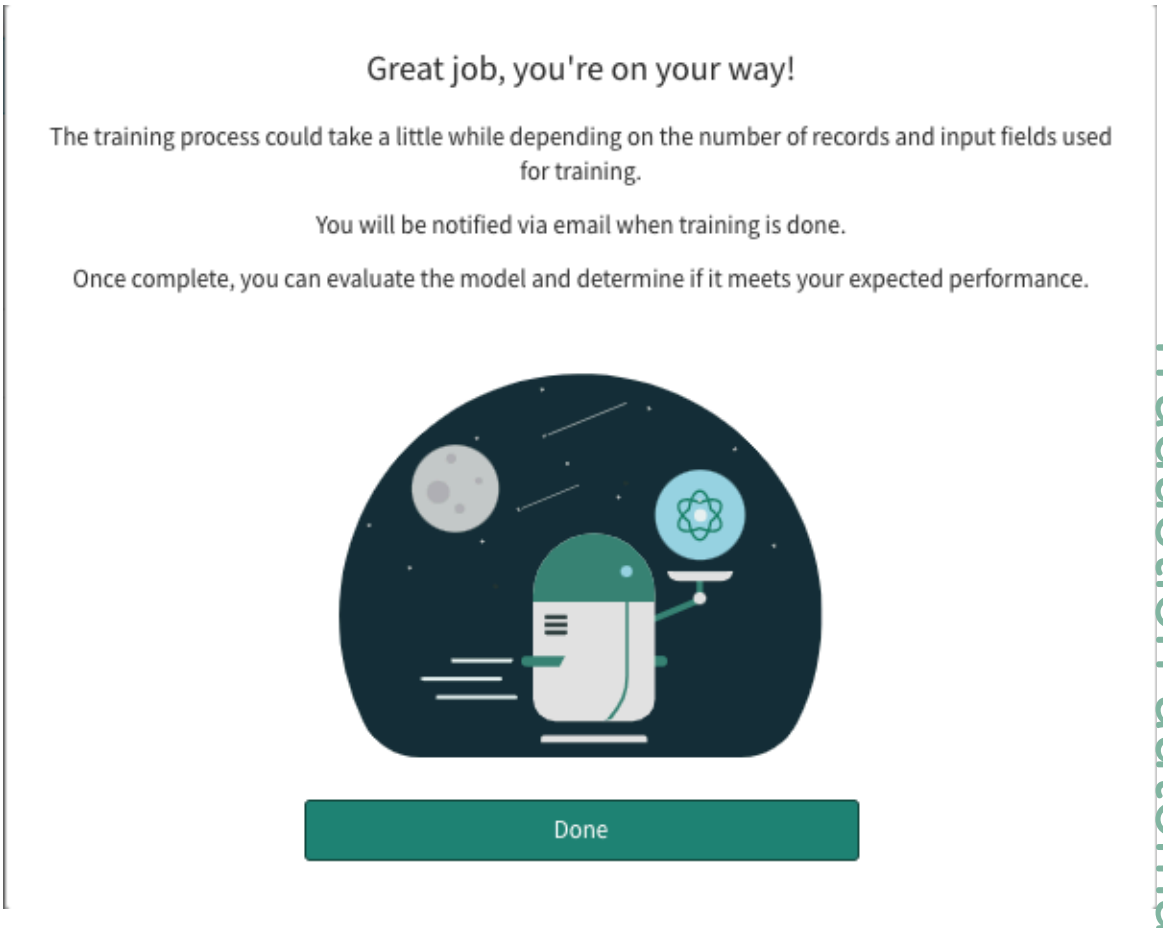
Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

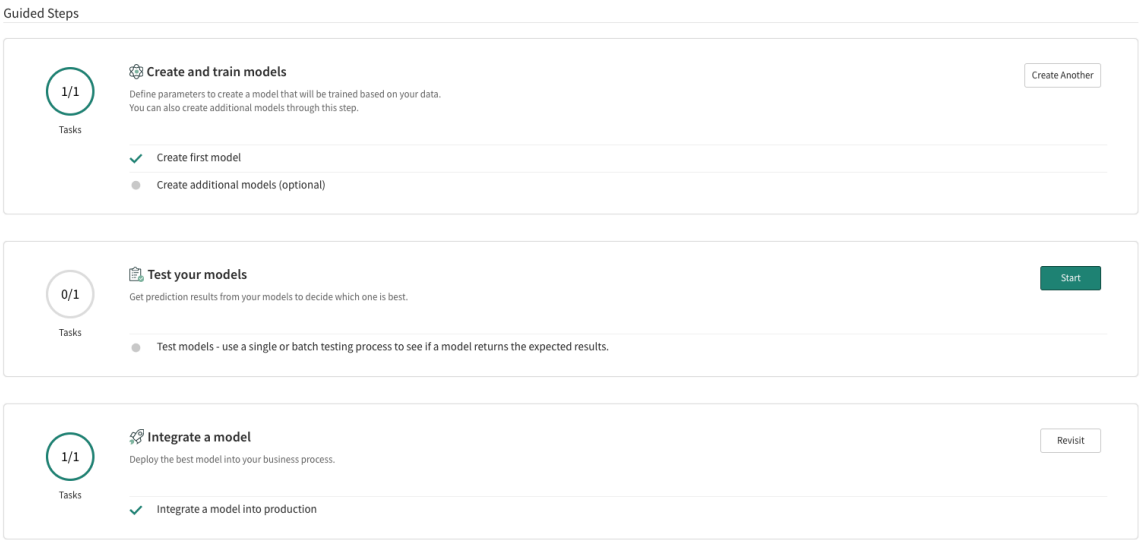
   Remarque :
   pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



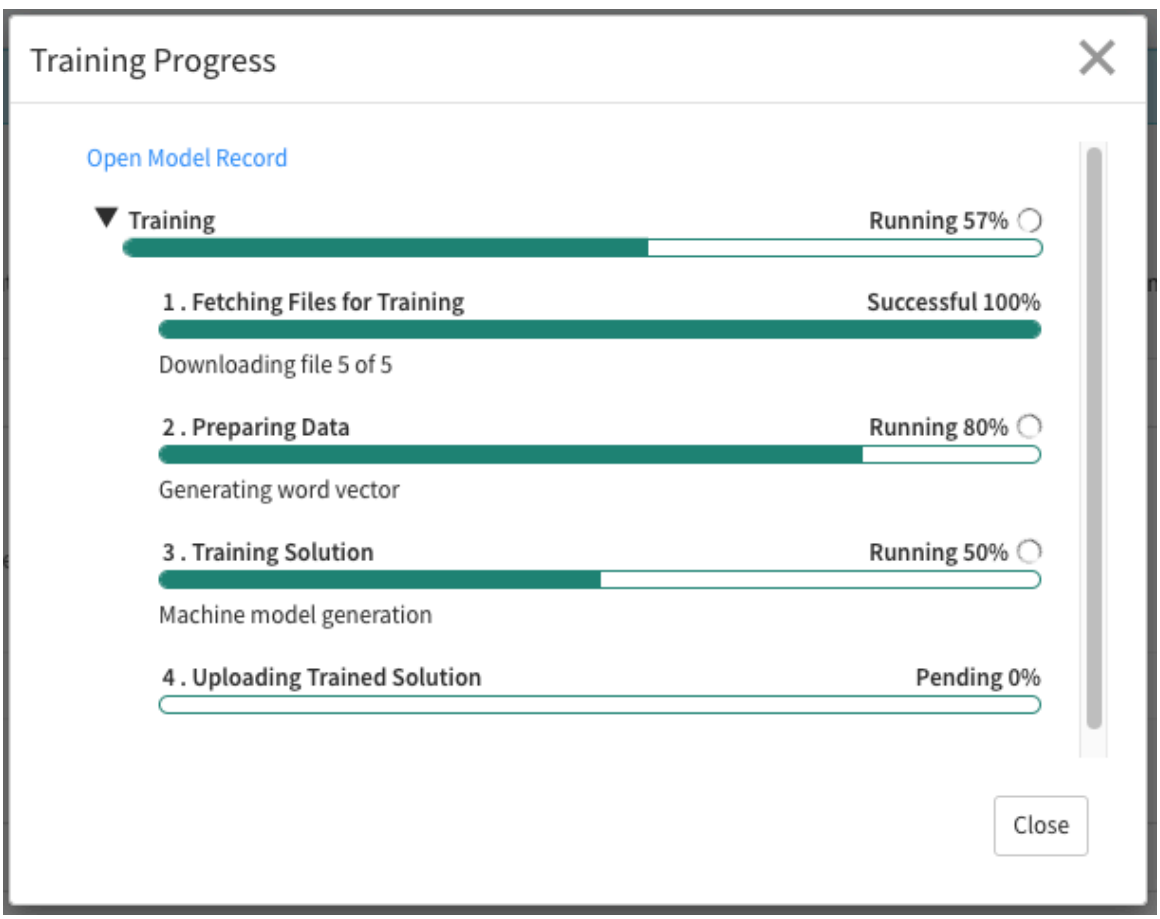
8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

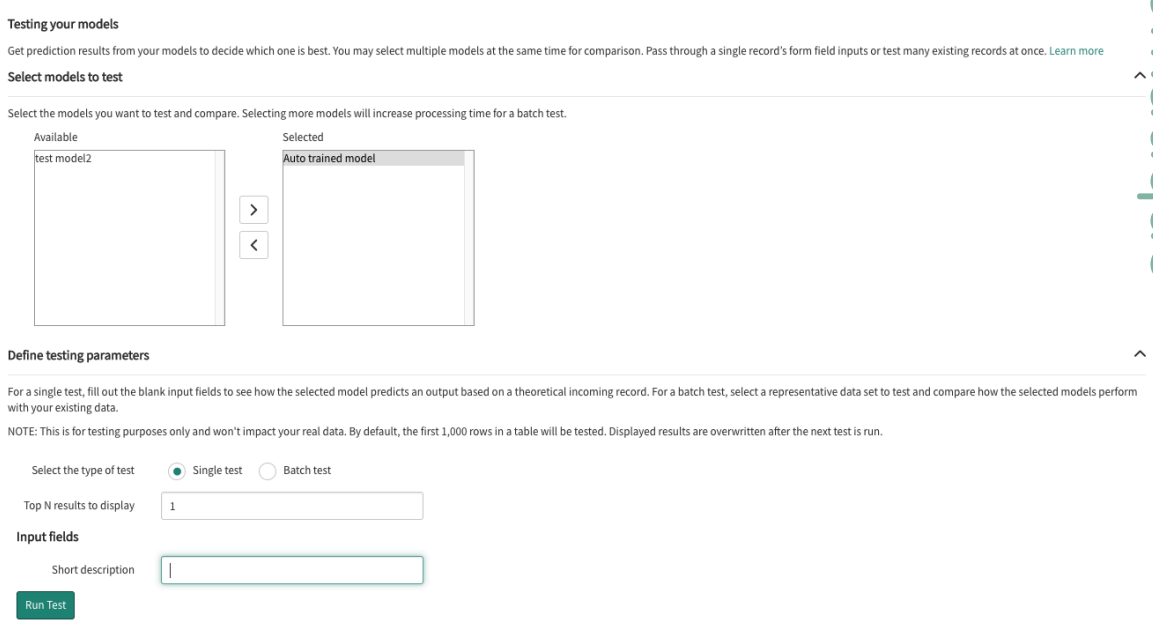
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

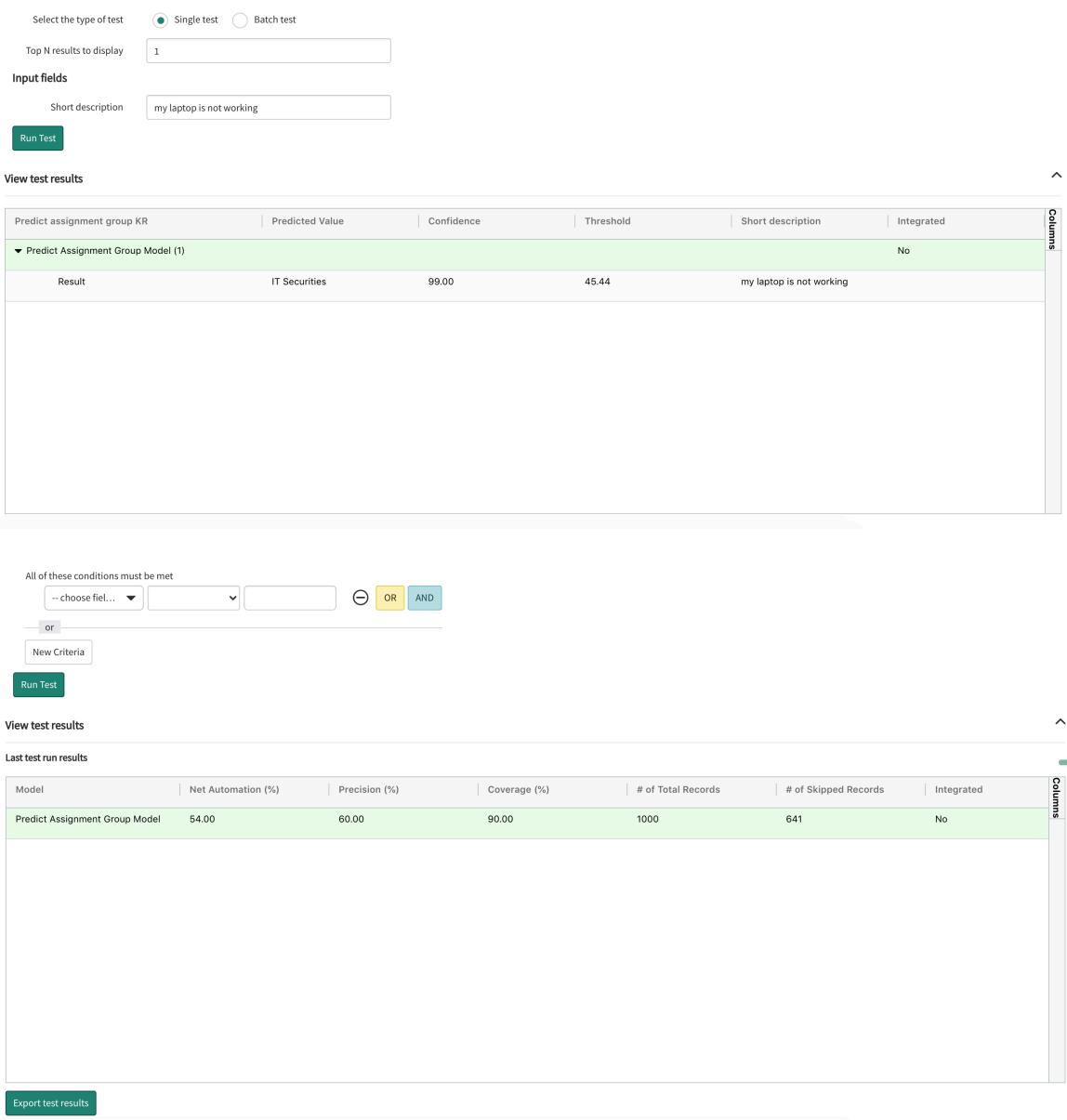
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

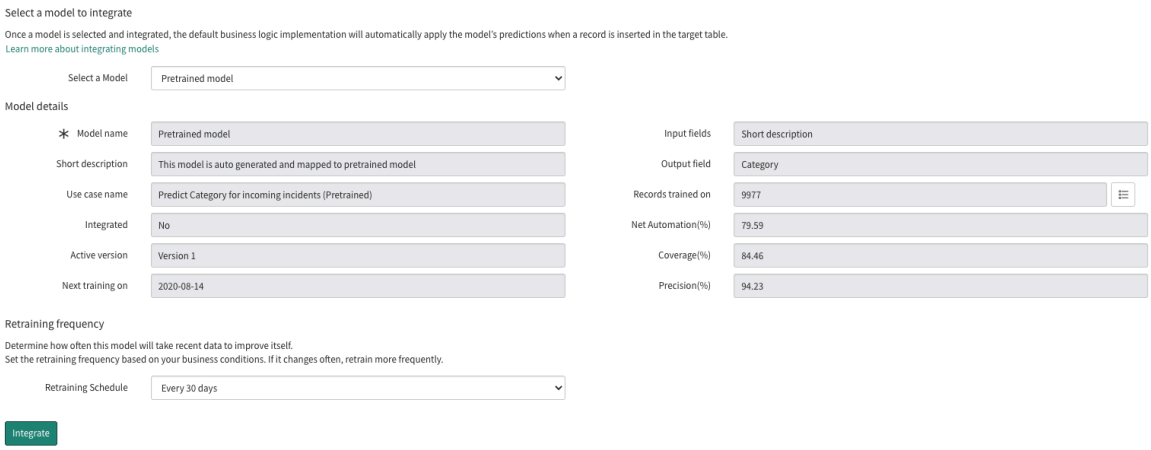
19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire le risque de changement

Utilisez ce modèle guidé pour implémenter une approche pilotée par les données pour prédire le risque de changement. Obtenez une vue plus précise du risque de changement de votre entreprise.

Avant de commencer

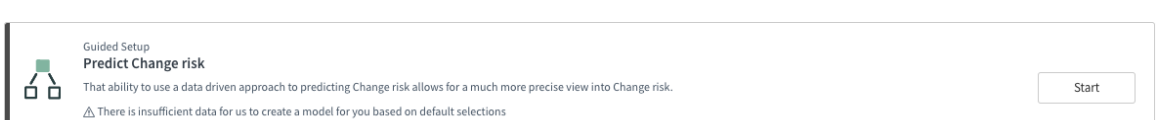
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le risque de changement. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

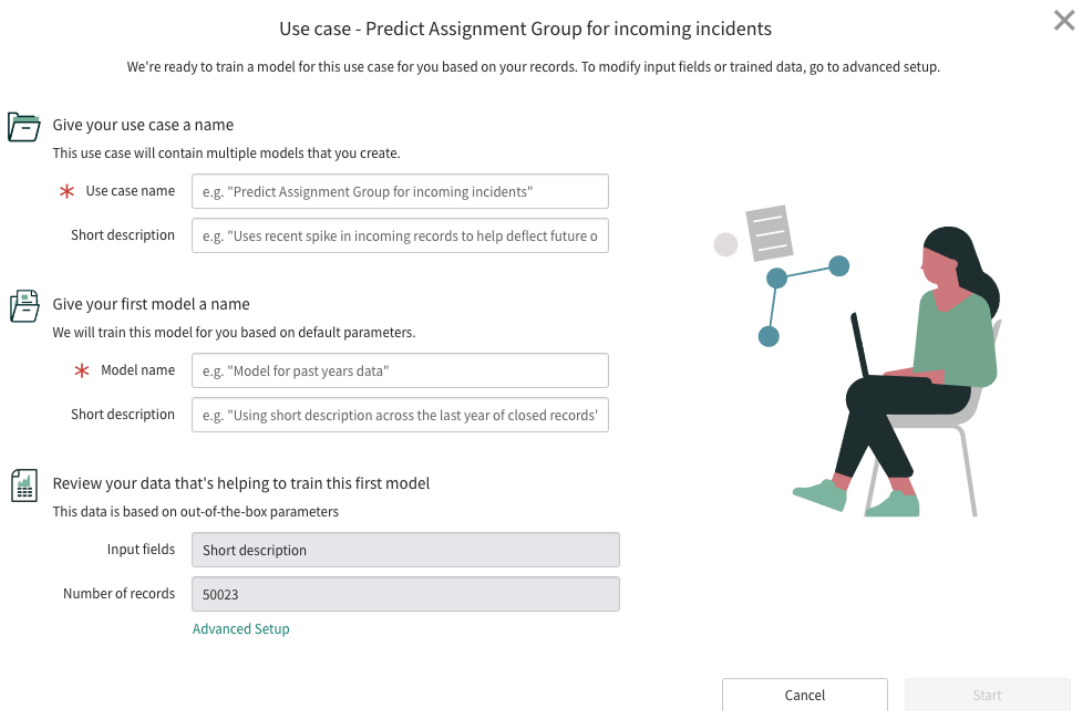
1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le risque de changement**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Prédire le risque de changement**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

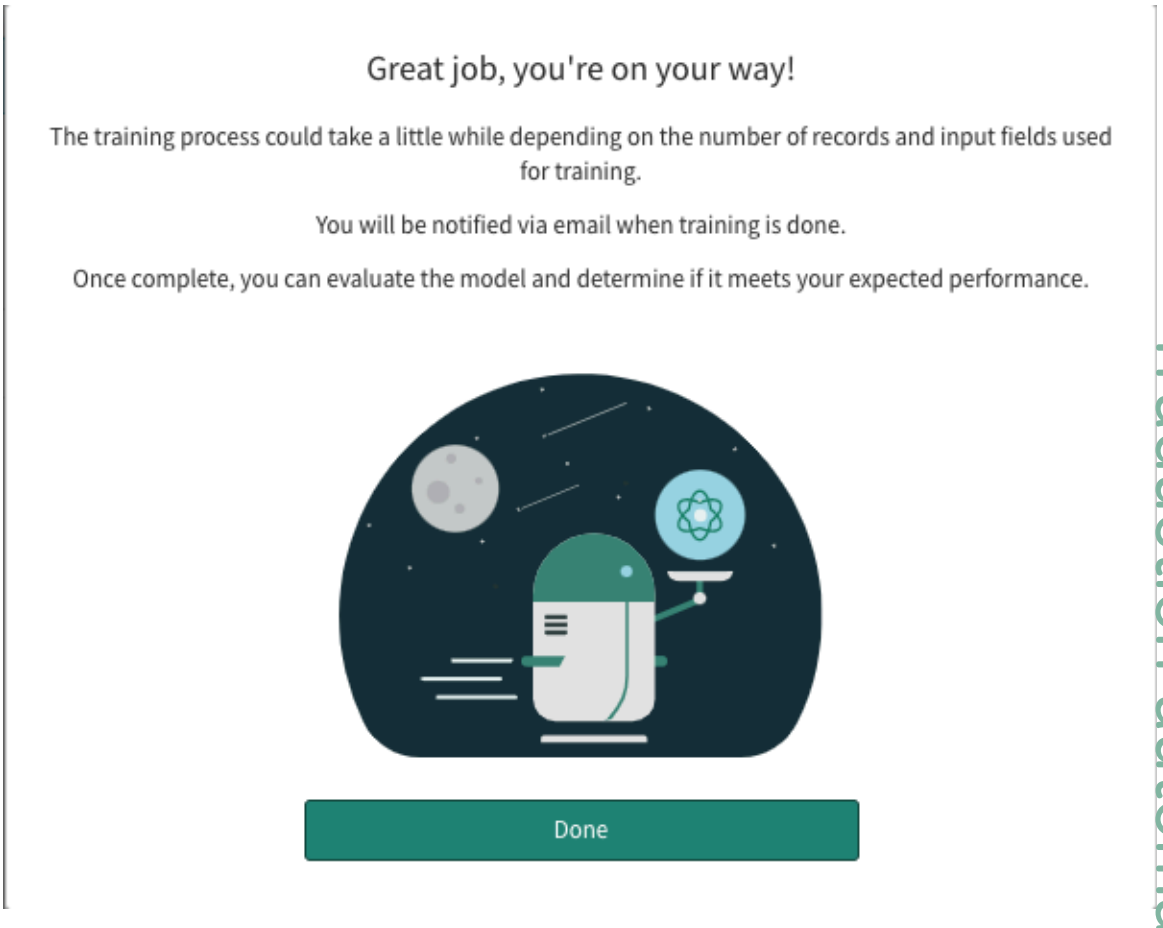
Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

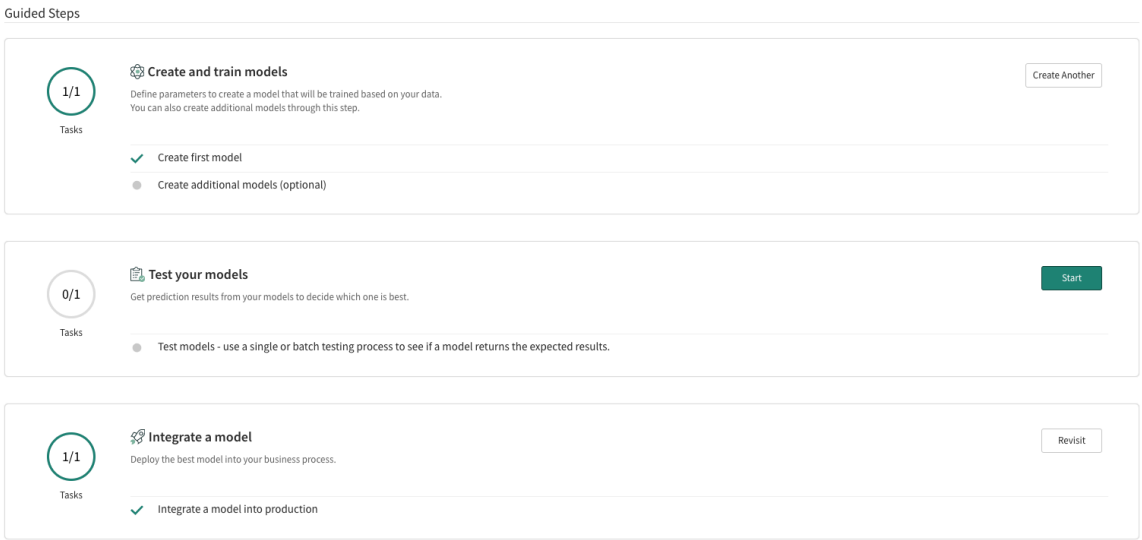
   Remarque :
   pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



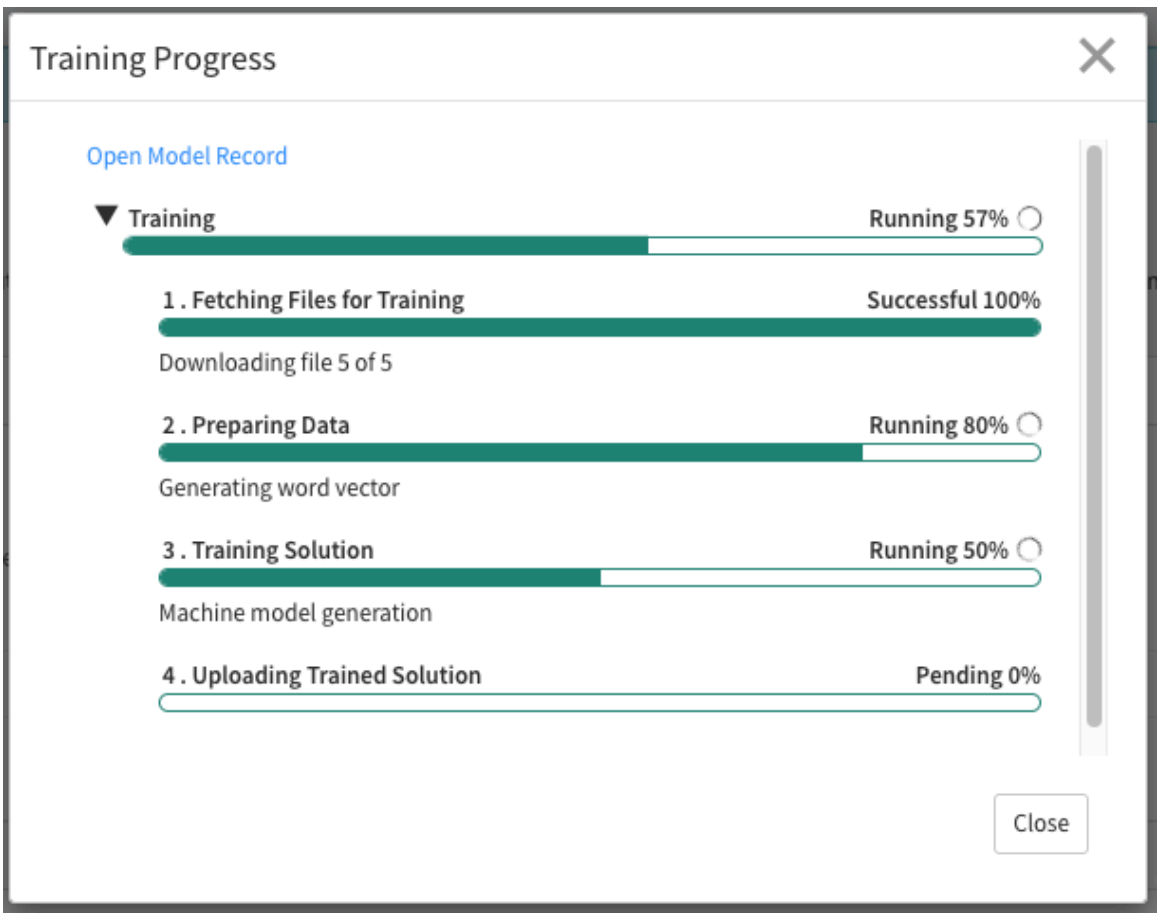
8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.

Traduction automatique

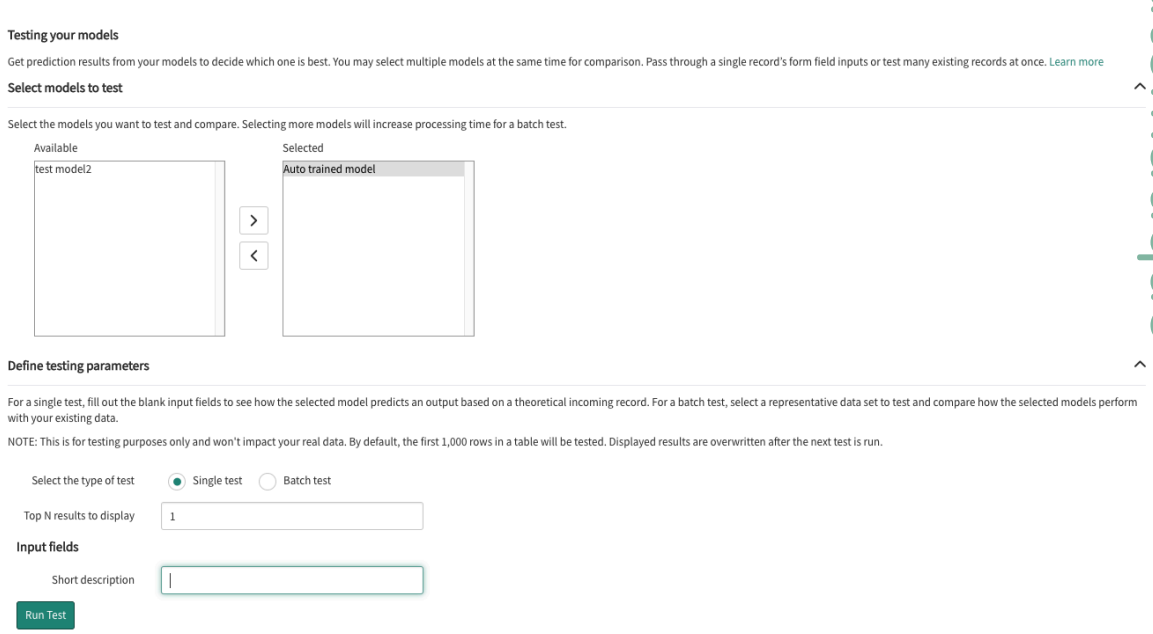
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
    Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



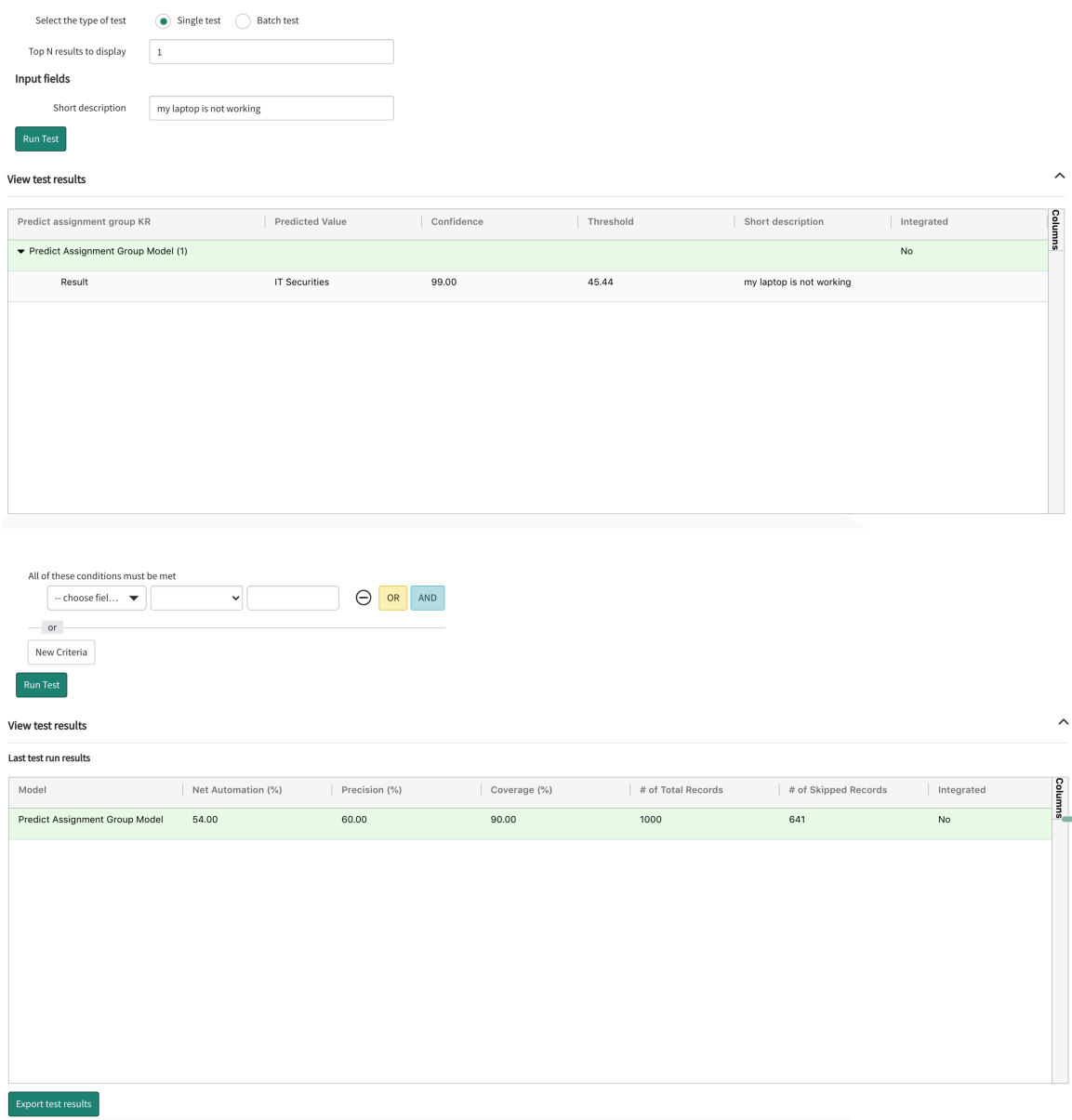
17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.
    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

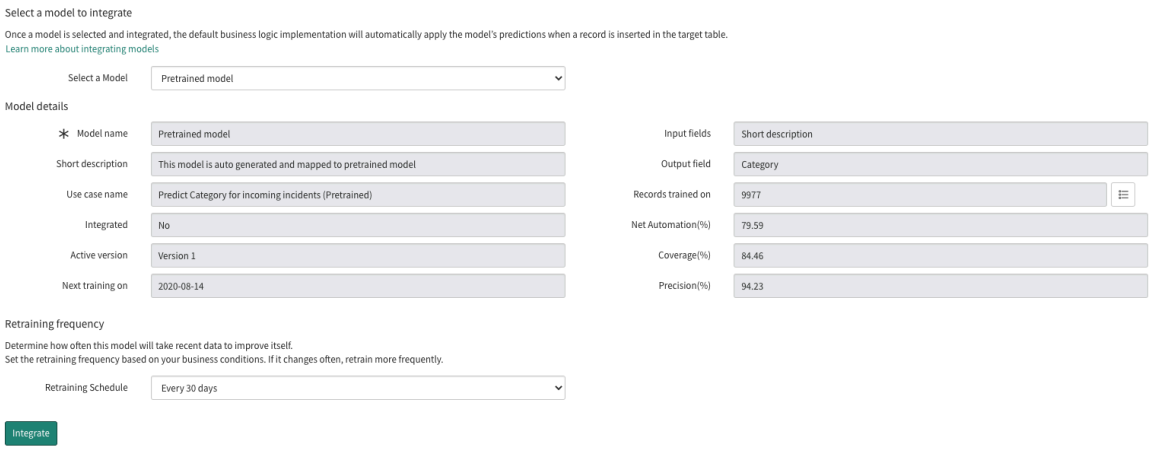
19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à l'élément de configuration approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

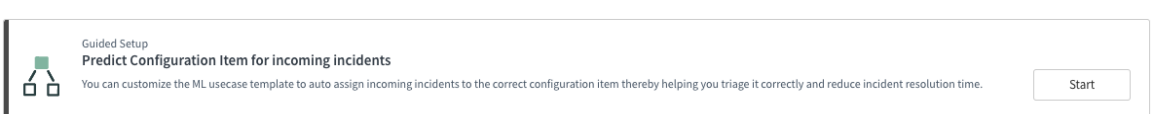
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire l'élément de configuration pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

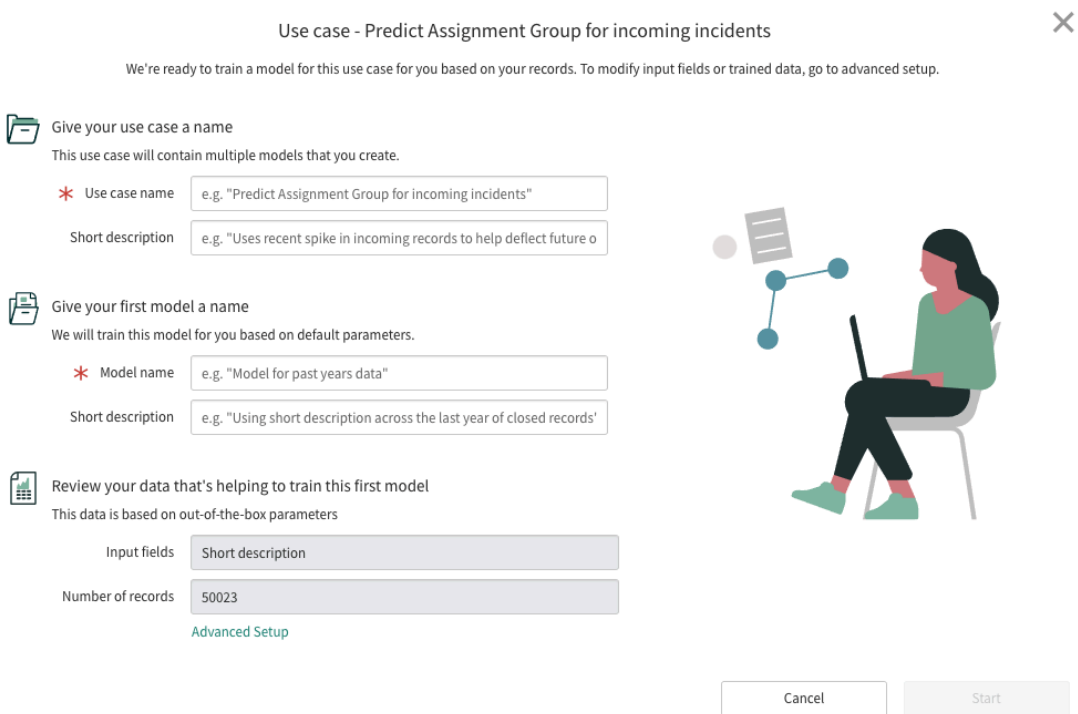
1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

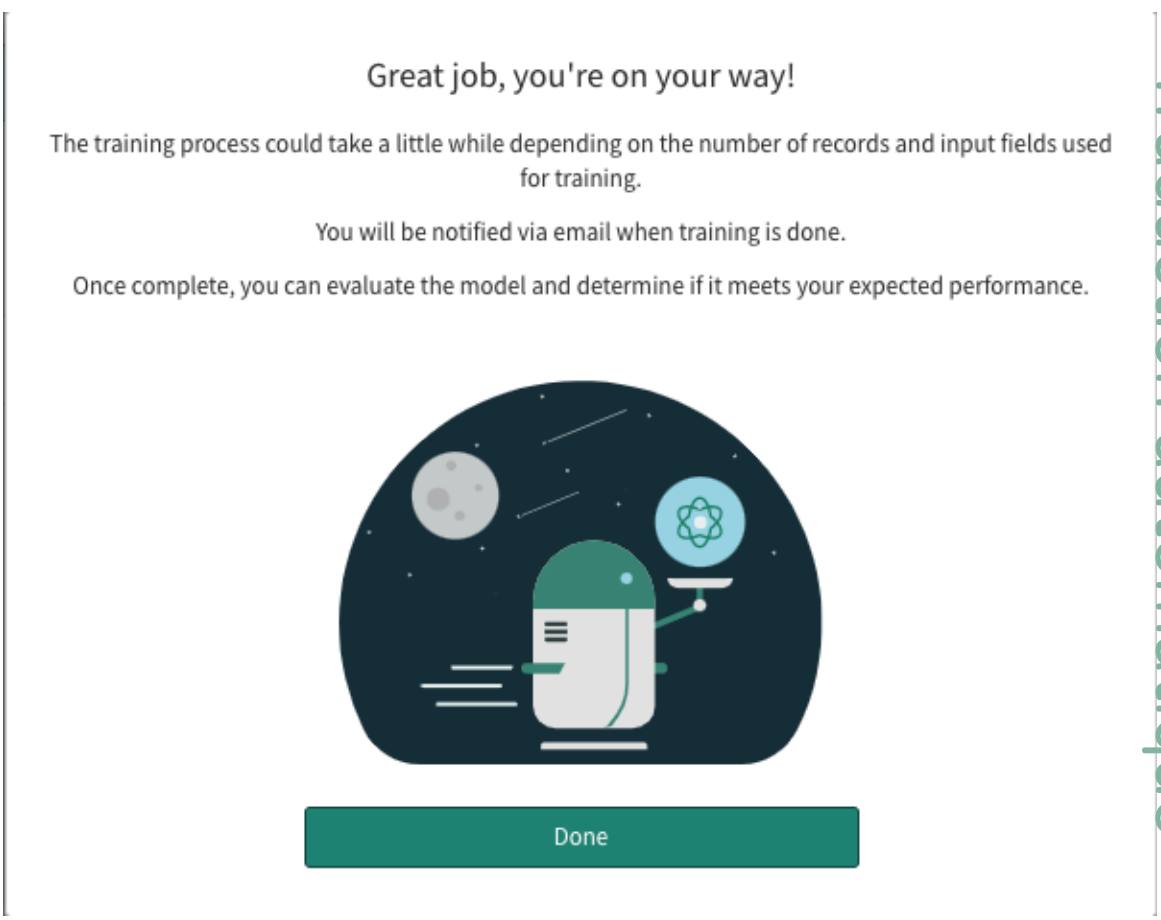
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

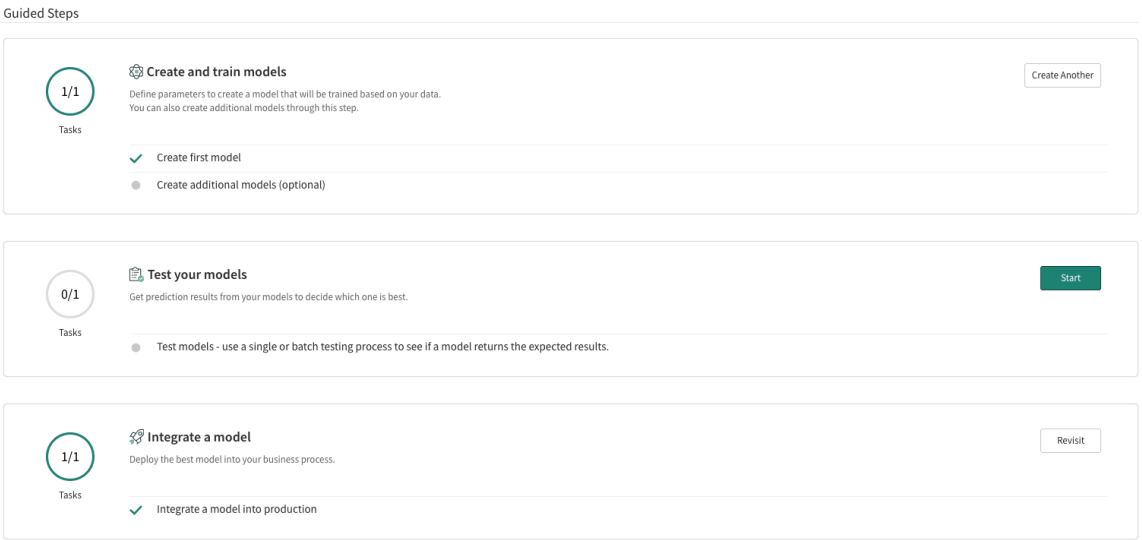
Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



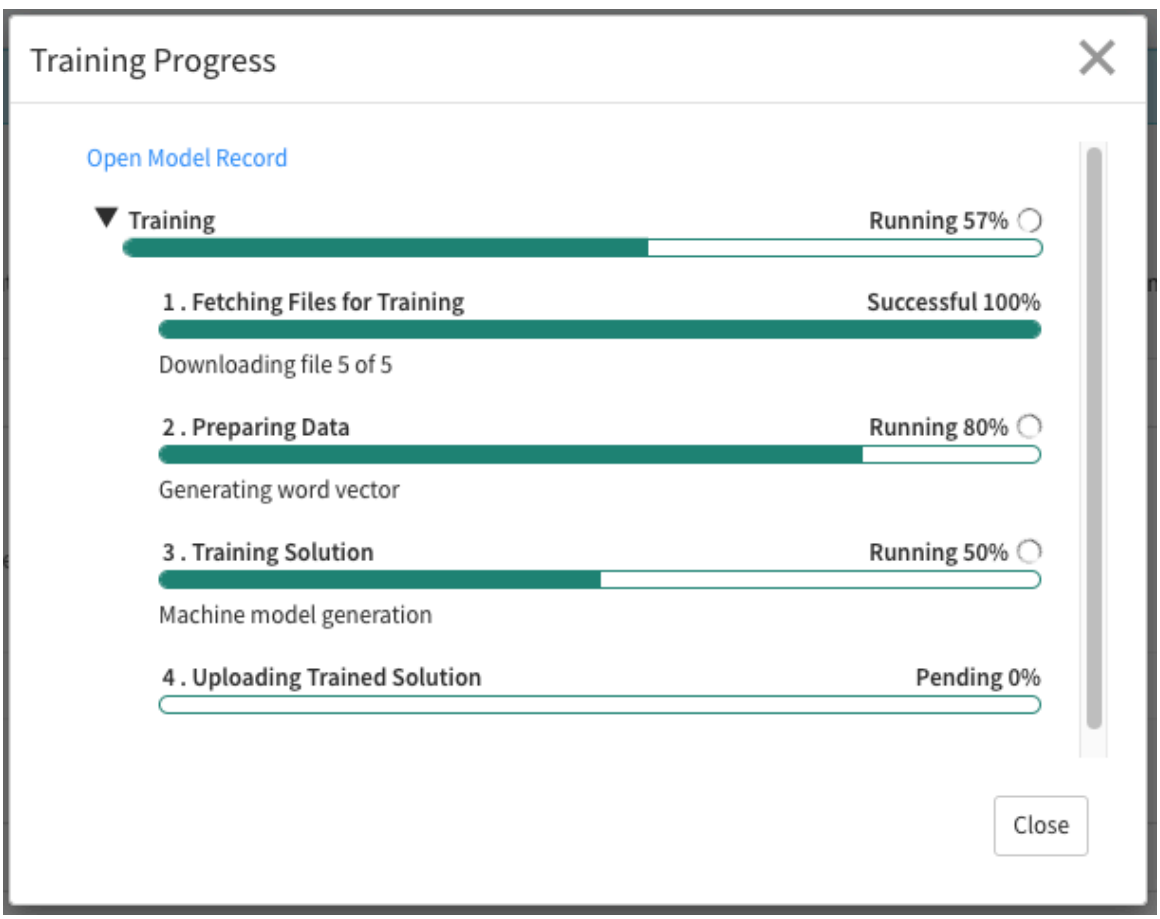
Traduction automatique

8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

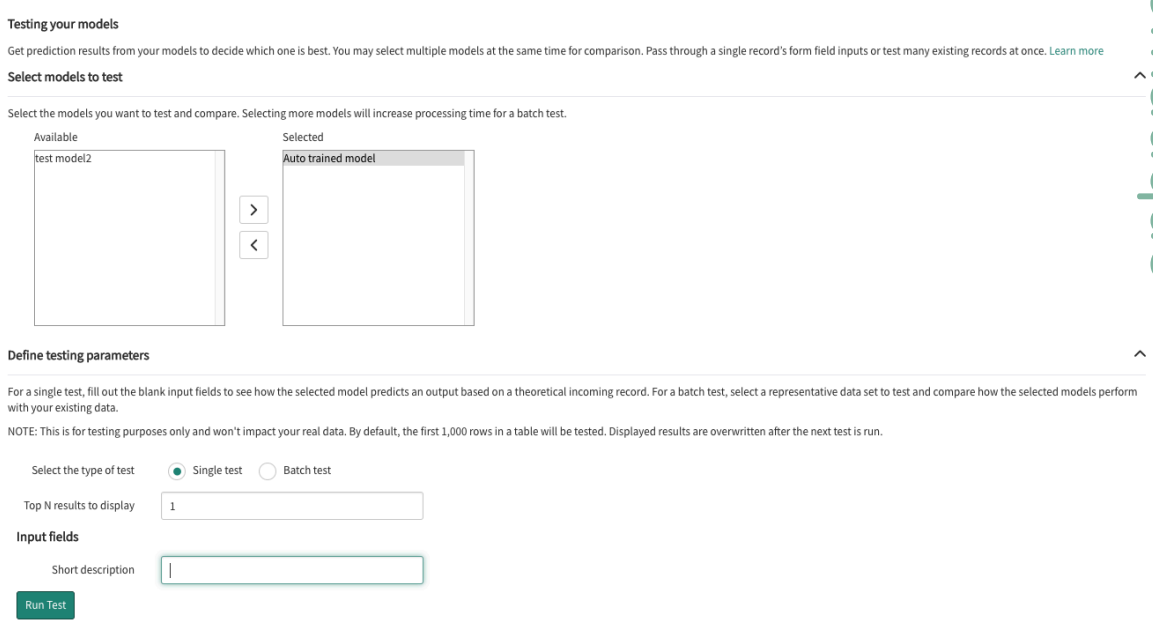
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

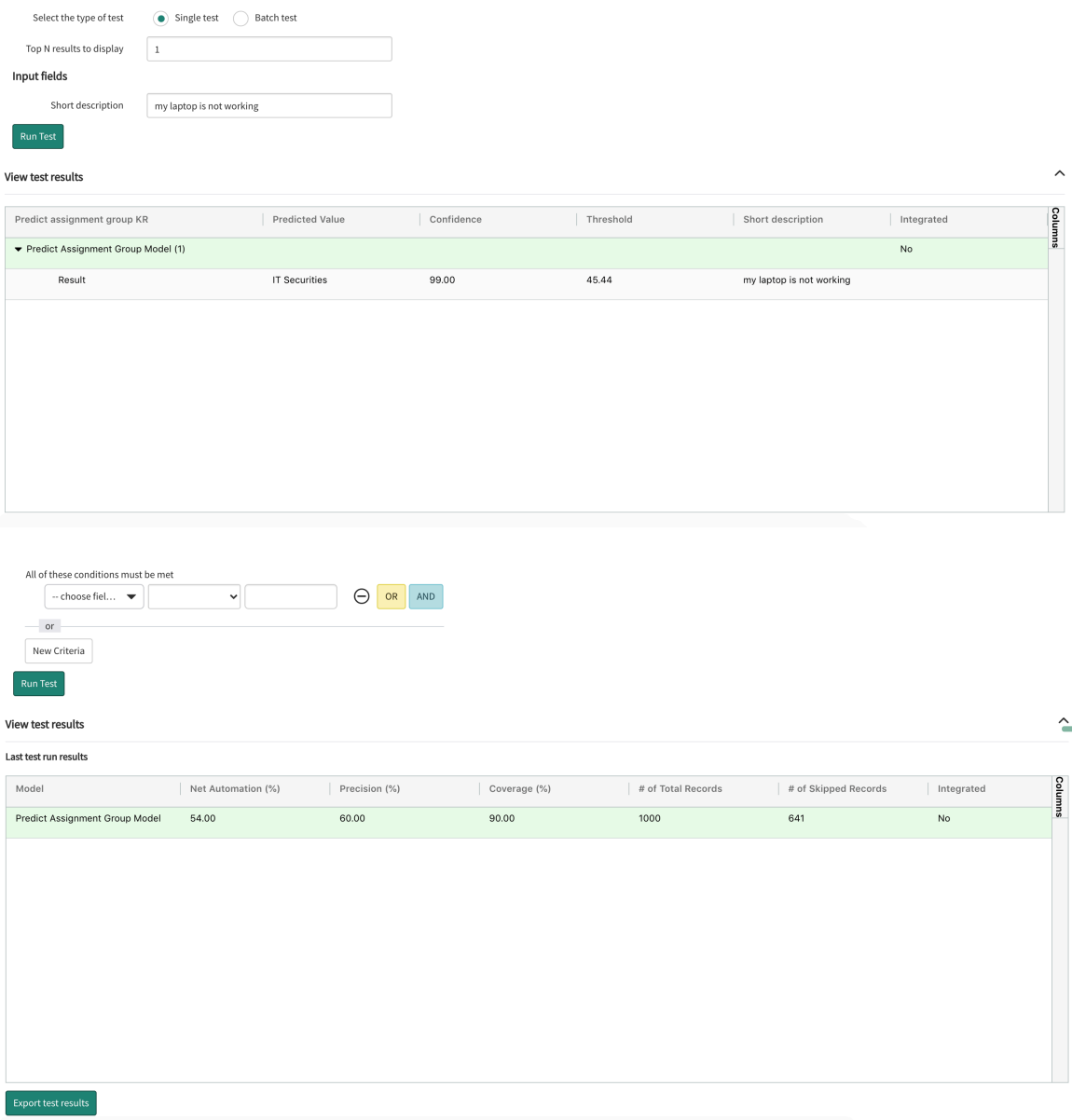
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

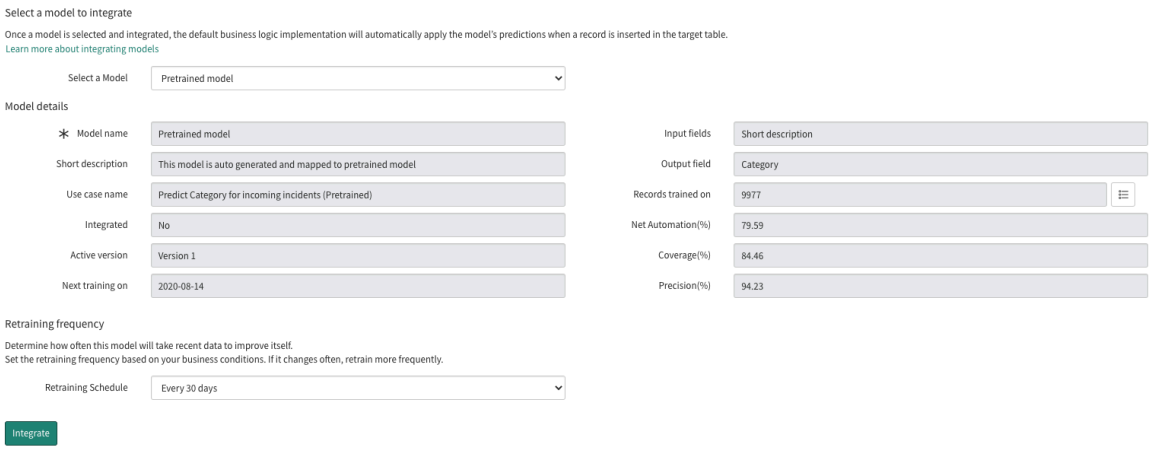


23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.

26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire le service pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants au service approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

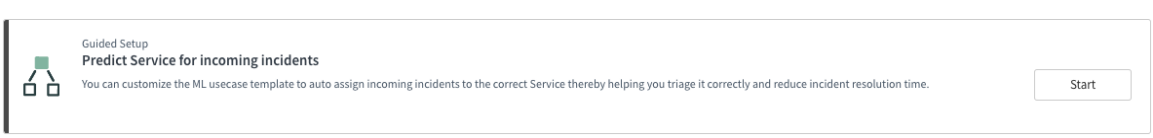
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le service pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, contournez plusieurs étapes d'implémentation afin d'être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.

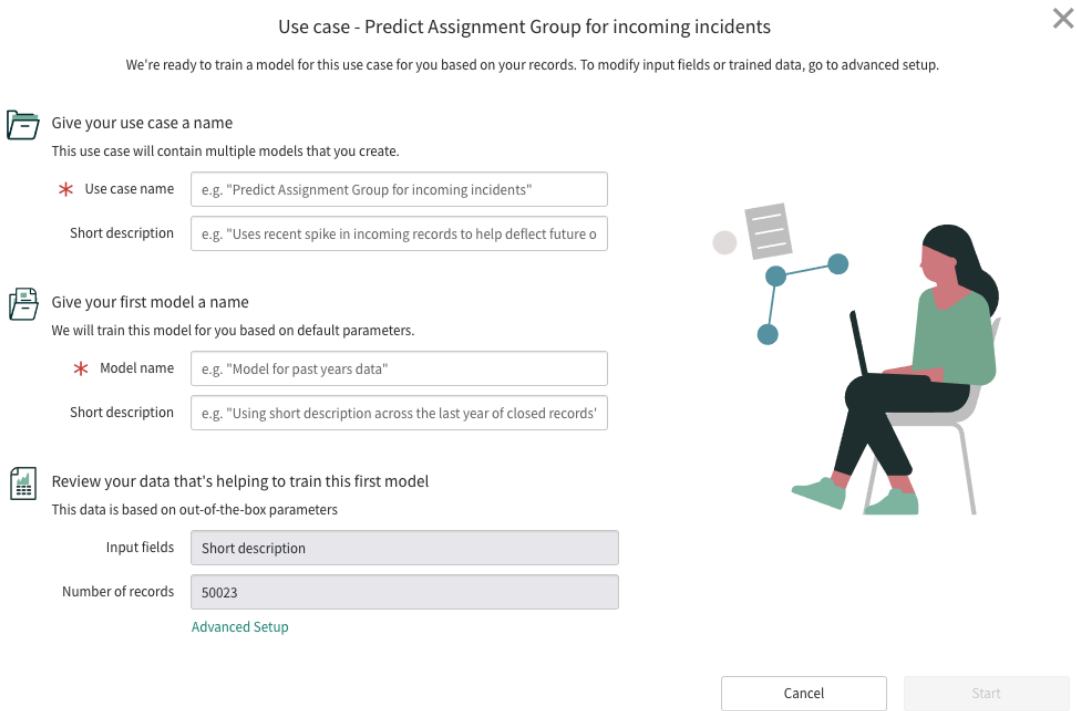
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le service pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le service pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.

Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

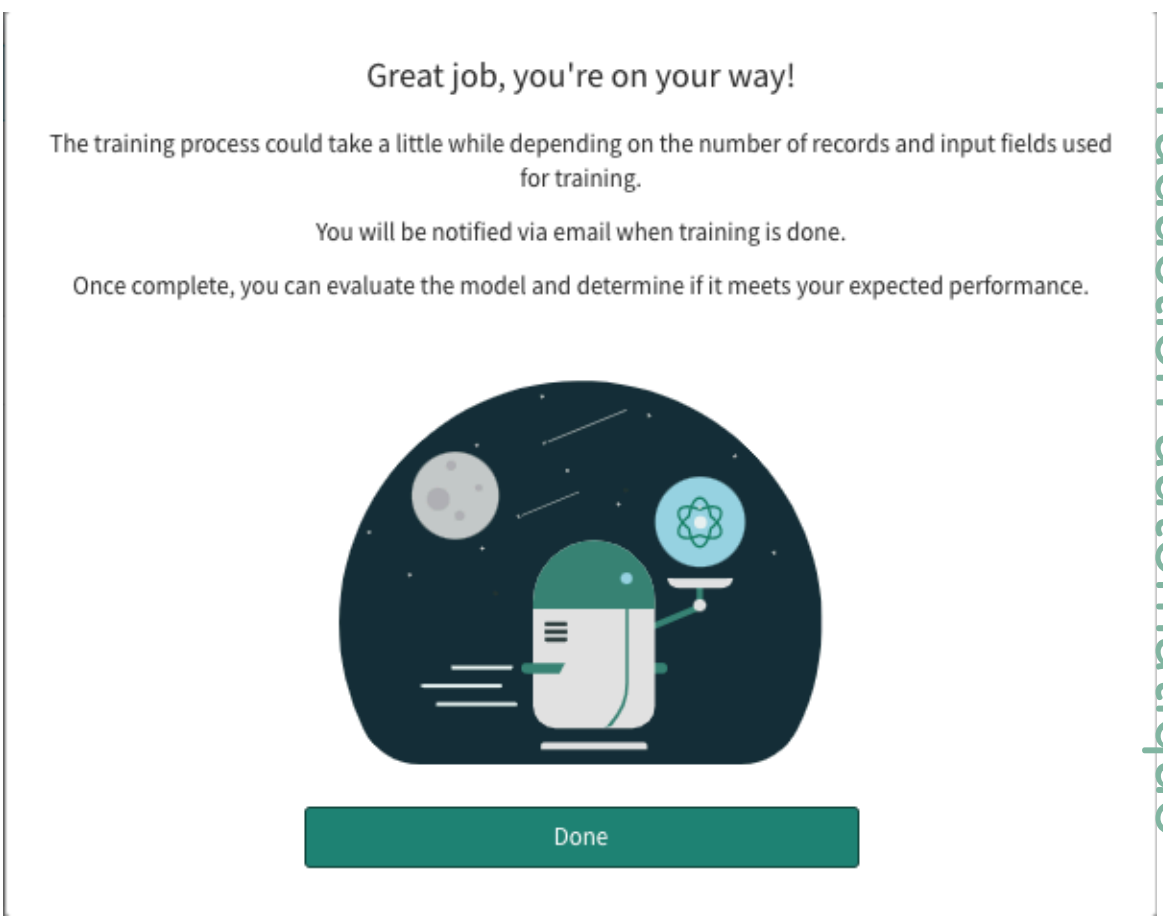
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

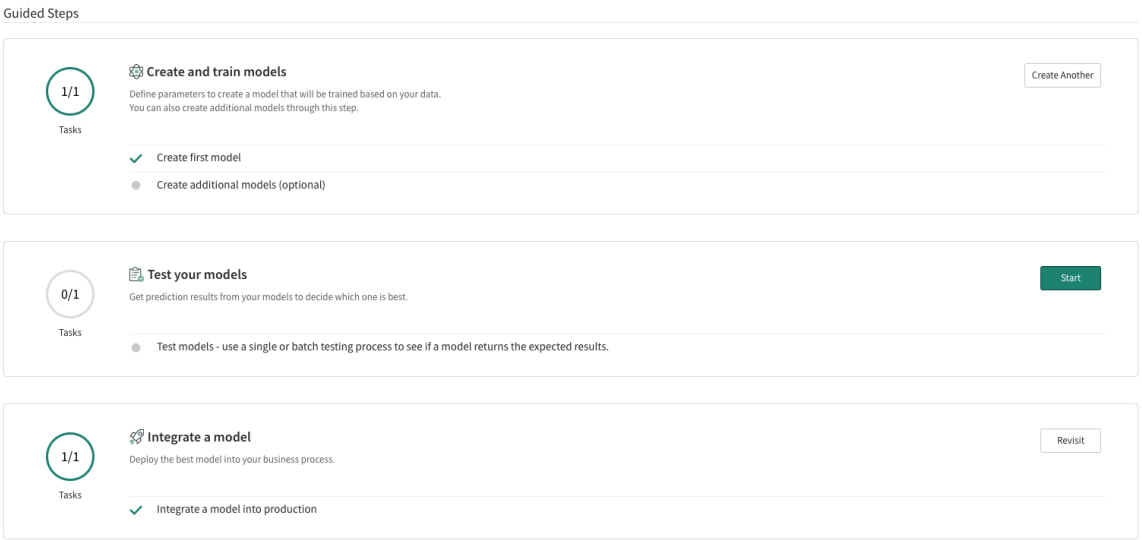
Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



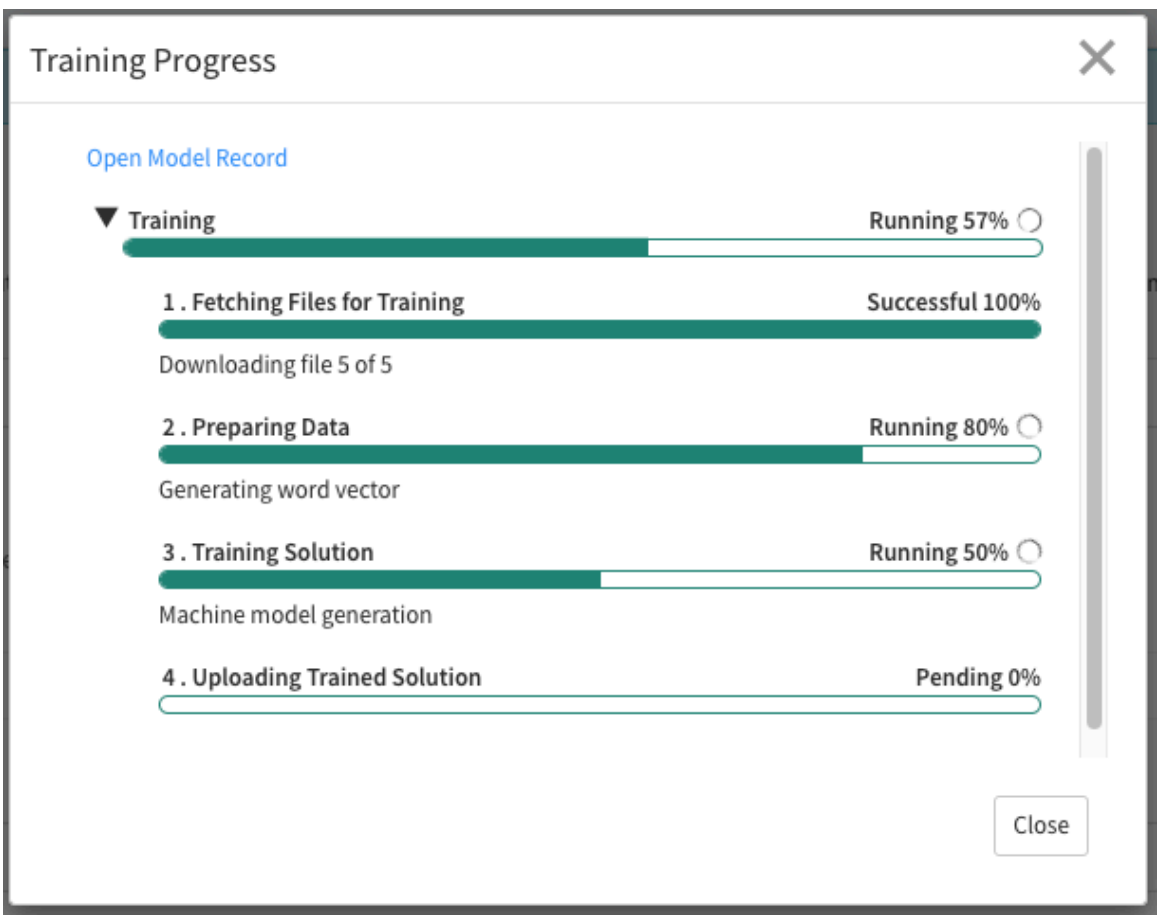
Traduction automatique

8. Cliquez sur **Terminé**.
La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

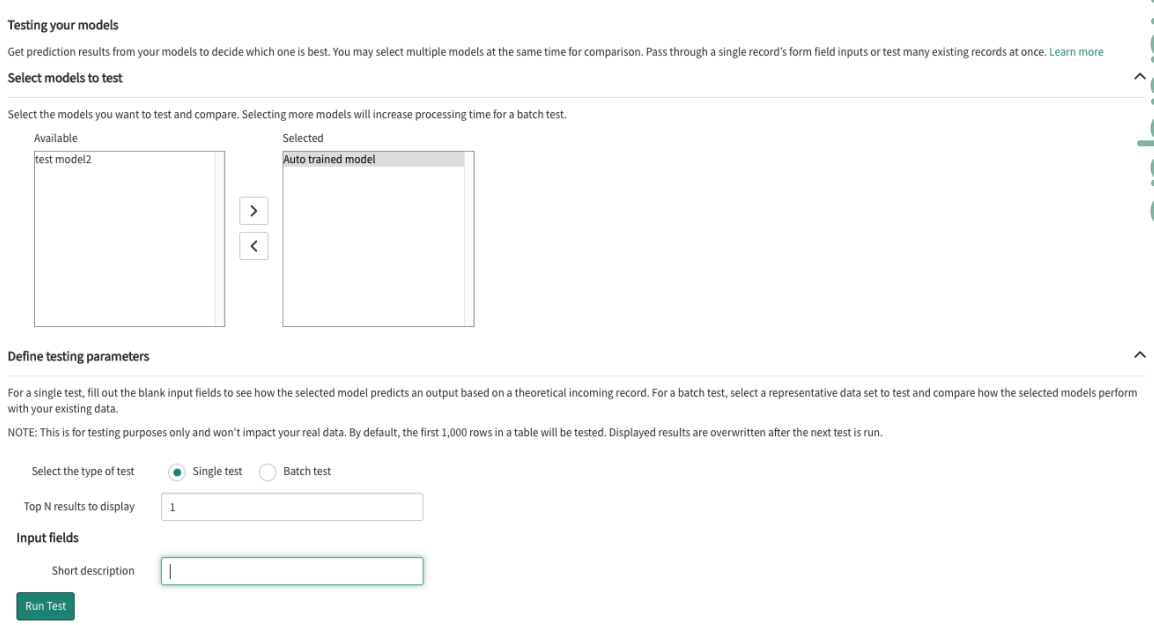
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
15. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Les changements sont automatiquement enregistrés.
16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).

Traduction automatique

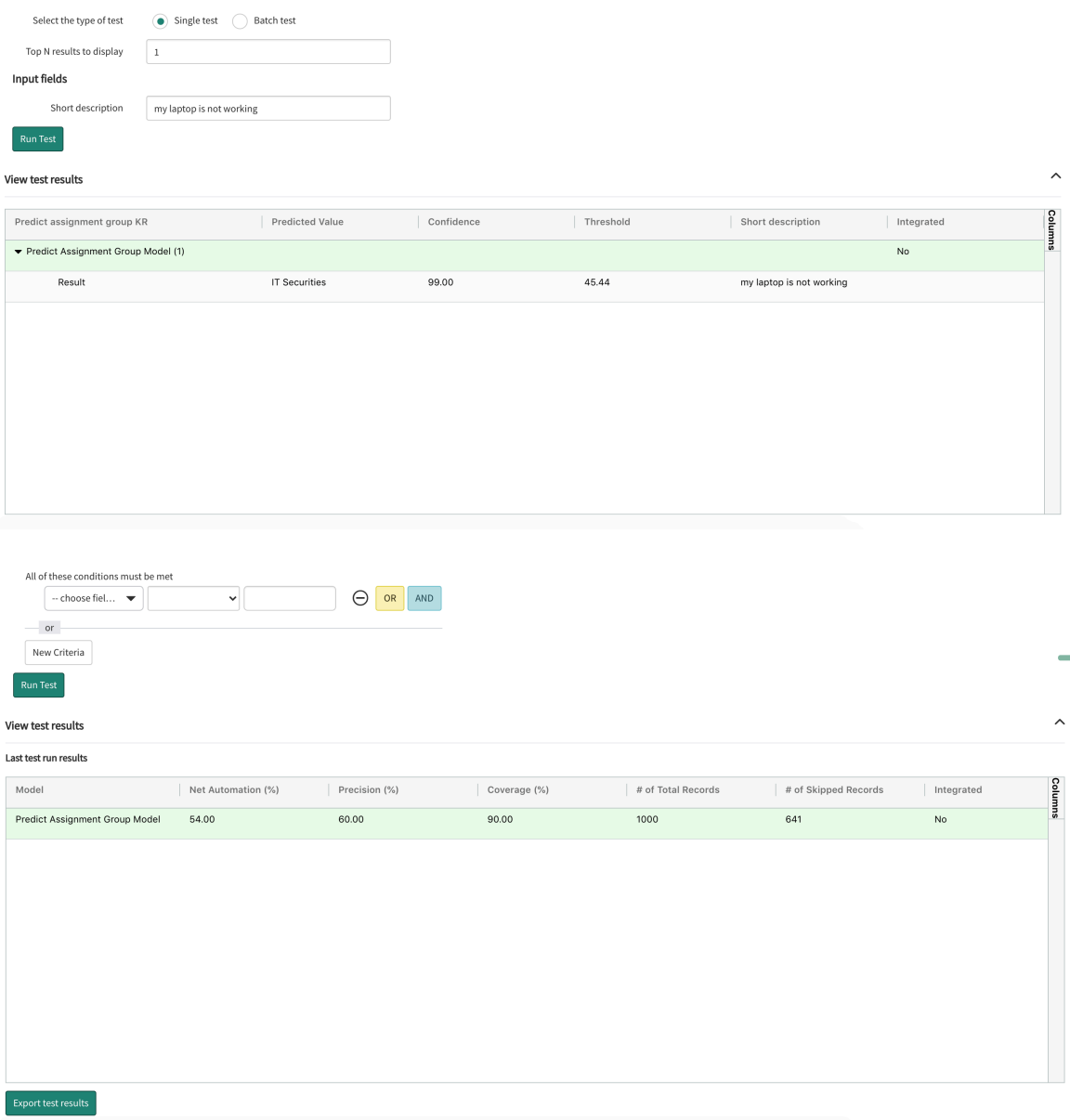
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



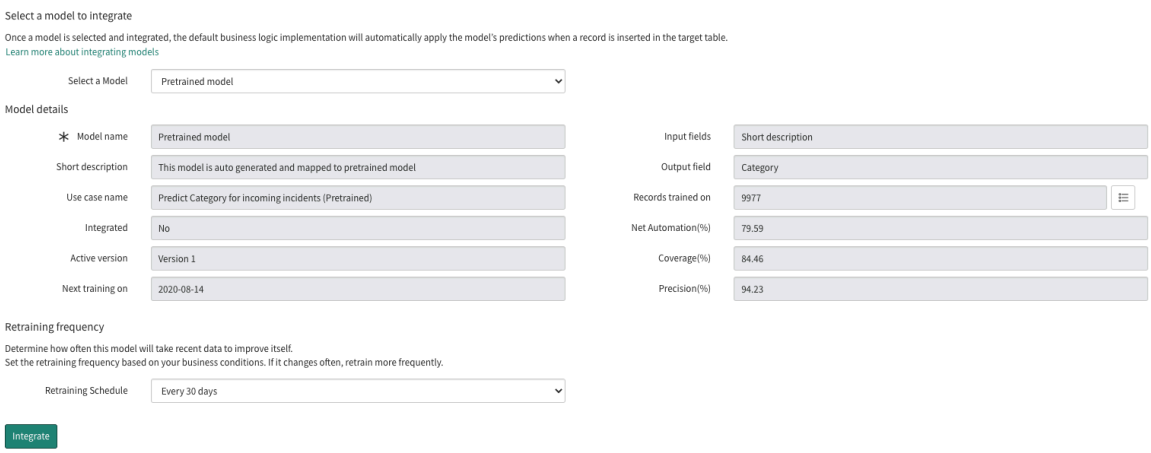
24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.

27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Applications d'entreprise similaires

Utilisez ce modèle pour recommander la catégorie d'application d'entreprise en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer vos recommandations de catégorie d'application d'entreprise ITSM en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Demandes similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier des demandes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Idées similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les idées similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Projets similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les projets similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.
9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents majeurs résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des articles de la base de connaissances pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des articles de la base de connaissances pertinents pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec des articles de la base de connaissances pertinents pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

a. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Articles de la base de connaissances similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Pour cette création de modèle initiale, définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus dans le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité. Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.
9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure
1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents résolus similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

   Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

   Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

   Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité. Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des demandes de changement ouvertes similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des demandes de changement.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident (com.snc.incident.ml).

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des demandes de changement. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare une demande de changement ouverte avec les demandes de changement résolues passés pour une résolution plus intelligente. Des changements ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des demandes de changement similaires. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fenêtre contextuelle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.

3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Changement [change] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des demandes de changement en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Demandes de changement ouvertes similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les demandes de changement passées sont actualisées dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les demandes de changement. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

      Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les demandes de changement résolues par le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble de demandes de changement résolues à rechercher.
      Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux demandes de changement, etc.

   f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
      Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

   Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

   Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

   Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des enregistrements de problèmes ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident (com.snc.incident.ml).

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Cela définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Tableau de bord Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences

Utilisez ce modèle pour recommander une personne vers qui acheminer une affectation, en fonction des compétences définies pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le module d'extension Skill Recommendation (sn.sre) doit être activé pour utiliser l'intelligence prédictive afin de recommander des compétences. Configurez les recommandations de compétences dans le module **Recommandation de compétences** dans le cadre de cette procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service client et assistance pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recommandation de compétence** > **Configuration** pour définir les propriétés des compétences recommandées.

   Remarque :
   Par défaut, la propriété **Activer la recommandation de compétences** est configurée pour recommander des compétences pour les agents. Décochez la case pour désactiver la recommandation de compétences.

2. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir de modèles** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
3. Sélectionnez le modèle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
4. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de la brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus dans le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

5. Évaluez et affinez votre modèle.

Assurez-vous d'exécuter la tâche planifiée **Démarrer la prédiction de compétences** tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.

Remarque :
Par défaut, cette tâche planifiée est désactivée. Lorsqu'elle est activée, elle est définie pour s'exécuter quotidiennement à 1:00 AM sur tous les incidents résolus le jour précédent. Les compétences sont ensuite ajoutées à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_user_predicted_skill].

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

6. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité . Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
7. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la ServiceNow AI Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via **la configuration des tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
8. Intégrez les modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

9. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.
10. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

    Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

    Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Tableau de bord Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Gérer les cas d'utilisation Console Intelligence prédictive ITSM

Affichez vos cas d'utilisation Console Intelligence prédictive ITSM pour surveiller la performance du modèle et réévaluer les modèles associés, le cas échéant. Vous pouvez également poursuivre la configuration des modèles que vous avez commencée et qui ne s'est pas terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

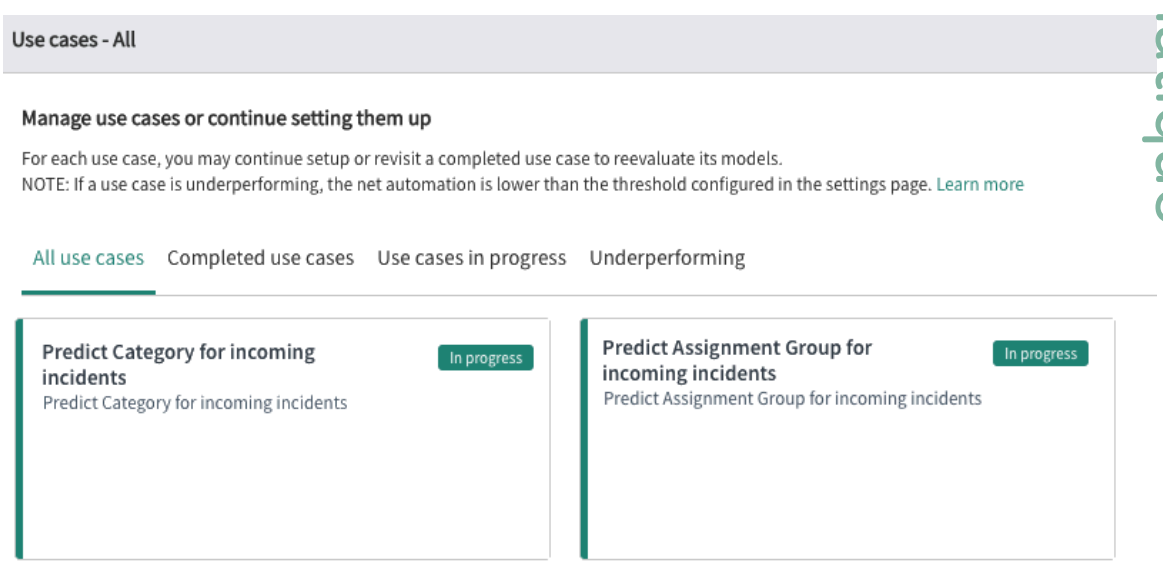
Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Via la page détaillée Modèles, vous pouvez accéder à l'onglet **Test** pour effectuer les actions suivantes :

- Effectuez des tests uniques ou par lots sur les versions de modèle.
- Exportez les résultats des tests de version sous forme de fichier .csv et marquez les versions comme actives.
- Filtrez le nombre de versions en fonction de la plage de dates.
- Surveillez la progression des tests avec les notifications via le processus guidé.

Procédure

1. Accédez à la **Console Intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Tous**.
   La page **Cas d'utilisation - Tous** s'ouvre et affiche tous les cas d'utilisation. L'état du cas d'utilisation est représenté sur la carte, par exemple, **En cours**. Parmi les autres états figurent **Terminé** et **Surveillance**.



2. Cliquez sur un cas d'utilisation pour poursuivre l'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez aussi évaluer la performance si le cas d'utilisation est dans l'état **Surveillance**.

Remarque :
Si un cas d'utilisation est en cours d'exécution, l'automatisation nette est inférieure au seuil configuré dans la page des paramètres. Consultez Configurer les paramètres de Console Intelligence prédictive ITSM.

Tableau de bord de Console Intelligence prédictive ITSM

Console Intelligence prédictive ITSM fournit le tableau de bord Intelligence prédictive pour Incidents pour vous permettre de mesurer la valeur de l'utilisation de l'apprentissage machine afin d'automatiser vos processus business informatiques. Surveillez les modèles de cas d'utilisation et affichez les statistiques associées. Démontrez efficacement la valeur commerciale de l'activité aux personnes concernées avec des vues de tableau de bord.

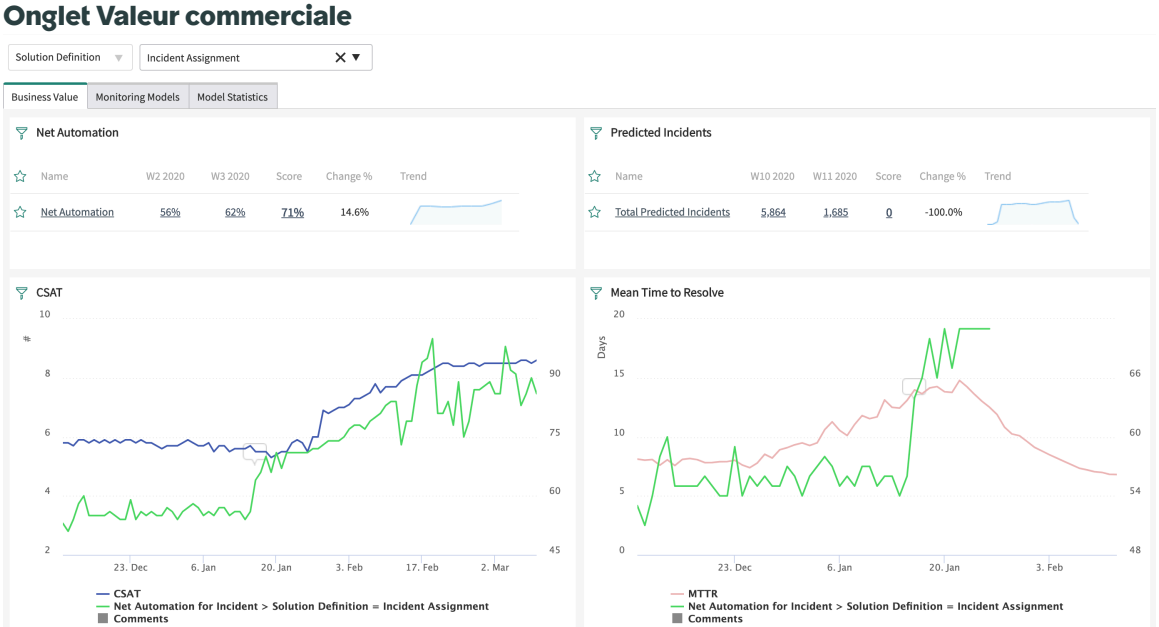
Important :

À partir de la Yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à partir de la Yokohama version. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Grâce aux commentaires automatisés sur les indicateurs ServiceNow® Analyse des performances spécifiques, sachez exactement à quelle étape se trouvent vos workflows de modèle. Les commentaires apparaissent sur les indicateurs **Automatisation nette réelle**. Les commentaires relatifs aux étapes du modèle comprennent les étapes suivantes : lorsque le modèle est intégré, lorsqu'une intégration est supprimée, lorsqu'un modèle existant est remplacé par un nouveau modèle et lorsque la reformation est terminée.

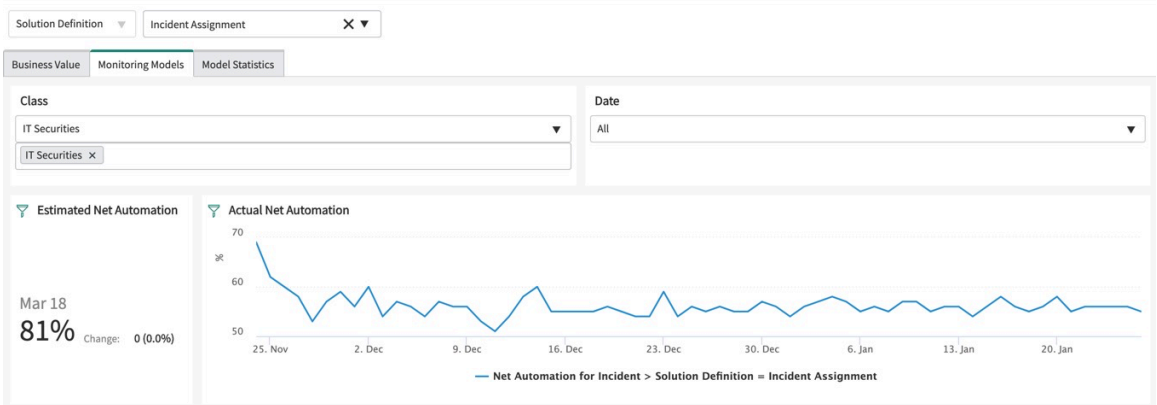
Onglet Valeur commerciale



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Modèles de surveillance

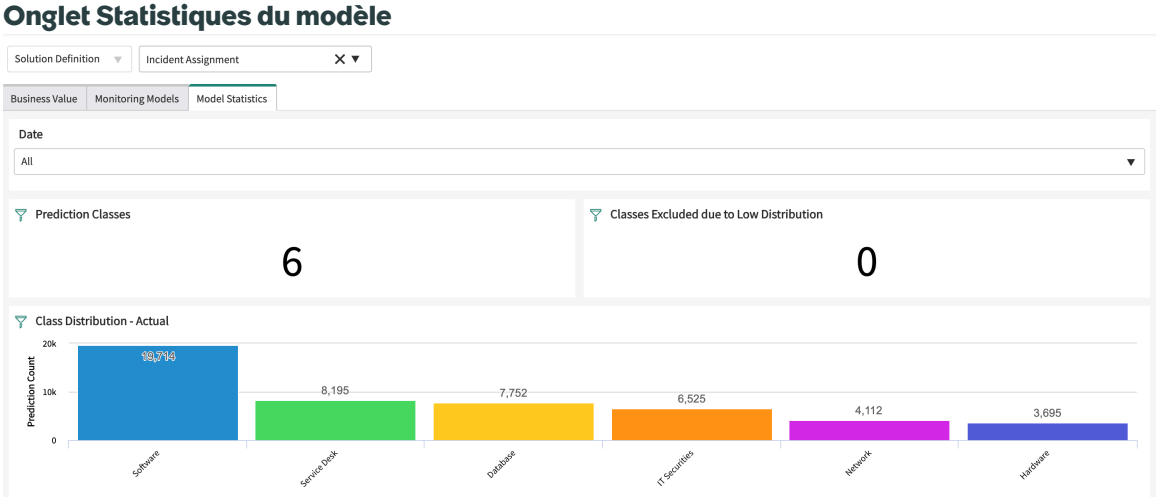


Vous pouvez afficher le graphique Seuil d'automatisation nette dans l'onglet **Modèles de surveillance**. Ce seuil est un calcul de la différence entre les valeurs estimées de l'automatisation nette et des propriétés de sous-performance. Les seuils sont calculés quotidiennement et des notifications sont envoyées aux personnes concernées lorsque des seuils sont atteints.

Affichez les commentaires automatiques sur l'indicateur **Automatisation nette réelle** à différentes étapes de la surveillance du modèle. Un commentaire est généré lorsqu'un des critères de modèle suivants existe :

- Le modèle est intégré
- L'intégration du modèle est supprimée
- Le modèle existant est remplacé par un nouveau modèle
- Le modèle intégré est reformé

Onglet Statistiques du modèle



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Architecte de processus, propriétaire du processus ou amateur d'apprentissage machine :	Gestionnaire ou visualiseur de Console Intelligence prédictive [piwb_manager]	Possibilité de mesurer la valeur de l'utilisation de **Intelligence prédictive** pour automatiser les processus ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Visualisez les performances des mesures opérationnelles et d'automatisation. Communiquez la valeur de l'apprentissage machine aux personnes concernées pour augmenter les options d'automatisation de l'intelligence prédictive.	[piwb_viewer]	

Indicateurs

Couverture de prédiction pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : si ([[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour incident]]==0) {0}else{[[nombre de prédictions appliquées basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]/[[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]*100}.

Nombre de résultats prévus, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de résultats prévus est basé sur la date de valeur finale pour un incident. Le score est mesuré quotidiennement en unité #.

Automatisation nette pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : [[précision de prédiction pour l'incident]]*[[couverture de prédiction pour l'incident]]/100.

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l’incident

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l’incident

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

L’objectif de cet indicateur est de maximiser la qualité des prédictions.

Précision des prédictions pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : si ([[nombre de résultats prédits basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]==0) {0}else{[[nombre de prédictions réussies et non ignorées basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]/[[nombre de résultats prédits basée sur la date de valeur finale pour l'incident]]*100}.

Automatisation nette estimée

Automatisation nette estimée mesurée quotidiennement en unité %.

Nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale, est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de prédictions pour les incidents

Le nombre de prédictions pour les incidents est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.CreatedToday.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Répartitions

Cas d'utilisation.

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Prédictions ignorées	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	% de précision estimée. Précision estimée mesurée en unité %, basée sur les données pour lesquelles le modèle a été formé.
Prédictions ignorées	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions ignorées (nombre). Nombre de ___, en raison d'une faible fiabilité.
Distribution de classes - Données de formation	Histogramme	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions ignorées (ligne).
% de précision estimée	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions correctes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de l'enregistrement final.
Classes exclues en raison d'une faible distribution	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions ignorées (ligne).
Distribution de classe - Réel	Histogramme	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prédictions incorrectes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
			l'enregistrement final.
Prévisions correctes	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions correctes (ligne).
Prévisions correctes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribution de la classe, données de formation. Distribution des classes dans les données pour lesquelles la solution a été formée.
Prévisions incorrectes	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribution de la classe, réel. Distribution actuelle des classes dans les données en direct.
Prévisions incorrectes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Classes prévues Nombre de valeurs que le modèle peut renvoyer en tant que prédiction.
Classes de prédiction	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Échantillons des classes exclues. Nombre de valeurs que le modèle ne pouvait pas renvoyer en tant que prédiction en raison d'une confiance trop faible et de données insuffisantes.

Remarque :
En ce qui concerne les tables source, tous les indicateurs et rapports sont créés à partir des vues de base de données nouvellement ajoutées, en combinant des tables Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow avec des tables de cas d'utilisation Console Intelligence prédictive. Avec ces nouvelles vues, vous pouvez filtrer les données de la plateforme par cas d'utilisation pour mieux comprendre son impact sur vos mesures. Toutes les vues de base de données de cette application de contenu ont un préfixe de sn_piwb_itsm_conte_dbv.

Platform Analytics Tableaux de bord ITSM

Le pack de contenu Tableaux de bord ITSM fournit plusieurs Solutions Platform Analytics qui comportent des tableaux de bord préconfigurés. Ce pack de contenu comprend également ses propres tableaux de bord et indicateurs. Ces tableaux de bord contiennent des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Ils peuvent également utiliser les mesures de Tableau de bord des performances ITSM pour prendre des décisions éclairées. Pour plus d'informations, consultez Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM. Les agents peuvent utiliser le tableau de bord Agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir des informations sur leur travail et celui de leur groupe. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'activation de l'abonnement Analytics, consultez Activating your Performance Analytics subscription

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les incidents fermés qui vous appartiennent et appartiennent à vos groupes d'affectation via la visualisation personnalisée des mesures.

Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Sélectionnez l'icône Tableau de bord pour afficher le tableau de bord.

Procurez-vous l'abonnement au package ITSM Pro pour bénéficier de fonctionnalités analytiques de performances supplémentaires.

Pour plus d'informations sur l'abonnement à l'analyse des performances, consultez Activating your Performance Analytics subscription .

Vous pouvez surveiller les données avec l'une des agrégations de temps suivantes.

- **Hebdomadaire** : affichez les données agrégées une fois par semaine. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme hebdomadaire des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne hebdomadaire des pourcentages quotidiens.
- **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Vous pouvez également afficher le résumé pour **Aujourd'hui**, **Hier**, ***6 derniers mois*** et une **Plage personnalisée**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
itil	Affichez uniquement les incidents du système de base. L'utilisateur disposant du rôle itil peut également afficher les mesures liées au changement, au problème et à la demande si l'administrateur l'a configuré dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Visualisations des données

Titre	Description
Délai de résolution moyen	Durée de résolution moyenne des incidents résolus
Incidents fermés	Le nombre d'incidents fermés est mesuré quotidiennement
Incidents ayant manqué le SLA	Le nombre d'incidents manqués est mesuré quotidiennement
Pourcentage d'incidents résolus sans réaffectation	Pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné
Âge moyen des incidents ouverts	Âge moyen des incidents ouverts
Pourcentage d'incidents résolus le jour de leur ouverture	Pourcentage d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Gérer le tableau de bord dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez ou modifiez les cartes devant s'afficher sur le tableau de bord de l'agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Remarque :
Ce tableau de bord s'applique à tous les utilisateurs et groupes d'utilisateurs itil.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Tableau de bord (icône).
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Ajouter un nouvel élément**, puis sélectionnez l'élément à ajouter au tableau de bord.
   Pour plus d'informations sur la modification d'un tableau de bord, consultez Edit Platform Analytics dashboards .

KPI et tableaux de bord Platform Analytics

Utilisez les tableaux de bord pour surveiller les KPI opérationnels, identifier les domaines à améliorer et optimiser les processus afin d'atteindre vos objectifs stratégiques.

Un KPI opérationnel est une mesure quantifiable qui permet de suivre l'efficience et l'efficacité des opérations quotidiennes au sein de votre organisation. Les KPI peuvent être organisés dans un tableau de bord qui met en évidence les domaines qui fonctionnent efficacement et ceux qui nécessitent une attention particulière.

Remarque :

- Assurez-vous que l'application `itsm_analytics` est activée dans l'instance.
- ces tableaux de bord Next Experience conviviaux et complets sont conçus pour faciliter la navigation et accélérer l'accès à toutes les informations requises.

En surveillant les KPI opérationnels, vous pouvez identifier les domaines à améliorer, optimiser les processus et, en fin de compte, atteindre vos objectifs stratégiques. Voici quelques techniques pour utiliser les KPI opérationnels :

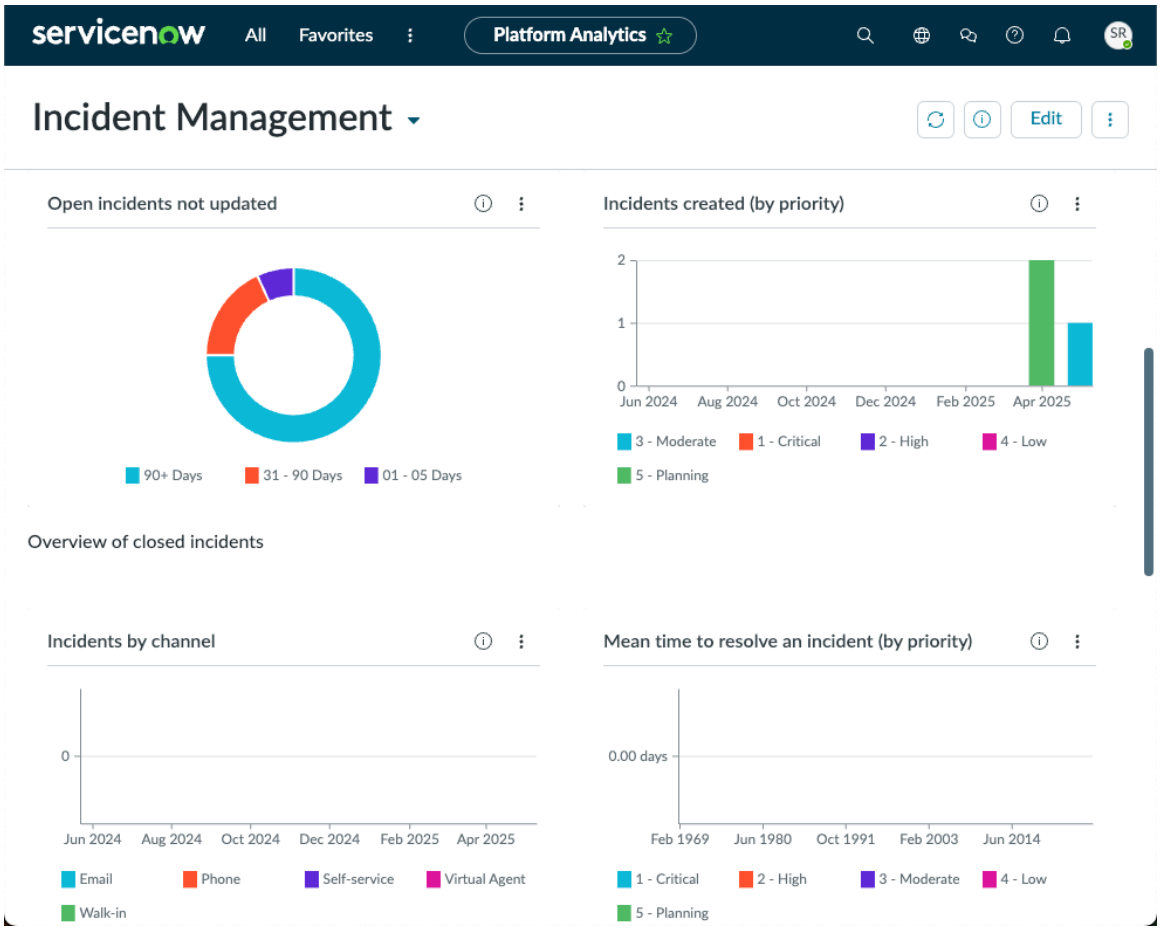
- Assurez-vous que vos KPI correspondent aux objectifs business de votre organisation. Définissez les KPI qui contribuent à la réalisation de ces objectifs.
- Concentrez-vous sur les KPI les plus stratégiques qui valorisent la croissance de l'organisation.
- Suivez et vérifiez régulièrement les KPI. Surveillez votre progression et modifiez les KPI en fonction des objectifs de l'organisation.
- Appuyez-vous sur les données pour orienter les décisions : identifiez les tendances, découvrez les causes premières et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.
- Appuyez-vous sur les données pour identifier les tendances et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.

Tableau de bord de gestion des incidents

Tableau de bord fournissant une vue des mesures de processus associées aux incidents Ouverts et Fermés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Incident

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents en retard	Nombre d'incidents ouverts ayant dépassé la date d'échéance.	Nombre d'incidents ouverts et en retard
Incidents proche d'un SLA	Pourcentage d'incidents proches du seuil de SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulé, où le pourcentage écoulé se situe entre 50 et 75 %, 76 et 85 %, 86 et 95 % ou au-dessus de 95 %.	Incidents proches du seuil de SLA
Incidents ouverts non mis à jour	Nombre d'incidents ouverts qui ne sont pas mis à jour selon l'âge. Le classement est effectué selon l'âge d'un incident : entre 1 et 5 jours, entre 6 et 10 jours, entre 10 et 30 jours et plus de 30 jours.	Nombre d'incidents ouverts
Incidents créés (par priorité)	Répartition des incidents créés par ordre de priorité	Nombre d'incidents créés
Incidents par canal d'activité	Nombre total d'incidents fermés créés à partir de différentes sources.	Nombre d'incidents résolus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Temps moyen pour résoudre un incident (par priorité)	Délai moyen de résolution des incidents par ordre de priorité	MTTR d'indicent
Réaffectation moyenne d'incident	Nombre moyen de réaffectations des incidents.	Réaffectation moyenne d'incident
% d'incidents de priorité élevée	Pourcentage d'incidents P1 et P2 fermés	% d'incidents de priorité élevée
Nombre moyens d'incidents créés par utilisateur	Nombre moyen d'incidents créés par un utilisateur spécifique	Nombre moyens d'incidents créés par utilisateur
% d'incidents associés à un problème	Pourcentage des incidents associés à un problème	% d'incidents avec un problème associé
Total des pannes dues à des incidents	Total des pannes en heures causées par des incidents.	Total des pannes dues à des incidents

Tableau de bord d'incident majeur

Tableau de bord fournissant une vue des mesures associées aux processus et à la communication pour les incidents majeurs Ouverts et Fermés.

Indicateurs KPI pour un Incident majeur.

Incident majeur

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents majeurs en retard	Nombre d'incidents majeurs qui ont violé le SLA.	Incidents majeurs en retard
Incidents majeurs ouverts (par âge et par affectation)	Nombre total d'incidents majeurs ouverts affectés/non affectés, répartis par âge.	Incidents majeurs ouverts (par âge et par affectation)
Incidents majeurs ouverts (par services et état)	Répartition des incidents majeurs entre différents services et états.	Incidents majeurs ouverts (par services)
Incidents majeurs proches d'une résolution de SLA	Pourcentage des incidents majeurs proches d'une violation de SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulé, où le pourcentage écoulé se situe entre 50 et 75 %, 76 et 85 %, 86 et 95 % ou au-dessus de 95 %.	Incidents majeurs proches d'une résolution de SLA
Incidents majeurs fermés (par services)	Répartition des incidents majeurs fermés entre différents services.	Incidents majeurs fermés (par services)
Délai moyen de réaction à un incident majeur	Délai moyen nécessaire pour qu'un incident majeur soit proposé, confirmé et résolu.	Délai moyen de résolution d'un incident majeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident majeur (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
% d'incidents majeurs qui ont violé un SLA	Pourcentage des incidents majeurs qui ont violé un SLA.	% d'incidents majeurs qui ont violé un SLA
% d'incidents majeurs fermés sans rapport post-incident	Nombre d'incidents majeurs qui sont fermés sans rapport post-incident (PIR).	% d'incidents majeurs fermés sans rapport post-incident
% d'incidents majeurs associés à des problèmes	Pourcentage des incidents majeurs associés à des problèmes.	% d'incidents majeurs associés à des problèmes
Pannes dues à des incidents majeurs	Total des pannes (en heures) causées par des incidents majeurs.	Pannes dues à des incidents majeurs

Tableau de bord des changements

Tableau de bord fournissant une vue des workflows de demande de changement avec des mesures relatives aux demandes de changement réussies et échouées pour différents modèles et types de changements.

Indicateurs KPI pour un changement.

Indicateurs KPI de changement

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Changements ouverts (par âge et par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement ouvertes. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre de changements ouverts
Changements urgents ouverts (par âge et par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement d'urgence encore ouvertes. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre de nouveaux changements urgents
Nouvelle demande de changement (par risque)	Répartition des nouvelles demandes de changement par risque.	Nombre de nouveaux changements
Âge moyen des changements ouverts (par risque)	Âge moyen d'une demande de changement en fonction du risque.	Âge moyen des changements ouverts
Changements fermés (par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement fermées.	Nombre de changements fermés
Délai moyen de fermeture d'un changement (par priorité)	Délai moyen de fermeture de la demande de changement par ordre de priorité.	Délai moyen de fermeture d'un changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs KPI de changement (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents causés par des demandes de changements	Nombre total d'incidents créés en raison d'une demande de changement.	Incidents causés par le changement
% de changements non autorisés	Pourcentage de demandes de changement non autorisé créées.	% de changements non autorisés
Pannes dues au changement	Total des pannes en heures provoquées par un changement.	Pannes dues au changement

KPI de score de réussite de changement

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Score de réussite de changement (par groupe d'affectation)	Répartition des demandes de changements par groupe d'affectation.	Scores de réussite des changements
% de changements réussis avec problèmes (par modèle et par type)	Répartition des demandes de changement fermées avec problèmes réparties par modèle de changement et par type de changement.	% de changements réussis avec problème
% de changements réussis sans problèmes (par modèle et par type)	Répartition des demandes de changement fermées avec des problèmes par modèle de changement et par type de changement.	% de changements réussis
% de changements échoués	Pourcentage des demandes de changement qui ne sont pas terminées avec succès.	% de changements ayant échoué

Remarque :
Accédez à toutes les mesures associées au score de réussite de changement, regroupées sous l'onglet **Score de réussite de changement** du tableau de bord Gestion des changements.

Tableau de bord de demande

Tableau de bord fournissant une vue des mesures de processus associées aux éléments demandés Ouverts et Fermés.

Indicateurs KPI pour une demande.

Demande

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Éléments demandés ouverts (par étapes)	Répartition des éléments demandés ouverts par étapes.	Nombre d'éléments demandés ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Éléments demandés ouverts (par états)	Répartition des éléments demandés par état.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Éléments demandés actifs dus dans les 5 jours	Nombre total d'éléments demandés ouverts dus dans les 5 jours.	RITM actifs proches de la date d'échéance
Éléments demandés ouverts (par âge)	Répartition des éléments demandés dont l'état est Ouvert. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Délai moyen de traitement d'un élément demandé	Délai moyen nécessaire au traitement d'un élément demandé.	Temps moyen pour réaliser un élément de demande
Délai moyen de traitement d'un élément demandé (par catégorie et élément de catalogue)	Délai moyen de traitement d'un élément demandé pour différentes catégories de catalogue et différents éléments de catalogue.	Temps moyen pour réaliser un élément de demande
Éléments demandés fermés (par états)	Répartition des éléments demandés en fonction de leur état de fermeture, c'est-à-dire Ignoré, Terminé, Incomplet.	Nombre d'éléments demandés fermés
Éléments de demande créés à partir de différents canaux	Répartition des éléments demandés créés à partir de différentes sources.	Éléments demandés : analyse des canaux
Éléments demandés à partir des incidents (par catégorie et élément de catalogue)	Éléments demandés créés à partir d'incidents pour différentes catégories de catalogue et différents éléments de catalogue.	RITM d'incidents

Tableau de bord Catalogue de services

Tableau de bord fournissant une vue des mesures pour les éléments de catalogue.

Indicateurs KPI pour un Catalogue de services.

Indicateurs KPI de catalogue de services

Visualisation des données	Description
Écarts de bonnes pratiques des éléments de catalogue	Nombre d'écarts par rapport aux bonnes pratiques pour les éléments de catalogue actifs.
Type de rendu VA des éléments de catalogue	Éléments de catalogue répartis en fonction de leur rendu sur un bot d'Agent virtuel.
Répartition du niveau d'automatisation du traitement d'un élément de catalogue	Répartition des éléments de catalogue qui sont traités automatiquement.
Couverture de la traduction des éléments de catalogue	Répartition linguistique des éléments de catalogue traduits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord d'interaction

Tableau de bord avec des mesures de répartition et de processus pour l'interaction.

Indicateurs KPI pour une interaction.

Indicateurs KPI d'interaction

Visualisation des données	Description
Interactions avec tâche associée (par type de tâche)	Nombre d'interactions associées à une tâche et réparties par type de tâche.
% de résolution du premier appel	Pourcentage des interactions qui sont fermées lors du premier appel sans création de tâches.
Interaction fermée (par canal)	Répartition des interactions fermées créées à partir de canaux différents.

Tableau de bord de problème

Tableau de bord fournissant une vue des mesures associées à la Gestion des problèmes pour les enregistrements Ouvert et Fermé.

Indicateurs KPI pour un problème.

Indicateurs KPI de problème

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Problèmes ouverts (par état et par priorité)	Problèmes actuellement ouverts, répartis par âge et par priorité.	Nombre de problèmes ouverts
Problèmes ouverts (par état et par âge)	Problèmes actuellement ouverts, répartis par âge et par état.	Nombre de problèmes ouverts
% de problèmes critiques ouverts (par état)	Pourcentage de problèmes critiques classés par état.	% de problèmes critiques ouverts
% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue	Pourcentage de problèmes avec des articles d'erreur connue associés.	% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue
Moyenne des réaffectations des problèmes ouverts (par catégorie)	Il s'agit du nombre moyen de réaffectations des problèmes.	Moyenne des réaffectations des problèmes ouverts
Problèmes fermés (par âge et par priorité)	Problèmes fermés par âge et par priorité.	Nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	Délai moyen nécessaire à la fermeture d'un problème.	Délai moyen de clôture des problèmes

Tableau de bord d'astreinte

Tableau de bord fournissant une vue des performances des escalades d'astreinte gérées par l'équipe.

Indicateurs KPI pour un Planification d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI pour la planification d'astreinte

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Escalades actives (par priorité et statut de confirmation)	Répartition des escalades d'astreinte par ordre de priorité en fonction de leur état d'escalade.	Escalades actives
Escalades confirmées (par niveau, équipe et groupes)	Répartition des escalades confirmées basée sur le niveau/ l'équipe/les groupes.	Escalades confirmées
Escalades confirmées (par canal)	Nombre d'escalades confirmées dans une période donnée.	Escalades confirmées
Niveau des escalades reconnues (par utilisateur)	Affiche le niveau moyen auquel l'utilisateur confirme l'escalade.	Niveau des escalades reconnues
Escalades non confirmées (par niveau, équipe et groupes)	Répartition des escalades non confirmées par niveau/équipe/ groupes.	Escalades non confirmées
Tentatives de contact confirmées	Nombre total de tentatives de contact confirmées en fonction du niveau et des tentatives de contact.	Nombre de tentatives de contact confirmées
% d'escalades confirmées (par groupes)	Pourcentage d'escalades confirmées.	% d'escalades confirmées
% d'escalades non confirmées (par groupes)	Pourcentage d'escalades non confirmées.	% d'escalades non confirmées
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par groupe)	Délai moyen de confirmation d'une escalade par niveau d'escalade.	Confirmation d'escalade moyenne
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par niveau)	Délai moyen de confirmation d'une escalade par niveau d'escalade.	Confirmation de niveau moyen
Délai moyen de confirmation de la notification d'escalade	Délai moyen de confirmation de la notification d'escalade.	Délai moyen de confirmation de la notification d'escalade
Nombre total d'heures d'astreinte (par utilisateur)	Nombre total d'heures de disponibilité de l'utilisateur pour l'astreinte.	Nombre total d'heures d'astreinte

Traduction automatique

Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM

Le pack de contenu Tableaux de bord ITSM fournit plusieurs Solutions Platform Analytics qui comportent des tableaux de bord préconfigurés. Ce pack de contenu comprend également ses propres tableaux de bord et indicateurs. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Important :
Ils peuvent également utiliser les mesures de Tableau de bord des performances ITSM pour prendre des décisions éclairées. Pour plus d'informations, consultez Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM. Les agents peuvent utiliser le tableau de bord Agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir des informations sur leur travail et celui de leur groupe. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer le module d'extension de la solution pour les tableaux de bord ITSM, un administrateur peut accéder à **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension** et activez le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord ITSM.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez *les travaux de collecte de données* avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer.

Ajouter des widgets d'analyse en libre-service aux tableaux de bord ITSM

Si vous avez activé l'analyse en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analyse en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analyse en libre-service PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analyse en libre-service [SSA].

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

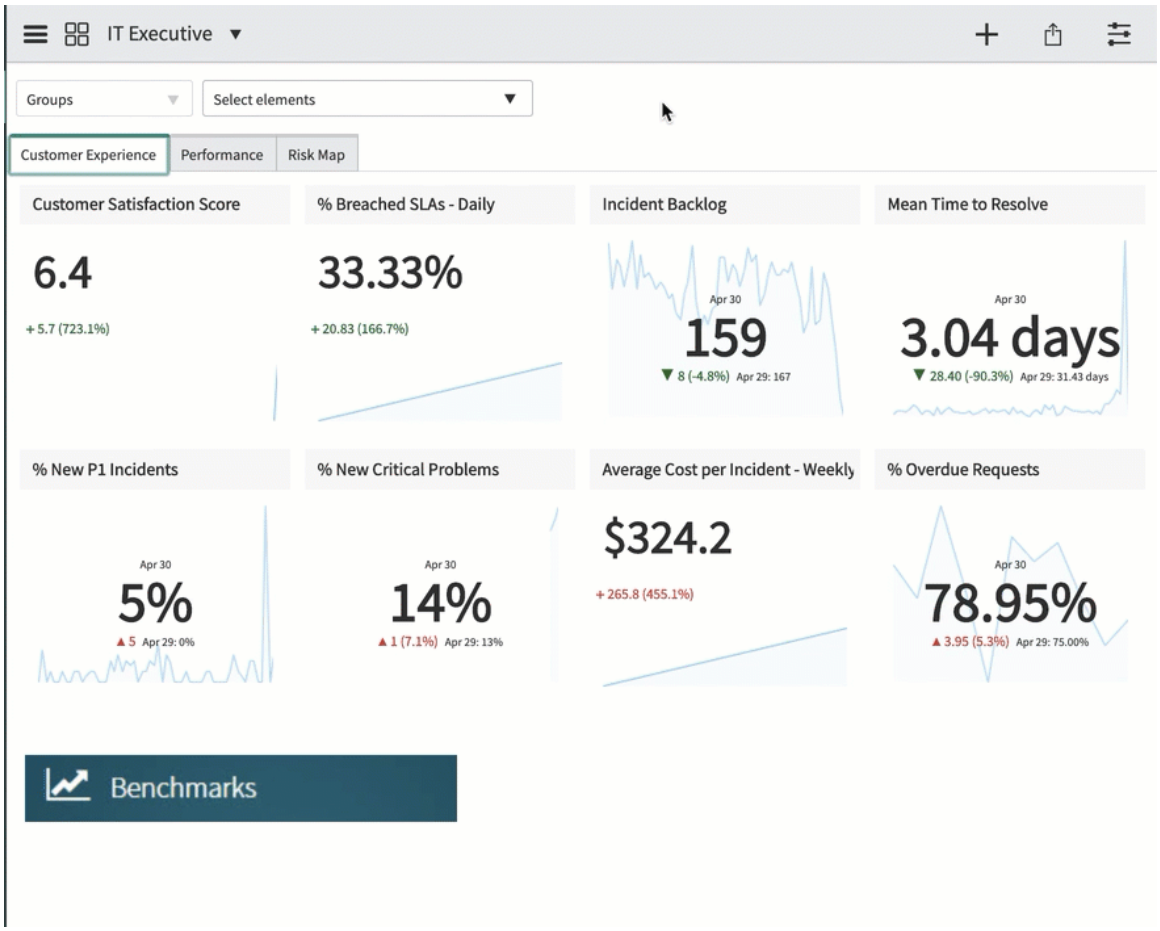
Hérité : Tableau de bord Direction informatique

Affichez une vue de haut niveau dans tout ITSM.

Les responsables informatiques peuvent utiliser les Tableaux de bord des performances ITSM pour afficher les mesures d'ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Direction informatique	Aucun

Indicateurs

% de nouveaux incidents critiques

Résultat de la formule ([[Nombre de nouveaux incidents > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux incidents]]) * 100

% de nouveaux problèmes critiques

Résultat de la formule ([[Nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d'incidents ouverts, selon la formule ([[Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]) * 100.

% d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance

Résultat de la formule ([[Nombre d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]] / [[Nombre d'éléments demandés ouverts]]) * 100

% d'éléments demandés en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de la formule 100 - [[% des éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]]

SLA rompus actifs aujourd'hui

Résultat en pourcentage de la formule ([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd'hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] / 24

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Résultat de la formule [[Réattribution cumulée d'incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule [[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule [[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]

Nombre de nouveaux incidents

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre d'incidents ouverts

Nombre d'incidents sans date de résolution

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d'éléments demandés ouverts

Nombre de demandes avec une date d'enregistrement datant d'aujourd'hui ou d'avant aujourd'hui et sans date de fermeture, ou une date de fermeture après aujourd'hui

Nombre d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance

Nombre d'éléments demandés ouverts aujourd'hui (avant minuit à la date de collecte) et une date d'échéance après minuit à la date de collecte.

Nombre d'incidents résolus

Nombre d'incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l'enquête de satisfaction des clients

Instances d'enquêtes ITSM

Nombre d'instances d'enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd'hui et une heure d'arrêt après aujourd'hui.

Numéro du SLA de tâches rompu aujourd'hui

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd'hui

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Durée cumulée d'incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l'heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts

Nombre de réaffectations cumulées de tous les incidents ouverts

Répartitions

- Âge (élément demandé, incident)
- Groupe d'affectation
- Commande différée (élément demandé)
- Catégorie (incident)
- Type de contact (incident)
- Élément
- Ouvert par département
- Priorité (élément demandé, incident, problème)
- Demandé par département (élément demandé)
- Définition du SLA
- Étape (élément demandé)
- État (changement, demande, problème)

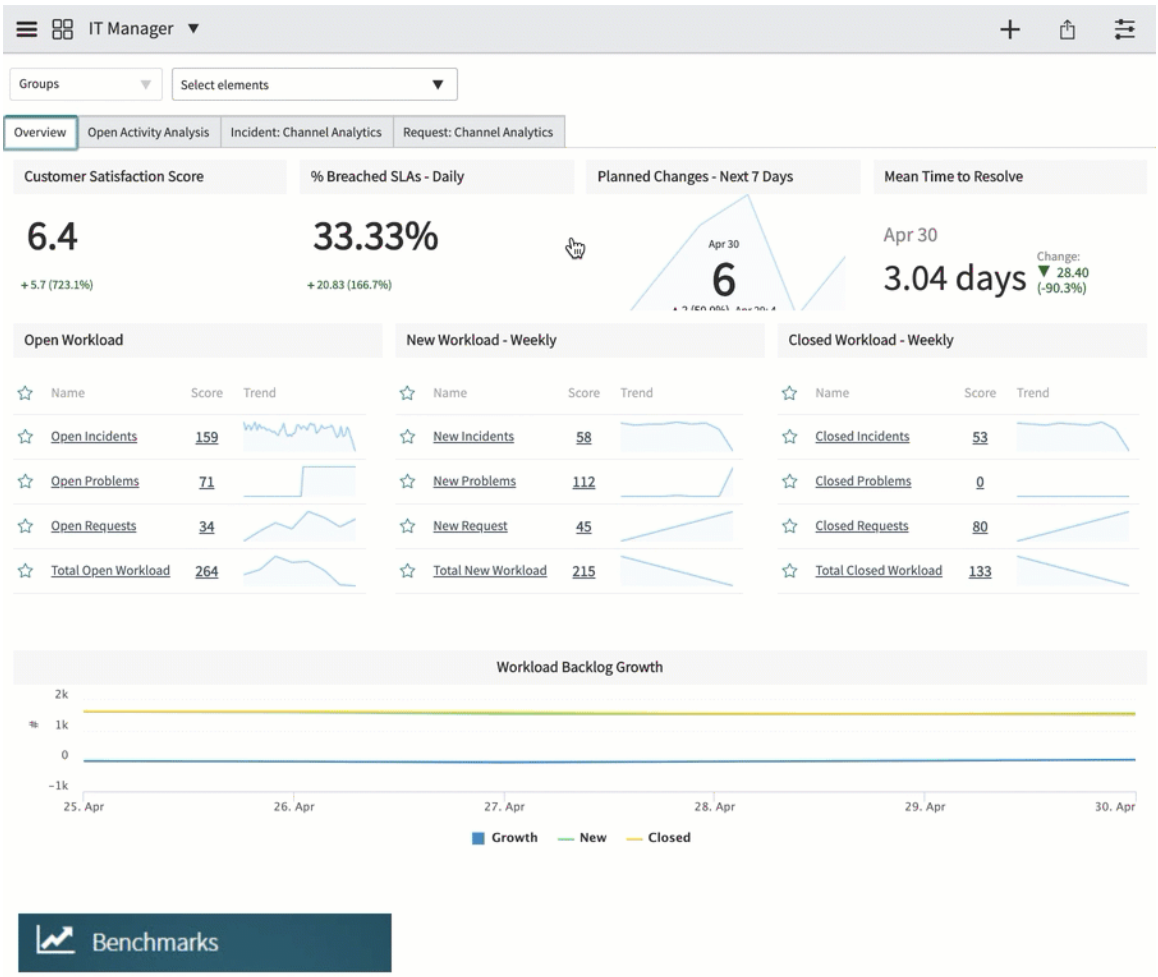
Hérité : Tableau de bord Gestionnaire informatique

Suivez la progression quotidienne et hebdomadaire des incidents, des problèmes et des demandes pour vos groupes d'affectation.

Les gestionnaires informatiques peuvent utiliser les tableaux de bord des performances ITSM pour afficher les mesures de leurs groupes d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire informatique : il doit suivre la progression de son groupe dans la résolution des incidents, des problèmes et des demandes	pa_viewer est nécessaire pour afficher des listes d'indicateurs

Indicateurs

% de demandes fermées avec un SLA rompu

Résultats de la formule ([[Nombre de demandes fermées avec des SLA non respectés]] / [[Nombre de demandes fermées]]) * 100

% d'incidents résolus par le premier groupe assigné

Résultats de la formule ([[Nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[Nombre d'incidents résolus]]) * 100

% d'incidents ouverts, SLA manqué

Pourcentage d'incidents ouverts qui n'ont pas respecté le SLA, calculé par la formule [[Nombre d'incidents de SLA manqué]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] * 100

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d’incidents ouverts, selon la formule ([[Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d’incidents ouverts]]) * 100.

% d’incidents ouverts avec des problèmes

Résultat de la formule [[Nombre d’incidents ouverts avec un problème]] / [[Nombre d’incidents ouverts]] * 100

% de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Résultat de la formule ([[Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[Nombre de problèmes ouverts]]) * 100

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Résultat de la formule [[Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] * 100

% d’incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule ([[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d’incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]]) * 100

% des incidents résolus avec un SLA rompu

Résultat de la formule ([[Nombre d’incidents résolus avec des SLA non respectés]] / [[Nombre d’incidents résolus]]) * 100

SLA rompus actifs aujourd’hui

Résultat en pourcentage de la formule ([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd’hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100

Âge moyen des problèmes ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des problèmes ouverts]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] / 24

Âge moyen des demandes ouvertes

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des demandes ouvertes]] / [[Nombre de demandes ouvertes]] / 24

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d’incidents ouverts]] / 24

Délai moyen de clôture des demandes

Résultat, en jours, de la formule [[Durée cumulée des demandes fermées]] / [[Nombre de demandes fermées]] / 24

Coût moyen par incident

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus]] / [[Nombre d’incidents résolus]], lorsque le nombre d’incidents résolus est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande

Résultat de la formule [[Coût des demandes complétées]] / [[Nombre de demandes complétées]], lorsque le nombre de demandes complétées est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des demandes complétées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes complétées / SOMME par semaine +]]. En d’autres termes, somme hebdomadaire du coût des demandes complétées, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire des demandes complétées, y compris les semaines partielles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule [[Réaffectations cumulées d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule [[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24

Charge de travail fermée

Résultat de la formule [[Nombre d'incidents fermés]] + [[Nombre de problèmes fermés]] + [[Nombre de demandes fermées]]

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule [[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]

Nouvelle charge de travail

Résultat de la formule [[Nombre de nouveaux incidents]] + [[Nombre de nouveaux problèmes]] + [[Nombre de nouvelles demandes]]

Nombre de demandes terminées fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui comme terminées (état = terminé)

Nombre d'incidents fermés

Nombre d'incidents fermés aujourd'hui

Nombre de problèmes fermés

Nombre de problèmes fermés aujourd'hui

Nombre de demandes fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui

Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus

Nombre distinct de tâches SLA [task_sla] avec un type de tâche de demande, A été non respecté = vrai, Étape ! = Annulé et fermé aujourd'hui

Nombre de nouveaux incidents

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouvelles demandes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de changements ouverts planifiés dans les 7 prochains jours

Nombre d'enregistrements de demande de changement [change_request] ouverts aujourd'hui avec une date de début planifiée entre aujourd'hui et la fin de la semaine prochaine

Nombre d'incidents ouverts non affectés

Nombre d'incidents ouverts non affectés à quiconque

Nombre d'incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d’incidents sans date de résolution

Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d’incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d’incidents ouverts et en retard

Nombre d’incidents ouverts associés à une tâche SLA n’étant pas à l’étape Annulé (task_sla.stage) et dont le pourcentage écoulé réel est supérieur à 100 % (task_sla.percentage).

Nombre d’incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre distinct d’incidents ouverts associés à une tâche SLA [task_sla] qui n’est pas à l’étape Annulé.

Nombre d’incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d’incidents ouverts avec une valeur dans le champ Problème

Nombre de problèmes ouverts

Nombre de problèmes ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et pas encore fermés.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec une date de mise à jour supérieure à 30 jours plus tôt

Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert

Nombre distinct d'incidents ouverts où la valeur du champ Problème actif est vrai.

Nombre de demandes ouvertes

Nombre de demandes ouvertes aujourd’hui ou avant aujourd’hui et pas encore fermées

Nombre de demandes fermées après la date d’échéance

Nombre de demandes fermées après la date d’échéance de demande (sc_request.closed_at > sc_request.due_date)

Nombre d’incidents résolus

Nombre d’incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Nombre d’incidents résolus par le premier groupe assigné

Nombre d’incidents qui ont été résolus par le premier groupe qui leur a été affecté

Charge de travail ouverte

Résultat de la formule [[Nombre d'incidents ouverts]] + [[Nombre de problèmes ouverts]] + [[Nombre de demandes ouvertes]]

Coût moyen prévu des incidents ouverts

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d’incidents résolus / SOMME par semaine +]] * [[Nombre d’incidents ouverts]]

Coût moyen prévu des demandes ouvertes

Résultat de la formule [[Coût des demandes terminées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes terminées / SOMME par semaine +]] * [[Nombre de demandes ouvertes]]

Croissance du backlog de sprint des charges de travail

Résultat de la formule [[Nouvelle charge de travail]] - [[Charge de travail fermée]]

Les indicateurs suivants n’apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d'incident.

Coût des demandes terminées

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements sc_request_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution de demande.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l'enquête de satisfaction des clients

Instances d'enquêtes ITSM

Nombre d'instances d'enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd'hui et une heure d'arrêt après aujourd'hui.

Nombre de SLA de tâches non respecté

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd'hui

Nombre d'incidents, SLA manqué

Nombre d'enregistrements sur la table incident_sla créés aujourd'hui ou avant aujourd'hui, pas encore fermés et ayant enfreint le SLA

Nombre d'incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d'incidents ouverts avec un problème référencé dans le champ Problème.

Nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus

Nombre de tâches de SLA de type incident qui ne sont pas annulées, qui ont été résolues aujourd'hui et où la valeur A rompu est vrai

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des problèmes ouverts

Somme des heures entre le moment où un problème a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des demandes ouvertes

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et maintenant

Durée cumulée des demandes fermées

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et le moment où elle a été fermée

Durée cumulée d'incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l'heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Nombre de réaffectations cumulées de tous les SLA d'incident ouvert

Répartitions

- Âge (demande, incident, problème et changement)
- Groupe d'affectation
- Catégorie (incident, changement)
- Type de contact (incident, demande)
- Les emplacements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

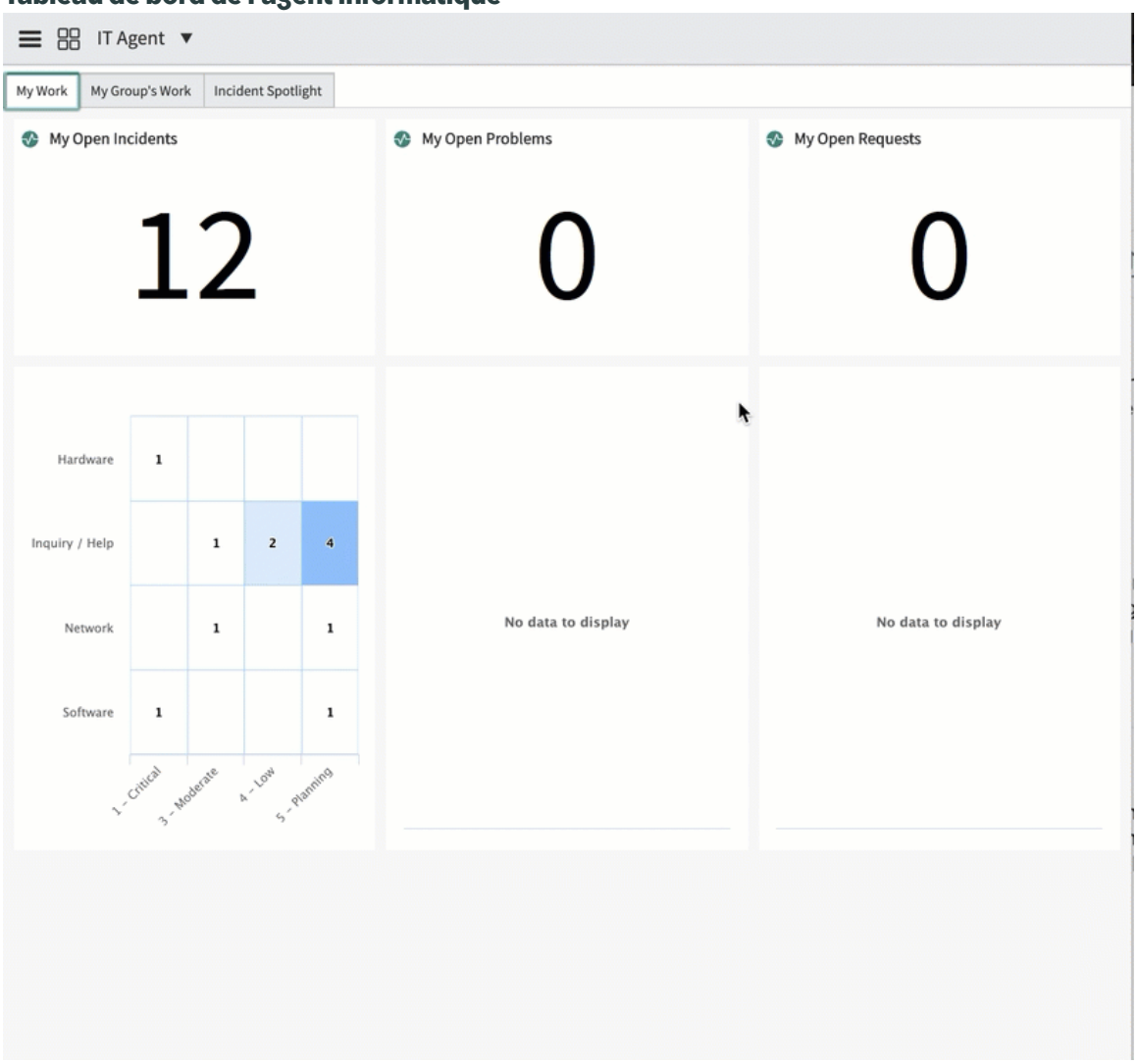
- Priorité (demande, incident, problème et changement)
- Risque (changement)
- SLA
- Définition du SLA
- État (changement, demande, problème)

Hérité : Tableau de bord de l'agent informatique

Affichez les incidents, problèmes et demandes ouverts qui vous appartiennent et appartiennent à vos groupes d'affectation via des rapports personnalisés. Vous pouvez également voir quels incidents appartenant à vos groupes d'affectation dépassent le seuil Spotlight.

Les agents peuvent utiliser Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher leurs propres affectations et celles de leur équipe, ainsi que pour définir des priorités.

Tableau de bord de l'agent informatique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent informatique : affichez uniquement les incidents, problèmes et demandes qui vous concernent	Aucun, mais pour afficher les rapports Spotlight, vous avez besoin du rôle pa_spotlight_viewer.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Ouvrir les incidents non affectés	Score unique **Icône de score unique**	Les incidents qui appartiennent à l'un de vos groupes d'affectation n'ont aucune personne affectée
Demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique**	Demandes ouvertes qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes
Incidents critiques	Score unique **Icône de score unique**	Incidents avec une priorité de 1 - Critique qui appartiennent à vous ou à l'un de vos groupes
Carte thermique de mes problèmes ouverts	Carte thermique **Icône de carte thermique**	Vos problèmes par groupe d'affectation et priorité
Incidents au-dessus du seuil Spotlight	Score unique **Icône de score unique**	Incidents appartenant à l'un de vos groupes qui rencontrent suffisamment de critères Spotlight pour dépasser le seuil Spotlight
Mes demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique**	Demandes ouvertes qui vous appartiennent
Carte thermique de mes incidents ouverts	Carte thermique	Vos incidents par groupe d'affectation et priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
	Icône de carte thermique	
Incidents ouverts	Score unique Icône de score unique	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l’un de vos groupes
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique Icône de score unique	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes et qui n’ont pas été mis à jour au cours des 7 derniers jours
Carte thermique de mes demandes ouvertes	Carte thermique Icône de carte thermique	Vos demandes par groupe d’affectation et priorité
Problèmes ouverts	Score unique Icône de score unique	Problèmes ouverts qui vous appartiennent ou à l’un de vos groupes
Incidents Spotlight P1 - Critique	Score unique Icône de score unique	Incidents appartenant à votre groupe qui dépassent le seuil Spotlight et ont une priorité P1 - Critique
Mes problèmes ouverts	Score unique Icône de score unique	Problèmes ouverts qui vous appartiennent
Incidents Spotlight - Non affectés	Score unique Icône de score unique	Incidents appartenant à l’un de vos groupes qui dépassent le seuil Spotlight et auxquels personne n’est affecté
Mes incidents ouverts	Score unique	Incidents ouverts qui vous appartiennent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
	Icône de score unique	
Incident Spotlight - Liste	Liste	Liste de tous les incidents que l'un de vos groupes possède et qui dépassent le seuil Spotlight

Agent mobile ITSM

L'application ServiceNow® Agent mobile ITSM délivre au système de base des expériences axées mobiles permettant aux agents de trier les incidents, d'agir sur ceux-ci et de les résoudre.

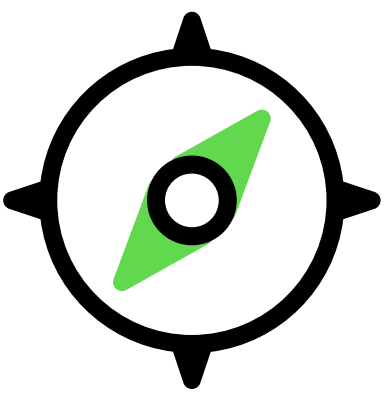
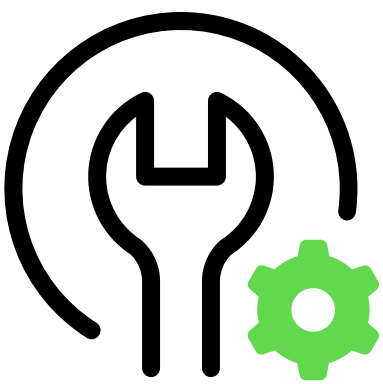
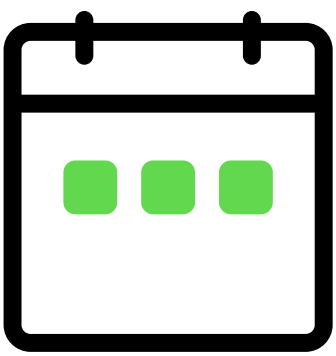
Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile ITSM. Cette vidéo présente l'application Agent mobile ITSM et explique comment l'installer et y accéder.

Vue d'ensemble de l'application Agent mobile ITSM.

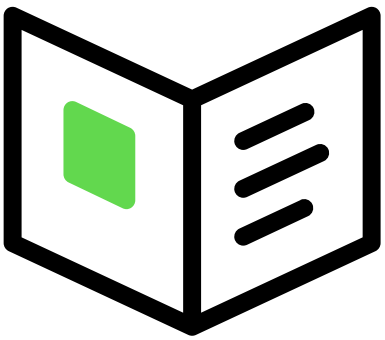
Premiers pas

Agent mobile ITSM assiste les agents informatiques grâce à une interface intuitive qui leur permet de gérer l'ensemble de leur travail, de consulter les calendriers, de vérifier qui est d'astreinte, de répondre aux incidents majeurs, etc. L'agent peut également consulter les détails d'un incident et l'activité, modifier un incident et ajouter des commentaires, résoudre, affecter ou réaffecter un incident, et consulter les notifications d'incidents.

Explorer	Configurer	Mon applet de travail
		
Découvrez les concepts, les fonctionnalités et les rôles d'utilisateur. Agent mobile ITSM	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs. Configurez et activez des notifications push.	Créez et gérez les incidents qui vous sont affectés. Consultez votre calendrier et demandez un congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applet Mon équipe	Gérer les incidents majeurs	Référence
		
Gérez les groupes et les équipes, visualisez les performances des groupes et les demandes de congés. Résolvez les conflits et les écarts en fournissant une couverture.	Consultez les incidents majeurs actifs, les incidents majeurs proposés, les candidats et le tableau de bord des incidents majeurs.	Paramètres et informations sur le domaine de l'Agent mobile ITSM.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM fournit aux agents informatiques l'accès nécessaire pour effectuer les différentes tâches Gestion des services IT (ITSM) en déplacement grâce à cette application mobile.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM est une application mobile conçue pour les utilisateurs ServiceNow remplissant des rôles Gestion des services IT (ITSM). Elle permet aux agents informatiques d'effectuer diverses tâches ITSM et d'offrir une assistance à partir de leurs équipements mobiles. L'application Agent mobile propose des fonctionnalités telles que ServiceNow® Gestion des incidents, ServiceNow®, Gestion des problèmes, ServiceNow® Gestion des changements et l'accès à ServiceNow® Catalogue de services. Agent mobile ITSM permet aux agents informatiques de rester connectés et de collaborer sur des tâches informatiques lors de leurs déplacements.

Workflow Agent mobile ITSM

Voici un aperçu général de workflow Agent mobile ITSM type :

1. Création d'incident : lorsqu'un utilisateur rencontre un problème ou un incident, il peut utiliser Agent mobile ITSM pour créer un ticket d'incident. Le ticket peut inclure des détails tels qu'une description du problème, un niveau de priorité et toutes les pièces jointes pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Notification et affectation : une fois le ticket d'incident créé, l'application Agent mobile envoie une notification à l'agent informatique affecté ou au groupe de support approprié. Cette notification permet de s'assurer du traitement rapide de l'incident.
3. Gestion d'incident : l'agent informatique affecté peut consulter les détails de l'incident, communiquer avec l'utilisateur via la fonctionnalité de messagerie instantanée de l'application et effectuer toutes les étapes de dépannage nécessaires. Si besoin, l'agent informatique peut faire évoluer un incident en incident majeur.
4. Résolution et fermeture : l'agent informatique peut résoudre l'incident à l'aide du code de résolution et de la description appropriés.
5. Reporting et analyse : Agent mobile ITSM permet également aux gestionnaires d'accéder aux rapports et aux analyses liés aux activités de gestion des incidents. Ils peuvent examiner les mesures, identifier les tendances et obtenir des aperçus des performances du processus de gestion des services IT.

Agent mobile ITSM avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gestion des incidents	Mes incidents	Tous
Notifications en temps réel	Tous les utilisateurs connectés reçoivent des notifications intégrées à l'application et push. Pour configurer les notifications en temps réel, consultez Notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM.	Tous
Tableau de bord d'équipe et mesures des performances	Tableau de bord Mon équipe et Mesures des performances	Gestionnaires
Gestion des incidents majeurs	Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur	Agent, gestionnaires
Recherche IA	Recherche IA dans Agent mobile ITSM	Tous
Services de collaboration	Services de collaboration pour Agent mobile ITSM	Administrateur

Rôles et profils d'utilisateur dans Agent mobile ITSM

Découvrez les différents rôles et profils d'utilisateur utilisés pour se connecter à Agent mobile ITSM.

Agent mobile ITSM prend en charge le profil d'utilisateur suivant.

Rôle itil

L'agent informatique est l'utilisateur principal de l'application Agent mobile ITSM. Le rôle itil est affecté aux agents ou techniciens informatiques chargés de la gestion et de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la résolution des incidents informatiques et des demandes de service. Ils ont accès à des fonctionnalités telles que la gestion des incidents, la gestion des actifs, la base de connaissances, la gestion des tickets et les calendriers d'astreinte. Ils peuvent créer, mettre à jour et résoudre des tickets, consulter leurs calendriers et les détails de leur équipe, et créer des demandes de congé.

Plusieurs rôles peuvent également être affectés à un utilisateur itil. Par exemple :

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

Outre le rôle itil, les utilisateurs peuvent disposer des rôles supplémentaires suivants, en fonction des différentes fonctionnalités disponibles dans Agent mobile ITSM.

Rôles supplémentaires Agent mobile ITSM

Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
Incidents majeurs	major_incident_manager
Gestion des actifs matériels	approver_user :
Planification d'astreinte	rota_manager
Planification de l'équipe	sn_shift_planning.admin

Fonctionnalités et modules d'extension Agent mobile ITSM

Familiarisez-vous avec les modules d'extension utilisés dans Agent mobile ITSM.

L'application Agent mobile ITSM propose différents modules d'extension qui permettent d'améliorer les fonctionnalités existantes et de fournir des fonctionnalités supplémentaires. Voici quelques-uns des modules d'extension couramment utilisés avec Agent mobile ITSM :

- com.glideapp.itom.snac [Gestion des événements]
- com.sn_hamp [Gestion des actifs matériels]
- com.sn_shift_planning [Planification des équipes]
- com.sn.slack.ahv2 [Spoke Slack - Boutique]
- com.snc.iam [Gestion des communications d'incident]
- com.snc.incident.mim [Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.notify [Notification]
- com.snc.on_call_rotation [Planification d'astreinte]
- com.snc.pa.incident.mim [Analyse des performances - Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.pa.itsm_dashboards [Analyse des performances - Tableaux de bord ITSM]
- com.snc.tcm_collab_hook [Services de collaboration - Boutique]

Recherche IA dans Agent mobile ITSM

Les fonctionnalités de requêtes intelligentes permettent aux agents de trouver rapidement les réponses dont ils ont besoin dans Agent mobile ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l’aide de Recherche IA, les agents peuvent facilement rechercher les enregistrements suivants :

- Incidents (MIM, incidents avec violation, à risque)
- Tâches de changement
- Tâches du catalogue
- Changements
- Utilisateurs système
- Articles de la base de connaissances

Vous pouvez également basculer entre la recherche Zing et la recherche IA, si nécessaire.

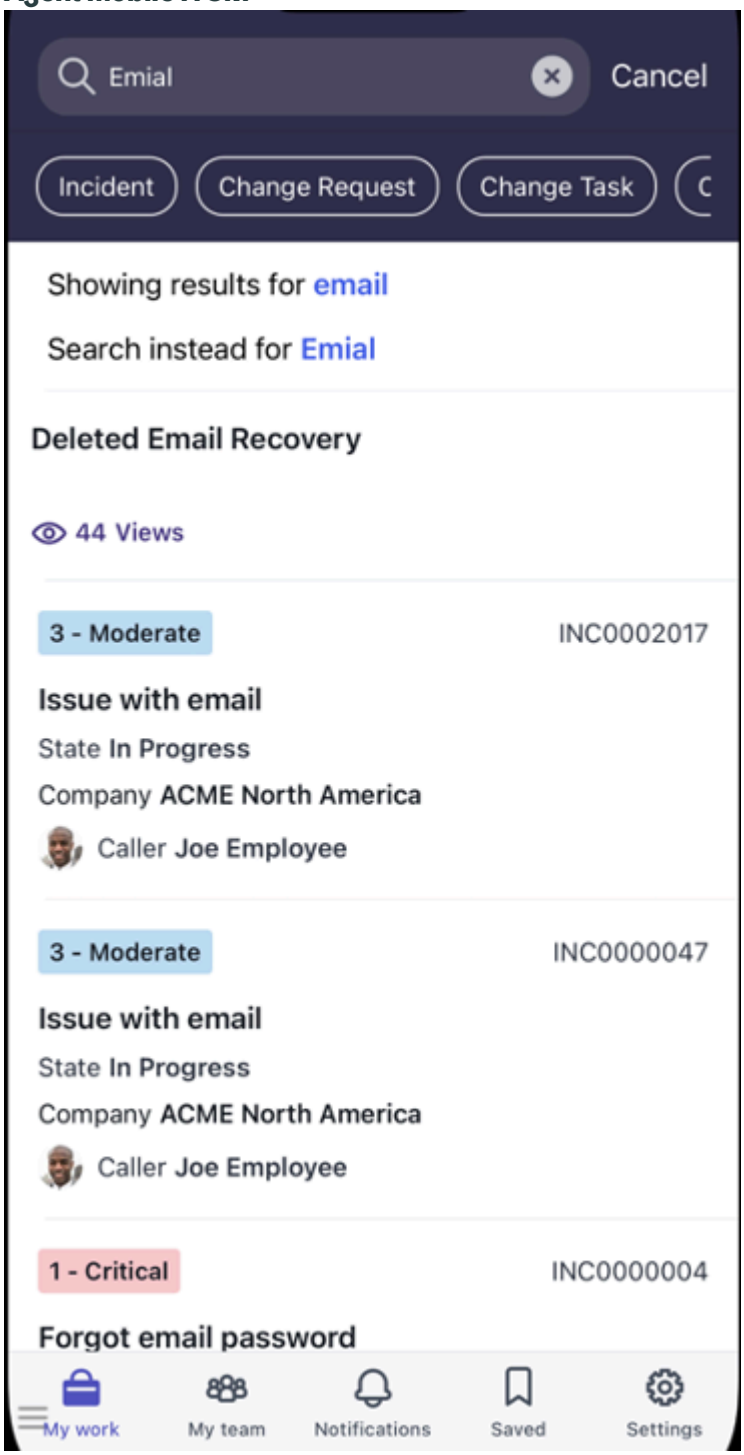
Dans Agent mobile ITSM, Recherche IA offre les fonctionnalités suivantes :

- Filtres de l'onglet Navigation : ils permettent aux utilisateurs de réduire les résultats sur un site.
- Saisie semi-automatique : à mesure que l'utilisateur entre du texte, Recherche IA prédit la requête et aide à formuler la question de l'utilisateur.
- Correction automatique des fautes de frappe : les fautes de frappe sont corrigées automatiquement en fonction du contenu indexé.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche également des mots similaires au terme de recherche.
- Cartes Genius : les cartes de résultats Genius affichent les réponses les plus pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent mobile ITSM



Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA .

Pour en savoir plus sur Recherche IA sur mobile, consultez Recherche IA sur mobile .

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience Recherche IA dans Agent mobile ITSM :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une configuration d'application de recherche, configuration de recherche Agent mobile ITSM [AIS]. Pour en savoir plus sur les configurations d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche .
- Un profil de recherche, profil de recherche Agent mobile ITSM. Pour en savoir plus sur les profils de recherche, consultez Profils de recherche .

Premiers pas avec Recherche IA dans les nouvelles instances ou les instances zBoot

Activez les fonctionnalités d'interrogation intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM au sein des nouvelles instances ou des instances redémarrées.

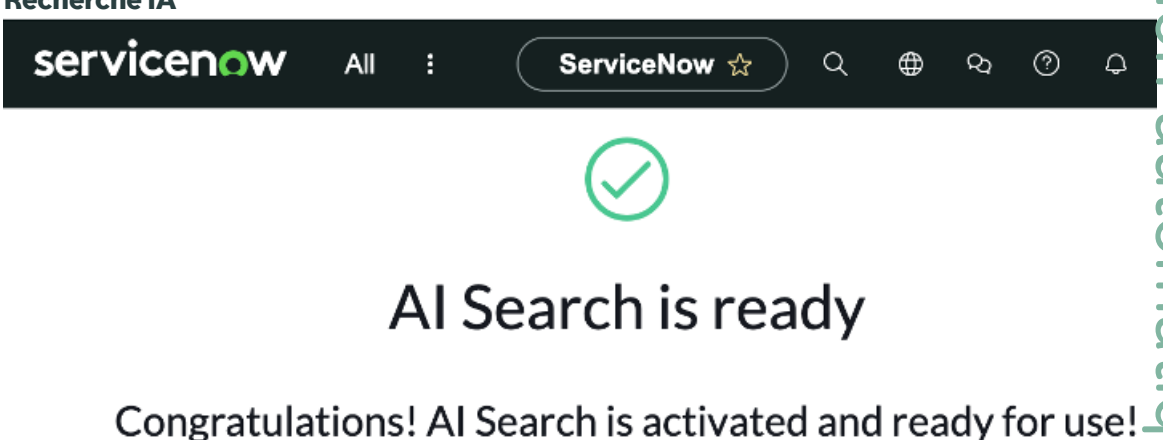
Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'outil Recherche IA est activé par défaut dans le système de base pour les nouvelles instances et les instances redémarrées. Vous devez publier le profil de recherche associé.

Procédure

1. Pour vous assurer que Recherche IA est activée, accédez à **Tous** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.

Recherche IA



2. Publiez le profil de recherche lié à Recherche IA.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
   b. Cliquez sur **Profil de recherche Agent mobile ITSM**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

Premiers pas avec Recherche IA dans les instances mises à niveau

Activez les fonctionnalités d'interrogation intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM au sein des instances mises à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer vos premiers pas avec Recherche IA dans les instances mises à niveau en utilisant sa configuration dans le système de base.

Procédure

1. Activez Recherche IA.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
   b. Cliquez sur **Demande de Recherche IA**.
2. Activez le module d'extension Sources d'Index de recherche IA (ID : com.glide.ais.index_sources).
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   b. Recherchez le module d'extension Sources d'Index de recherche IA (ID : com.glide.ais.index_sources).
   c. Cliquez sur **Activer**.
3. Indexez toutes les sources de recherche.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées**.
   b. Sélectionnez toutes les sources de données.
   c. Dans la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez **Index All Tables** (Indexer toutes les tables).
4. Publiez le profil de recherche lié à Recherche IA.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
   b. Cliquez sur **Profil de recherche Agent mobile ITSM**.
   c. Cliquez sur **Publier**.
5. Sélectionnez la configuration de l'application de recherche liée à Recherche IA pour l'enregistrement de recherche globale.
   a. Accédez à **sys_sg_global_search.list**.
   b. Dans la liste des configurations de recherche, cliquez sur **ITSM Mobile Agent Search** (Recherche Agent mobile ITSM).
   c. Pour le champ **Search Application Configuration** (Configuration de l'application de recherche), sélectionnez **Configuration de recherche Agent mobile ITSM [AIS]**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Si vous ne souhaitez pas utiliser la configuration Recherche IA dans le système de base, migrez vos profils de recherche et autres configurations de l'outil de recherche Zing vers Recherche IA. Suivez les étapes mentionnées dans Configurer Recherche IA pour les équipements mobiles .

Revenir à la recherche Zing dans l'agent mobile ITSM

Si la recherche IA est déjà activée dans Agent mobile ITSM, activez la configuration de recherche Zing pour utiliser vos propres profils et configurations de recherche. La recherche Zing est ainsi activée dans Agent mobile ITSM et dans tous les espaces de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la configuration Zing dans l'agent mobile, consultez la rubrique Recherche globale pour les agents mobiles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Propriétés système, ajoutez les informations suivantes.
   - Nom : glide.ais.global_search.use_zing
   - Valeur : vrai
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer un thème foncé dans Agent mobile ITSM

Activez un thème ou un mode foncé dans Agent mobile ITSM. Cette option est couramment utilisée pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, rota_manager, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez Agent mobile ITSM et appuyez sur **Plus**.
2. Robinet **Paramètres** > **Préférences** > **Thème**.
3. Appuyez sur **Foncé**.

Enregistrements de filtre

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur ServiceNow AI Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou gestionnaire de groupe

Procédure

1. Pour affiner les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtrage supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre ( ).
2. Sur l'écran Filtres qui s'affiche, appuyez sur la flèche d'un champ pour le développer.
3. Parmi les options disponibles, cochez la case ou appuyez sur une option pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône de retour ( ) ou sur **TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères s'affiche également en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône Et ( ) après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET.
7. Sinon, appuyez sur l'icône OU ( ) pour créer des conditions OU.
8. Après avoir ajouté tous les critères que vous souhaitez, appuyez sur le bouton **TERMINÉ**.
   Les enregistrements d'incidents qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services de collaboration pour Agent mobile ITSM

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements d'incident, de tâche d'incident et d'incident majeur.

Installez les applications Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook), Notification (com.snc.notify) et Connecteur Notification pour Microsoft Teams (com.sn.ms_teams) dans votre instance pour utiliser les services de collaboration sur Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec les incidents

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec les tâches d'incident

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec des incidents majeurs

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Ajouter une prise en charge du lien profond à Agent mobile ITSM

Le lien profond permet aux instances de prendre en charge la communication directe vers une application de messagerie à partir d'un enregistrement spécifique du système.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez affecter la prise en charge du lien profond sur Mobile Studio.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
3. Ouvrez l'enregistrement pour **glide.sg.allowed_external_deeplinks**.
4. Dans le formulaire, entrez les valeurs correspondantes suivantes :

Table Propriétés système

Champ	Valeur
Nom	glide.sg.allowed_external_deeplinks
Type	Chaîne
Valeur	Slack,Teams

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer ITSM Agent mobile

Planifiez et configurez ITSM Agent mobile.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application, et créer des outils qui améliorent l'efficacité des agents et des responsables. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur :

- Migrer vers la version la plus récente prise en charge de Agent mobile.
- Créer et configurer des notifications exploitables pour Agent mobile.
- Activer les catégories de notifications push.

Installer Agent mobile ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt). L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Agent mobile ITSM.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer de ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM

Le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) est obsolète dans Quebec. Les clients existants peuvent migrer vers Agent mobile ITSM pour vivre des expériences axées mobiles améliorées dans le système de base conçues pour permettre aux agents de trier, de traiter et de résoudre les incidents à tout moment. L'application Agent mobile ITSM améliore la productivité grâce à une interface intuitive pour gérer tous les travaux, afficher les calendriers, vérifier qui est d'astreinte, traiter les incidents majeurs, et plus encore.

Pour en savoir plus sur la mise en route d'Agent mobile ITSM, reportez-vous à la rubrique Connexion à Agent mobile ITSM.

Désactiver les écrans de lanceur et les notifications d'ITSM Mobile

Après avoir installé l'application ServiceNow Agent, évitez la duplication des écrans de lanceur et des notifications issues de l'application ITSM Mobile déconseillée.

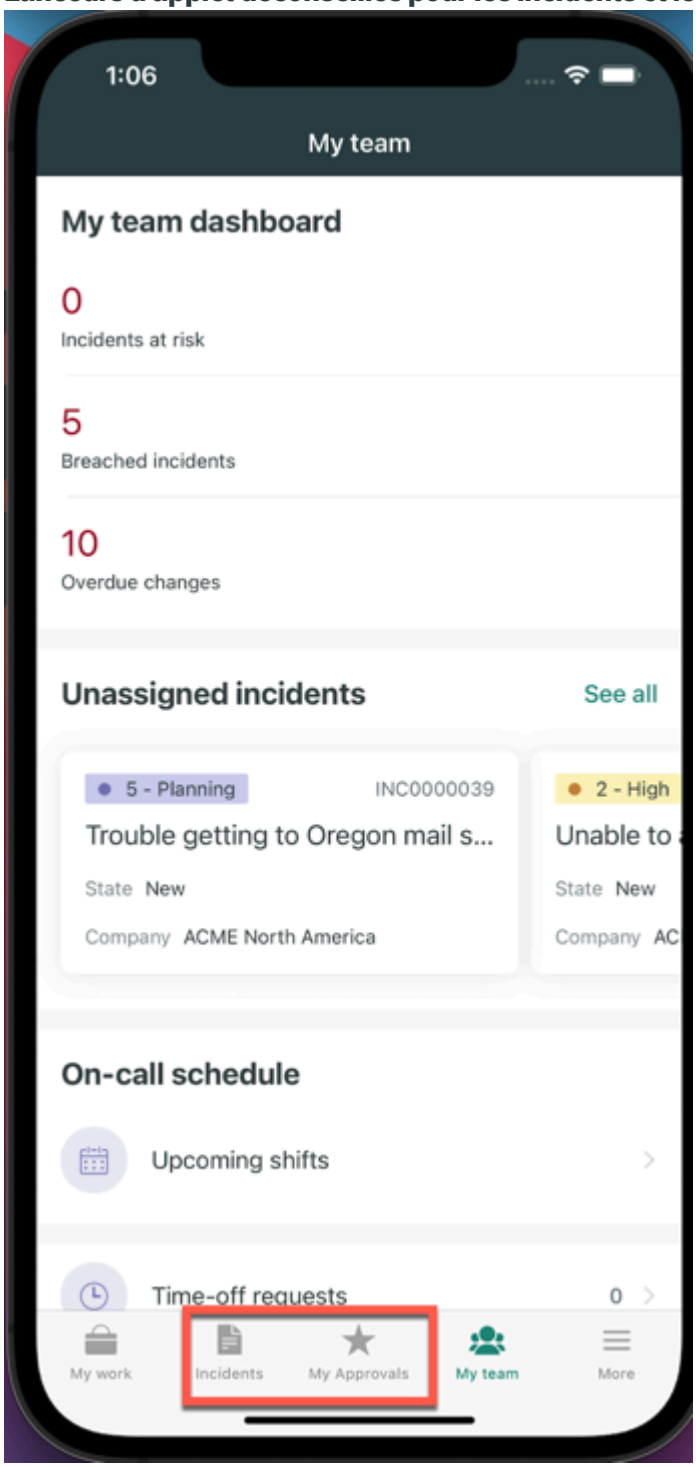
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir installé l'application Agent mobile ITSM sur votre instance, vous pouvez toujours afficher les écrans de lanceur de l'application ITSM Mobile lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent (Android ou iOS). En outre, vous pouvez recevoir des notifications en double, car les deux applications ITSM Mobile et Agent mobile ITSM sont actives sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceurs d'applet déconseillés pour les incidents et les approbations



Étant donné qu'aucune mise à jour n'est prise en charge sur le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile), il est recommandé aux clients d'arrêter d'utiliser les fonctionnalités déconseillées connexes. Il est également recommandé que les applets ou les lanceurs d'applet des deux modules d'extension (ITSM Mobile et Agent mobile ITSM) ne soient pas actifs en même temps.

Étant donné que la désinstallation des modules d'extension en un seul clic n'est pas prise en charge, le module d'extension déconseillé n'est pas désactivé dans le système de base. Par conséquent, désactivez les lanceurs d'applet et les notifications qui existent dans le module d'extension ITSM Mobile déconseillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner une application, ouvrez l'application ITSM Mobile dans Studio.
3. Pour désactiver les écrans de lanceur d'ITSM Mobile, procédez comme suit :

   a. Pour désactiver l'écran de lanceur **Incidents**, procédez comme suit :

      i. Accédez à la **Studio mobile** > **Lanceurs d'applet** > **Incidents**.

      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

   b. Pour désactiver les écrans de lanceur **Mes approbations**, procédez comme suit :

      i. Accédez à la **Studio mobile** > **Lanceurs d'applet** > **Mes approbations**.

      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

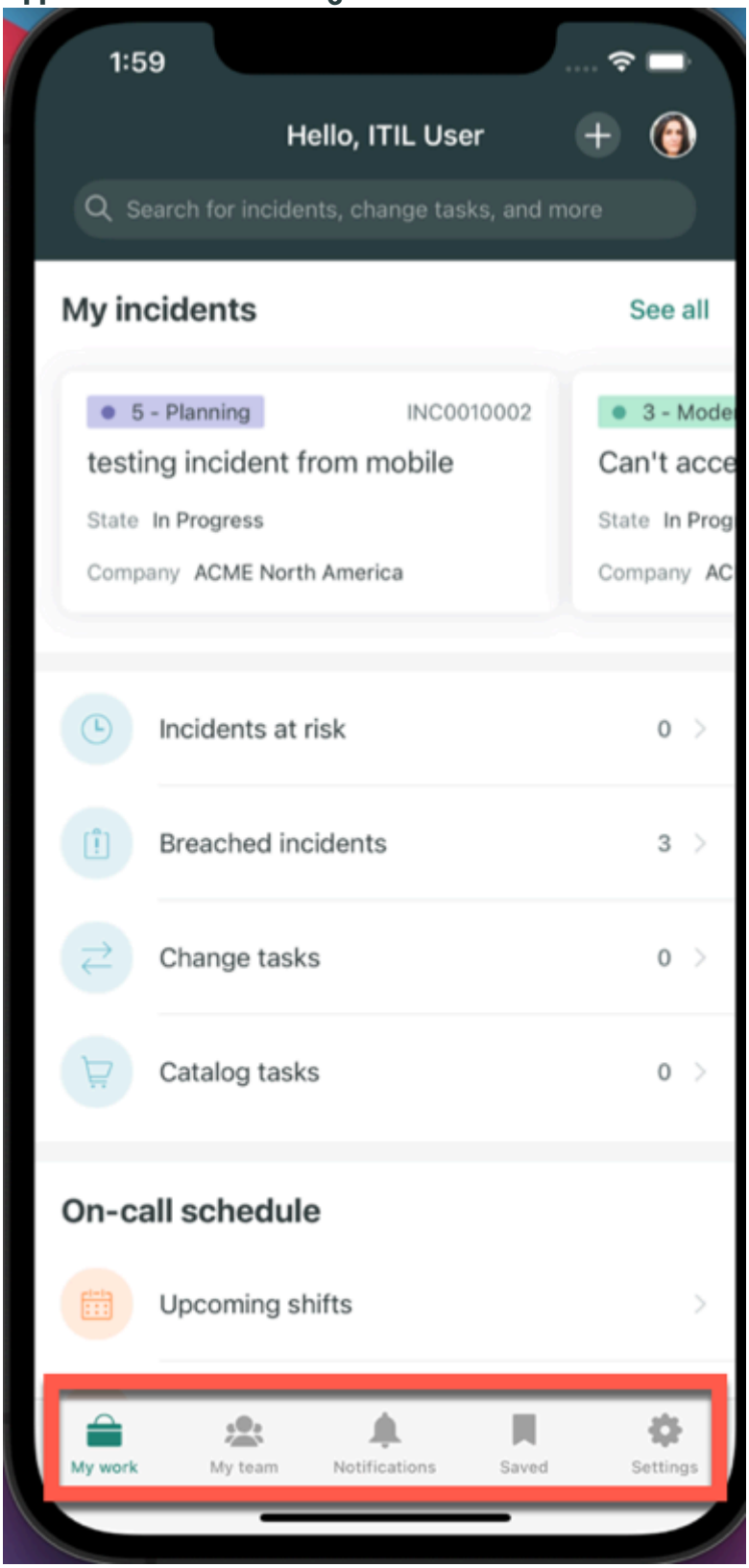
      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent, les écrans de lanceur déconseillés ne s'affichent pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application ServiceNow Agent sans écrans de lanceur déconseillés



4. Pour désactiver les notifications d'ITSM Mobile, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour désactiver les notifications associées aux approbations affectées, procédez comme suit :

i. Accédez à la **Notifications** > **Notifications** > **Approbation qui m'est affectée**.

ii. Décochez la case **Actif**.

iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

b. Pour désactiver les notifications associées aux incidents commentés, procédez comme suit :

i. Accédez à la **Notifications** > **Notifications** > **Incident commenté**.

ii. Décochez la case **Actif**.

iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Migrer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre d'Agent mobile ITSM

Lors de la migration d'ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM, un administrateur doit vérifier si des personnalisations sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces personnalisations doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

L'administrateur doit vérifier si des notifications personnalisées sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces notifications doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

De même, l'administrateur doit désactiver ou déplacer les écrans de lanceur personnalisés ou les applets personnalisés vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Important :
Pour déplacer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM, effectuez l'une des actions suivantes :

- Copiez le code personnalisé et collez-le dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.
- Redéfinissez le code dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Migration vers Agent mobile ITSM 5.0.3

La migration vers Agent mobile ITSM 5.0.3 permet d'utiliser le thème Next Experience et d'assurer la conformité en matière d'accessibilité dans Agent mobile ITSM.

Cette migration comprend les changements de composants suivants :

- Migration des sections d'icônes héritées vers de nouvelles sections d'icônes. Celle-ci offre un meilleur regroupement des sections d'icônes pour la planification d'astreinte et pour les incidents, ainsi que des variables de couleur pour les icônes.
- Migration des paramètres hérités de l'interface utilisateur vers de nouveaux écrans du formulaire d'entrée. Celle-ci simplifie la façon dont les paramètres sont définis, permet la thématisation de l'écran du formulaire d'entrée et prend en charge les améliorations en matière d'accessibilité apportées par Plateforme mobile.
- Migration des vues de cartes héritées vers des vues mobiles. Celle-ci permet d'utiliser des variables de couleur conformes au thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tous les changements de style peuvent être effectués en utilisant des règles d'interface utilisateur plutôt que des styles d'interface utilisateur.
- Pour les boutons qui permettent d'effectuer une action positive, la mise en évidence du bouton est passée de primaire à positive.

Lorsque les clients migrent vers Agent mobile ITSM 5.0.3 à partir d'une version antérieure, les étapes suivantes sont automatiquement exécutées :

- Lorsque l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt) déclenche l'événement `plugin.upgraded`, l'action des scripts `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent` est exécutée.
- Cette action des scripts appelle les API de mise à niveau suivantes :
  - Pour les sections d'icônes héritées qui sont mises à niveau vers les nouvelles sections de navigation, utilisez la méthode `cleanUpgradeIconSections()` de l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Pour les paramètres de l'interface utilisateur hérités qui sont mis à niveau vers le nouvel écran du formulaire d'entrée, utilisez la méthode `cleanUpgradeButtonInstance()` de l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Pour les cartes héritées qui sont mises à niveau vers les nouvelles vues mobiles, utilisez la méthode `cleanUpgradeLegacyCards()` de l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Une table de correspondance comportant des paires clé-valeur, `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant`, est introduite. Chaque clé représente le sys_id de la configuration par défaut héritée, et sa valeur correspondante est un objet contenant une liste de métadonnées séparées par des virgules pour la nouvelle configuration par défaut introduite au cours du processus de mise à niveau.
- Une fois que l'action des scripts a été exécutée et qu'elle a effectué toutes les actions requises, elle est désactivée afin de ne pas être réexécutée lors de futures mises à jour.

Migration des sections d'icônes héritées vers les sections de navigation

Dans ce cas, l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement `sys_sg_icon_section` par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant une liste séparée par des virgules des sys_id des enregistrements `sys_sg_navigation_section` et `sys_sg_applet_launcher_m2m_section`.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement `sys_sg_icon_section` par défaut hérité.
   - Vérifiez si la section d'icônes par défaut héritée comporte au moins un nouvel enregistrement `sys_sg_applet_launcher_m2m_section` ou un enregistrement de ce type en moins par rapport à la nouvelle section d'icônes par défaut.
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement *sys_sg_navigation_section* par défaut.
- Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement *sys_sg_icon_section* par défaut hérité.

Remarque :

- Les sections d'icônes personnalisées qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des sections de navigation pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icônes personnalisées disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les sections d'icônes par défaut héritées qui sont encore actives et déplacer leurs personnalisations vers les nouvelles sections de navigation par défaut.
- Si les sections d'icônes personnalisées ne sont pas migrées vers les nouvelles sections de navigation, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des paramètres de l'interface utilisateur vers l'écran du formulaire d'entrée

Dans ce cas, l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant la liste des sys_ids du nouvel enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut, séparés par des virgules, ainsi que d'autres métadonnées.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute alors pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.
   - Enregistrement *sys_sg_button* associé à l'enregistrement *sys_sg_button_instance*.
   - Enregistrements *sys_sg_ui_parameter* et *sys_sg_action_param_map* associés à l'enregistrement *sys_sg_button*.
   - Enregistrement *sys_sg_write_back_action_item* associé à l'enregistrement *sys_sg_button*.
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est exécutée.
   - Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut.
   - Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les flux d'instances de boutons personnalisés (UI Params) qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les flux d'instances de boutons personnalisés (UI Params) qui sont disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les enregistrements *sys_sg_button_instance* par défaut hérités qui sont encore actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau flux *sys_sg_button_instance* (consultez la table de correspondance sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants). Pour configurer les écrans du formulaire d'entrée sur mobile, consultez Écran du formulaire d'entrée .
- Si les paramètres personnalisés de l'interface utilisateur ne sont pas migrés vers les nouveaux écrans du formulaire d'entrée, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des vues d'éléments vers de nouvelles cartes mobiles

Dans ce cas, l'include de script sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement *sys_sg_item_view* par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant une liste séparée par des virgules des sys_id des enregistrements *sys_sg_form_screen* et *sys_sg_master_item* où la carte héritée (c'est-à-dire la vue d'élément) est référencée.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute alors pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement *sys_sg_item_view* par défaut hérité.
   - Tous les enregistrements *sys_sg_ui_style* associés à l'enregistrement *sys_sg_item_view*.
2. Si l'un des enregistrements mentionnés est personnalisé, le script ne rétablit l'état précédent des enregistrements *sys_sg_form_screen* et *sys_sg_master_item* que si ceux-ci n'ont pas été personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

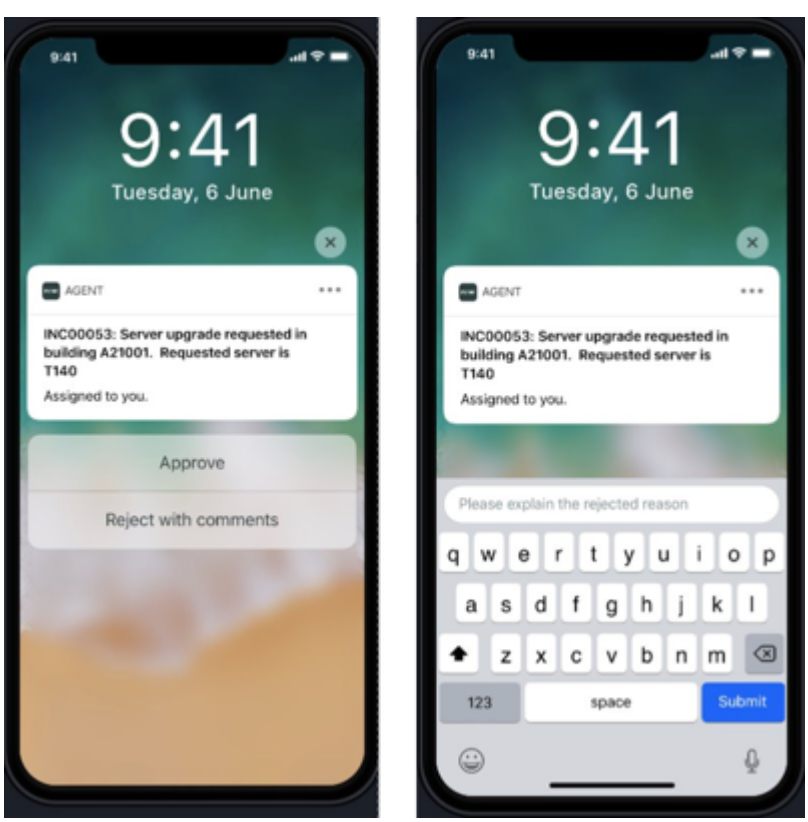
- Les vues d'éléments personnalisées qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icônes personnalisées qui sont disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les anciens flux par défaut qui sont toujours actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau flux. Pour en savoir plus sur la configuration des cartes sur mobile, consultez Personnaliser un écran à l'aide du Créateur de carte mobile .
- Si les vues d'éléments personnalisées ne sont pas migrées vers les nouvelles cartes mobiles, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM

Avec des notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM, vous pouvez effectuer des actions en fonction des notifications push sans avoir à ouvrir l'application Agent mobile ITSM.

Vous pouvez associer jusqu'à trois actions avec une notification push. Ces actions doivent faire référence à une fonction mobile existante. Les types de fonctions d'actions suivants sont pris en charge :

- Élément d'action
- Navigation
- URL
- Lanceur de la messagerie instantanée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de création de notifications push activables

Créez des notifications push activables à l'aide du processus suivant :

1. Créez une notification push activable pour Agent mobile ITSM.
2. Créez une catégorie d'action push.
3. Créez une fonction pour chaque action push.
4. Mappez les fonctions avec des actions push sur la notification push activable.
5. Créez un contenu du message push.
6. Créez une notification standard.

Créez une notification push activable pour Agent mobile ITSM.

Créez une notification push pour diverses actions exécutées sur l'application Agent mobile ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de notification push.

Formulaire de notification push

Champ	Description
Nom	Le nom de votre notification push. **Remarque :** Ce nom ne s'affiche pas pour les utilisateurs qui consultent la notification.
Application	L'application incluse dans le périmètre de votre notification. Ce champ utilise automatiquement le périmètre de l'application actuelle.
Activable	Option permettant de rendre une notification activable.
Écran	Écran facultatif associé à votre notification. S'affiche à un utilisateur lorsqu'il appuie sur la notification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'enregistrement de notification est créé et la liste connexe des **Instances d'actions push** s'affiche sur le formulaire.

Créez une catégorie d'action push.

Créez une catégorie d'action push si l'une des catégories d'actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Catégories d'action push**.

Catégories d'actions push

Action	Description
accept-reject-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
Accept-Reject-fore	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. L'application s'ouvre lorsque l'utilisateur sélectionne une action.
accept-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
ack-escalader-ignorer-revenir	Affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader** et **Ignorer**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-reject-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
confirmer-replanifier-annuler-revenir	Affiche les boutons **Confirmer**, **Replanifier**et **Annuler**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
rejoindrepont-avancer	Affiche un bouton **Rejoindre la réunion**. Appuyer sur ce bouton ouvre l'application.
PromouvoirAvecCommentaires–RejeterAvecCommentaires–avancer	Affiche les boutons **Promouvoir** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent une option, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
rejoindrefileattente-ouvririncident-revenir	Affiche les boutons **Enregistrement en ligne** et **Ouvrir l'incident**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
queuestay-queueleave-back	Affiche les boutons **Rester dans la file d'attente** et **Quitter la file d'attente**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
yes-no-back	Affiche les boutons **Oui** et **Non**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de catégorie d'action push, entrez un nom pour la catégorie dans le champ **Nom**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Actions**.
5. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste des **Actions push** et sélectionnez les actions pour la catégorie d'action push.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une action push

Créez une action push si l'une des actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Actions push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Action push.

Formulaire Action push

Champ	Description
Étiquette	Texte que vos utilisateurs verront dans la notification pour cette action.
Application	L'application incluse dans le périmètre pour cet enregistrement. Ce champ se remplit automatiquement.
Nom	Nom de l'action push.
Premier plan	Lorsqu'elle est activée, l'application s'ouvre lorsque vos utilisateurs sélectionnent cette action.
Type de réponse	Les options sont les suivantes : ○ **Simple** ○ **Réponse texte**
Texte d’espace réservé	Texte d'espace réservé à vos utilisateurs lorsqu'ils initient le push activable.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des fonctions pour les actions push de notification

Créez une fonction mobile pour chaque fonction dans la catégorie d'action. Ces actions effectuent des tâches sur votre instance en fonction de ce que l'utilisateur sélectionne dans la notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Fonctions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de fonction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une fonction pour l'une de vos actions push.
   Lors de la sélection d'un type de fonction dans le champ **Type**, vous devez sélectionner l'un des types de fonctions pris en charge pour les notifications push activables :
   - Élément d'action
   - Navigation
   - URL
   - Lanceur de la messagerie instantanée

   Pour en savoir plus sur les types de fonctions et sur les étapes à suivre pour créer des fonctions, consultez Fonctions mobiles .
4. Créez des fonctions supplémentaires pour chaque action push.
   Par exemple, si vous avez sélectionné `ack-escalader-ignorer-revenir` en tant que votre catégorie de notification push, votre notification affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader**et **Ignorer**. Créez une fonction pour déterminer le comportement de chacun de ces boutons.

Que faire ensuite

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Associez les fonctions aux actions pour une notification push activable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Ouvrez une notification.
3. Dans la liste connexe **Instances d'actions push**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Instance d'action push

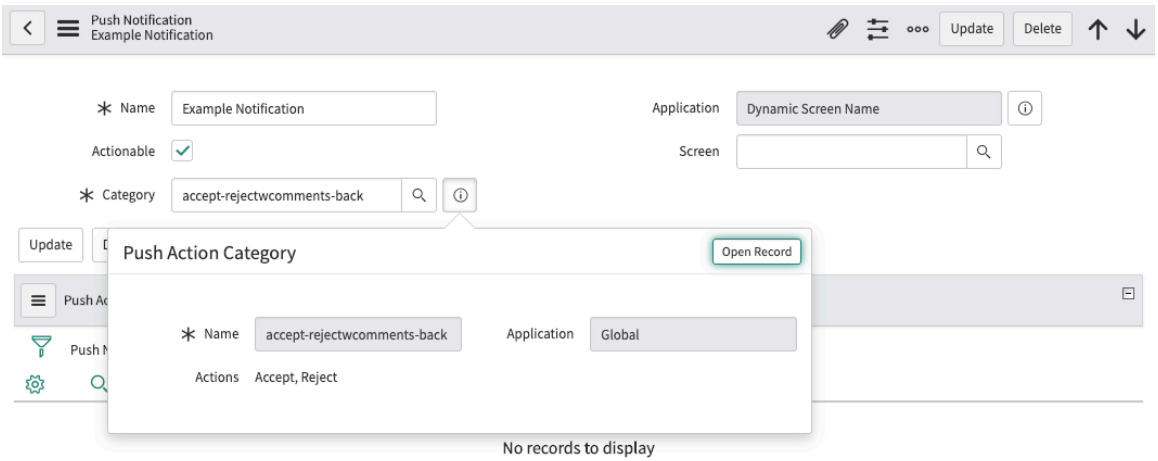
Champ	Description
Notification push	Notification push associée à cette instance d'action push. Ce champ est renseigné automatiquement avec votre notification push.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Action push	Action push de votre enregistrement de notification push. Sélectionnez l'une des actions disponibles.
Bouton	Fonction à associer à l'action push. Cette action se déclenche lorsqu'un utilisateur utilise l'action répertoriée dans le champ **Action push**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

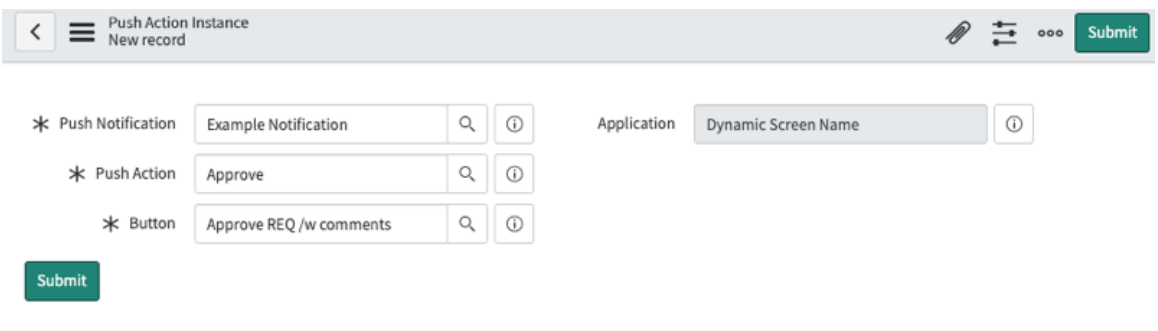
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
Cet exemple de notification utilise l'option `accepter-rejeteraveccommentaires-revenir` dans le champ **Catégorie**. Cliquer sur l'icône d'aperçu ( ) affiche les deux actions utilisées par cette catégorie : `Accepter` et `Rejeter`.



Dans l'exemple d'instance d'action push, l'action push `Approuver` est sélectionnée dans le champ **Action push**, et la fonction `Approve REQ /w comments` est sélectionnée dans le champ **Bouton**. L'instance exécute cette fonction lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton **Approuver** dans la notification.



Créer un contenu de message push

Créez le contenu du message à afficher sous forme de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Ouvrez la notification.
3. Cliquez sur **Créer un contenu du message push** dans la section Liens connexes.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu du message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de contenu du message push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Application push	Application Agent mobile sur laquelle la notification push s'affiche.
Génération de messages push	Script qui génère la notification push. Lorsque vous créez un contenu de message, ce script est généré automatiquement.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une notification standard

Créez un enregistrement pour déterminer les informations à afficher pour une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Créer une notification push**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre notification. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Actifs	Option permettant de déterminer si la notification est active. L'instance n'envoie pas de notifications inactives à vos utilisateurs.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, les notifications concernant les nouveaux incidents utilisent la table Incident [incident].
Message push uniquement	Indique que la notification est un message push uniquement. Ce champ ne peut pas être modifié.
Catégorie	La catégorie de votre notification. Cette valeur de champ est définie sur **Sans catégorie** par défaut.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Configurez le message push pour votre notification standard.
   a. Cliquez pour afficher l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
   b. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Messages Push**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste **Messages de notification push**.

d. Cliquez sur **Nouveau**.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de message de notification push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	Application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est défini par défaut sur l'application actuelle.
Application push	Application Agent mobile sur laquelle la notification push s'affiche.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, une notification concernant les nouveaux incidents utiliserait la table Incident [incident].
Contenu du message push	Enregistrement pour le contenu du message push.
Message	Texte que l'utilisateur voit dans la notification push, par exemple, `Un incident vous a été affecté.`

f. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Sur le formulaire **Notification**, cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer des catégories de notification push pour Agent mobile ITSM

Activez les catégories de notifications push de sorte que vos utilisateurs puissent activer ou désactiver les notifications par catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

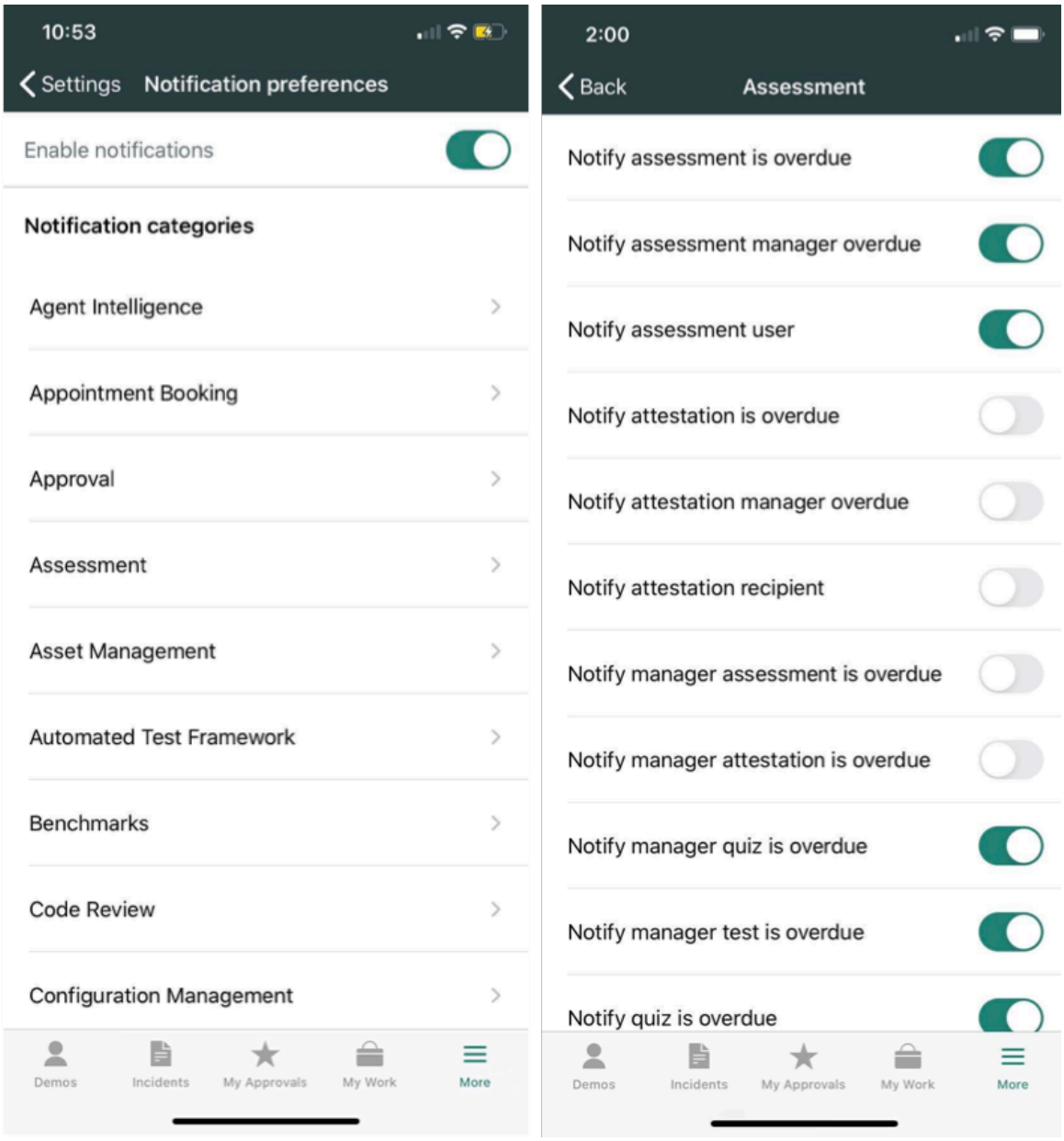
1. Saisissez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application.
2. Dans la liste des propriétés système, recherchez et ouvrez la propriété portant le nom *`com.glide.sg.notifications.management`*.

> **Remarque :**
> Si la propriété n'existe pas, cliquez sur **Nouveau** et créez une propriété true|false avec le nom indiqué à l'étape précédente. Après avoir modifié cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis revenir pour que le changement prenne effet.

3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'utilisateur peut activer ou désactiver les notifications par catégorie. Les catégories affichées dans l'écran des préférences de notification sont définies dans la table des **notifications** [sysevent_email_action]. L'écran vers la gauche affiche toutes les catégories de référence définies sur cette table. L'écran vers la droite affiche l'enregistrement correspondant à la catégorie sélectionnée.

Une fois que vous avez mis à jour votre propriété système, vos utilisateurs seront en mesure d'activer ou de désactiver les notifications par les catégories définies.

ITSM Mobile Redirection de la notification par e-mail via le Web

Redirigez les utilisateurs vers l'application ITSM Mobile à partir du navigateur Web mobile pour ouvrir et afficher les enregistrements de tâches.

Lorsque vous sélectionnez le lien d'enregistrement dans les notifications par e-mail sur mobile, le lien s'ouvre dans le navigateur Web mobile avec une bannière contextuelle vous invitant à afficher l'enregistrement dans l'application ITSM Mobile , qui offre un moyen plus rapide et plus intuitif d'accéder aux enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer cette fonctionnalité, définissez la propriété système **Activer les liens universels** (*glide.sg.universal_links.enabled*) sur vrai.

La fonctionnalité est basée sur la liaison universelle du mobile. Pour plus d'informations, consultez Universal linking for mobile .

La redirection de la notification par e-mail s'applique au type d'enregistrements suivants :

- Incident
- Tâche d'incident
- Tâche du catalogue
- Demande de changement
- Tâche de changement

Définir des tonalités d'alerte personnalisées pour Agent mobile ITSM différentes priorités d'incident

Définissez des tonalités Agent mobile ITSM d'alerte personnalisées pour distinguer les incidents ayant des priorités différentes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Contenu du message push**.
   Vous pouvez également accéder à la table Contenu du message de notification push [sys_push_notif_msg_content].
2. Sélectionnez l'enregistrement de contenu du message de notification push requis.
3. Mettez à jour le champ **Génération du message push** avec le script suivant.

```
// get the priority of current incident
var currentIncPriority =  current.getValue("priority");
// define an array to map priority with ringtone
var customisedRingtones = [
    {
        "priority": "1",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "2",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "3",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "4",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "5",
        "ringtone": "default"
     }];
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
//override the json["aps"]["sound"] param with the ringtone defined for current priority
      if(customisedRingtones){
         for(var i=0;i<customisedRingtones.length;i++){
           if(customisedRingtones[i].priority && customisedRingtones[i].priority ===
 currentIncPriority){
           json["aps"]["sound"] = customisedRingtones[i].ringtone;
            break;
           }
         }
      }
```

Remarque :
Remplacez la sonnerie par le nom de tonalité d'alerte souhaité. Pour plus d'informations sur la liste des sonneries et des tonalités d'alerte disponibles pour mettre à jour le script, reportez-vous à la section Configure sounds for push notifications .

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques

Activez la fonctionnalité Contourner Ne pas déranger pour recevoir les notifications push critiques pour Agent mobile ITSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Contourner Ne pas déranger pour recevoir les notifications push critiques permet aux gestionnaires ITSM de contacter leurs membres d'astreinte, même si leur téléphone est en mode Ne pas déranger.

Pour activer cette fonctionnalité, vous devez configurer une propriété d'invite et de nouvelle invite. La propriété de nouvelle invite renvoie le message contextuel si l'agent n'a pas initialement activé la configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **sys_sg_properties** > **Propriétés mobiles**.
2. Sur la page Propriétés mobiles, basculez sur le **champ d'application Global**.
3. Sélectionnez **Nouveau** et créez une propriété avec les détails suivants :
   - Nom : *critical_alerts_request_prompt*
   - Type : **True/False**
   - Valeur : true
   - Application mobile : **Agent**
4. Sélectionnez l'option **Actif**.
5. Assurez-vous que la valeur est définie sur **Vrai** et sélectionnez **Mettre à jour** pour créer et appliquer la propriété.

Remarque :
Après avoir créé cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis se reconnecter pour que le changement prenne effet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Connectez-vous à l'application Agent mobile ITSM.
7. Sélectionnez **Ouvrir les paramètres** lorsque vous êtes invité à Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques.

   Remarque :
   si vous vous connectez à Agent mobile ITSM à l'aide d'un appareil iOS, lorsque vous êtes invité à Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques, sélectionnez **Autoriser**.

8. Sur la page des paramètres d'accès Ne pas déranger, sélectionnez l'application Agent mobile ITSM dans la liste.
9. Sélectionnez le bouton bascule **Autoriser Ne pas déranger**.
10. Confirmez en sélectionnant **Autoriser**.
    L'utilisateur commence à recevoir les alertes critiques en mode Ne pas déranger.
11. **Facultatif :** Configurez la propriété de nouvelle invite suivante si vous souhaitez renvoyer la fenêtre contextuelle **Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques** aux agents qui ne l'ont pas autorisée initialement :
    a. Saisissez `sys_sg_properties` dans le filtre de navigation.
    b. Sur la page Propriétés mobiles, sélectionnez **Nouveau** et créez une propriété portant le nom *`critical_alerts_request_reprompt`* et présentant la même configuration que la propriété *`critical_alerts_request_prompt`*.

Configurer les notifications critiques

Configurez la liste des alertes critiques que vous souhaitez recevoir lorsque votre équipement mobile est en mode Ne pas déranger.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les notifications suivantes sont définies comme critiques :

- Incident majeur - Notification de promotion
- Incident majeur - Violation SLA ICA
- Incident majeur - Avertissement SLA TIC

Définissez toute notification comme critique et recevez des alertes lorsque votre équipement mobile est en mode Ne pas déranger.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Notification push** et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
3. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) en regard du champ **Message push**.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans le message contextuel **Message de notification push**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Définissez la valeur de l'attribut `isCritical` sur **vrai** pour que la notification soit considérée comme critique.
   Si la valeur de l'attribut `isCritical` est définie sur **faux**, la notification n'est pas traitée comme une alerte critique.

Configurer une notification personnalisée pour une alerte critique

Définir vos notifications personnalisées comme critiques pour Agent mobile ITSM

Avant de commencer
Assurez-vous que la notification personnalisée est répertoriée dans la table des notifications.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Notification push** et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
3. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) en regard du champ **Message push**, puis **Ouvrir l'enregistrement** dans le message contextuel **Message de notification push**.
4. Ouvrez la table **Contenu du message de notification push** et collez l'attribut `return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();` dans le champ **Génération du message push**.
5. Créez un attribut `isCritical` de type chaîne.
6. Définissez la valeur par défaut de la propriété sur Faux.
7. Dans la table Message de notification push, ajoutez l'attribut `isCritical` et définissez sa valeur sur vrai.

Configurer une sonnerie pour les alertes critiques

Sélectionnez une sonnerie préférée pour vos notifications critiques dans l'application Agent mobile ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez et sélectionnez `CriticalPushPayloadBuilder` dans la liste des scripts.
   Assurez-vous que le script `CriticalPushPayloadBuilder` sélectionné se trouve dans le périmètre de l'application **Agent mobile ITSM**.
3. Ouvrez l'enregistrement **CriticalPushPayloadBuilder** et modifiez le script avec le nom de sonnerie de votre choix :

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
   initialize: function(currentGR, json, attributes) {
      this.currentGR = currentGR;
      this.json = json;
      this.attributes = attributes;
   },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  buildJSON: function() {
     if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical == null || !(this.attributes.isCritical
== "true"))
        return this.json;
     this.json["sncGoogleKeys"] = {
        "android": {
           "priority": "high"
        },
        "priority": "high"
     };
     this.json["aps"]["sound"] = {
        "critical": 1,
        "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
        "volume": 1
     };
     return this.json;
  },
  type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

Vous pouvez sélectionner des sonneries parmi les options ci-dessous :

- AlerteNotification-1.caf
- AlerteNotification-2.caf
- AlerteNotification-3.caf
- AlerteNotification-4.caf
- NotificationAlert-5.caf
- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Connexion à Agent mobile ITSM

Accédez à Agent mobile ITSM sur votre mobile pour gérer les incidents, consulter et mettre à jour les calendriers d'astreinte.

Avant de commencer
Rôles requis : aucun

Assurez-vous que l'application Agent mobile ITSM est installée à partir du ServiceNow Store sur votre instance. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Installer Agent mobile ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur votre mobile, installez l'application ServiceNow Agent (depuis l'App Store Apple ou du Google Play Store). Pour en savoir plus sur cette application, consultez Agent mobile .

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application de votre appareil, puis sur le bouton plus pour vous connecter à une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes :

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui vous a été donné par votre administrateur.

3. **Facultatif :** entrez un surnom pour cette instance.
   Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil, des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une ServiceNow AI Platform instance.
4. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
   L'écran d'accueil d'Agent mobile ITSM s'ouvre. Vous pouvez rechercher des incidents, modifier des tâches et plus encore à l'aide de la barre de recherche en haut de l'écran d'accueil.

Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches

Utilisez l'applet Mon travail dans Agent mobile ITSM pour exécuter diverses fonctions depuis le mobile.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Accéder facilement aux incidents, tâches de changement et tâches du catalogue.
- Prendre des mesures rapides et communiquer des données actualisées.
- Ajouter des notes de travail ou des commentaires, mettre à jour les détails des incidents, affecter les incidents à d'autres agents.
- Accéder facilement aux demandes de changement et aux approbations des demandes.

À partir de l'écran principal de l'application Mobile Agent, vous pouvez directement créer un incident en un seul clic.

Créer un incident à partir de la page de destination de l'application

Créez un incident directement à partir de la page de destination de l'application Mobile Agent, en un seul clic.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page de destination de votre application Mobile Agent, cliquez sur le pour créer un incident directement à partir de l'écran de destination.
2. Renseignez les champs.

Champ	Description
Appelant	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un appelant auquel cet incident doit être affecté.
Brève description	Fournissez une brève description de l'incident.
Urgence	Renseignez l'urgence de l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ○ 1 - Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 – Faible
Impact	Mesure de l'effet de l'incident sur les processus business. Les options disponibles sont les suivantes : ○ 1 - Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 - Faible
Priorité	Niveau d’identification de la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. **Remarque :** ○ Ce champ est en lecture seule et est renseigné automatiquement en fonction des valeurs définies dans **Urgence** et **Impact**. ○ Lors de la mise à jour **d’Urgence** et **d’Impact**, vous devez ajouter les notes de travail. Dans ce cas, la valeur de ce champ est mise à jour en fonction des valeurs **Urgence** et **Impact** modifiées. Pour plus d’informations sur la configuration des valeurs renseignées automatiquement, reportez-vous à la section Configure auto-fill inputs on input form screens .
Description	Fournissez la description détaillée de l'incident.
Service	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir le service auquel appartient l'incident.
Élément de configuration	Appuyez sur la flèche pour choisir l'élément de configuration de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un groupe d'affectation auquel cet incident doit être affecté.
Affecté à	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir une personne dans le groupe d'affectation.

Génération d’une synthèse des tâches pour les enregistrements d’incidents

Générez un enregistrement d’incident et une synthèse des tâches à l’aide des fonctionnalités de synthèse des tâches d’IA générative qui permettent de réduire l’effort requis pour rédiger des notes de travail.

Vous pouvez résumer l’enregistrement d’incident et les informations d’activité lors de l’ajout de notes de travail à un enregistrement d’incident ou lors de la réaffectation d’un incident.

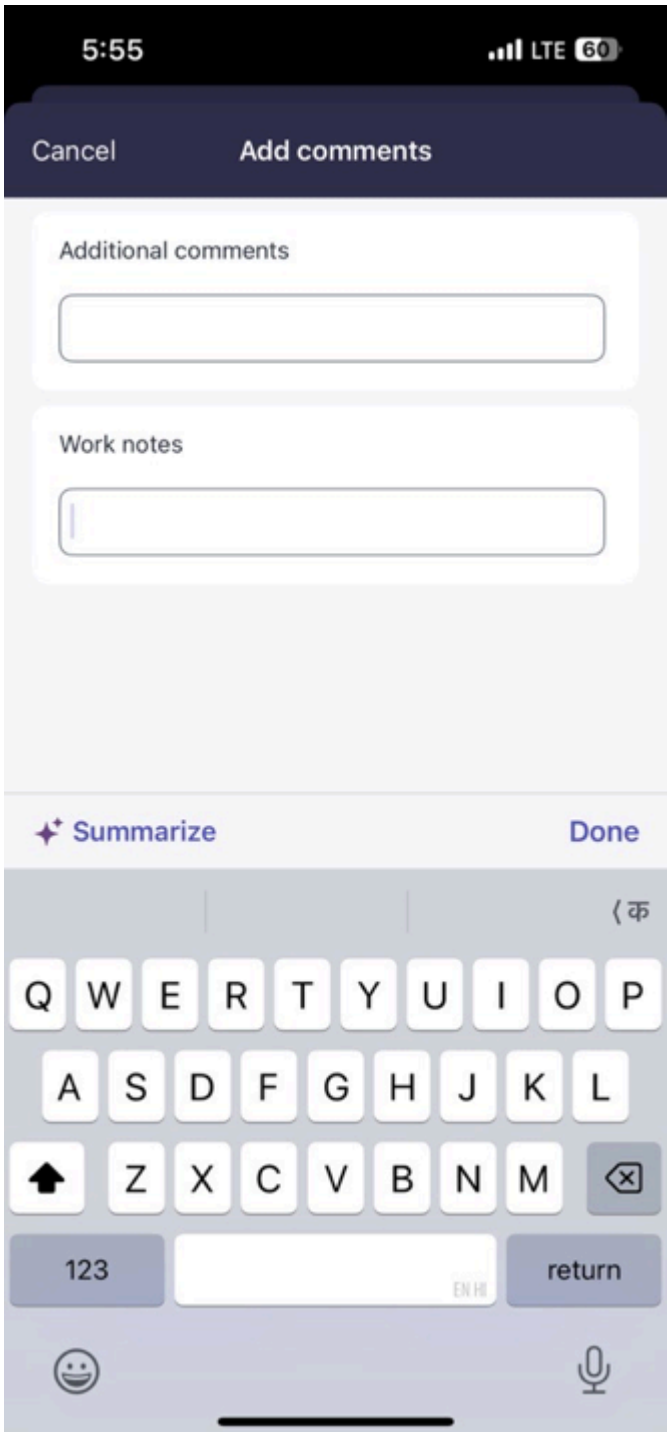
Lors de l’ajout de notes de travail à un enregistrement d’incident, vous pouvez utiliser l’option **Résumer** qui utilise les options de synthèse des tâches d’IA générative pour résumer un enregistrement d’incident et des informations sur l’activité, telles que les détails du problème ou les mesures prises.

La fonction de synthèse est disponible pour les applets suivantes :

- Mon équipe
- Incidents majeurs
- Mes tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



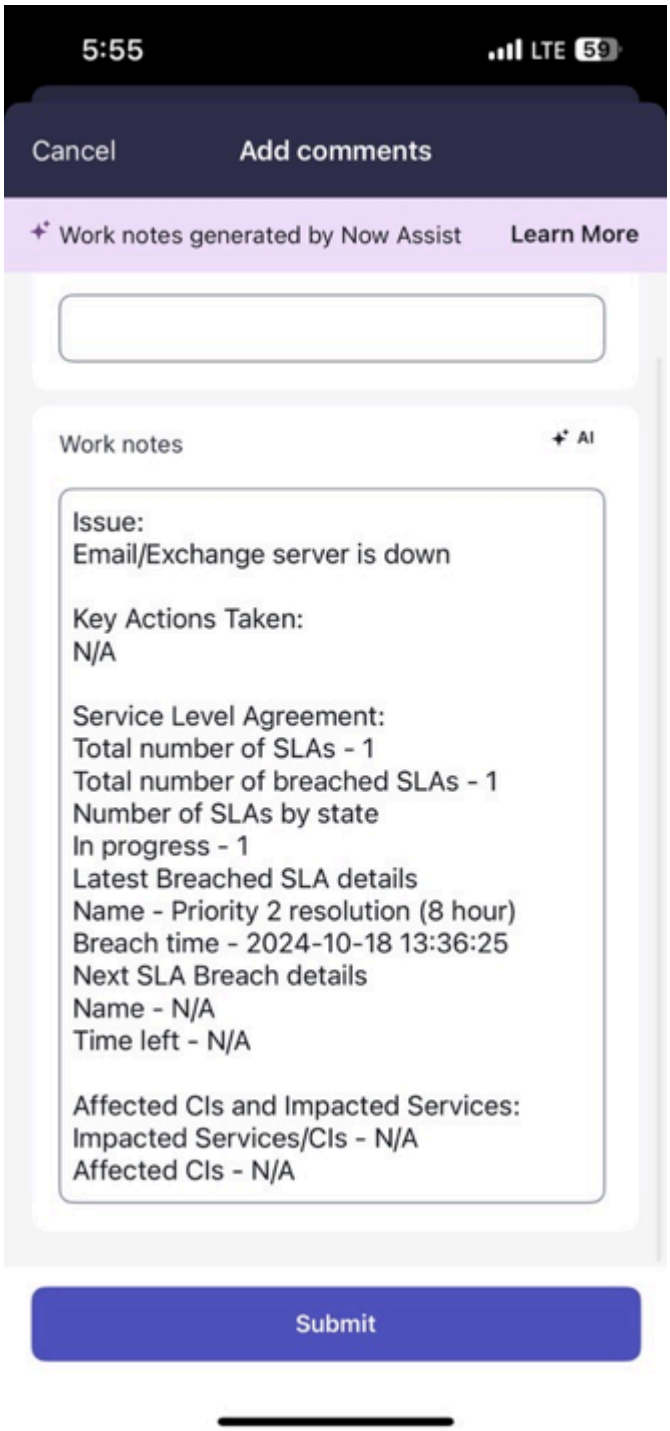
Traduction automatique

Une fois le résumé des informations généré, vous pouvez modifier et ajouter les informations en tant que notes de travail. Certaines des informations qui sont incluses, mais sans s'y limiter :

- Détails de l'enregistrement d'incident tels que le problème ou la description brève
- Activités telles que les mesures prises ou les notes de travail ou commentaires existants
- CI affectés et services impactés

Vous pouvez également personnaliser le résumé des informations (invite) à partir de la console d'administration Now Assist pour ITSM . Pour plus d'informations, consultez Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur Now Assist pour mobile, reportez-vous à la section Now Assist for Mobile .

Activation de la compétence de synthèse des enregistrements d'incidents

Pour activer la fonctionnalité de synthèse dans Agent mobile ITSM l'application, vous devez activer ou personnaliser la compétence de synthèse des incidents à partir de la console d'administration Now Assist pour ITSM . Pour plus d'informations sur l'activation et la personnalisation de la compétence de synthèse des incidents, reportez-vous à la section Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez déjà configuré la compétence de synthèse des incidents dans la console de l'application Now Assist pour ITSM , puis installé Agent mobile ITSM l'application, vous devez effectuer les actions suivantes :

1. Dans la table Actions du formulaire d'entrée, filtrez les enregistrements d'actions par Étiquette avec Synthétiser et **Application** avec Agent mobile ITSM. Les enregistrements de synthèse tels que l'action de synthèse d'incident et l'action de synthèse d'incident (Réaffecter) s'affichent.
2. Sélectionnez les enregistrements et définissez le champ **Actif** sur vrai.

Mes incidents

Utilisez l'applet Mes Incidents pour traiter les incidents qui vous sont affectés.

Avant de commencer

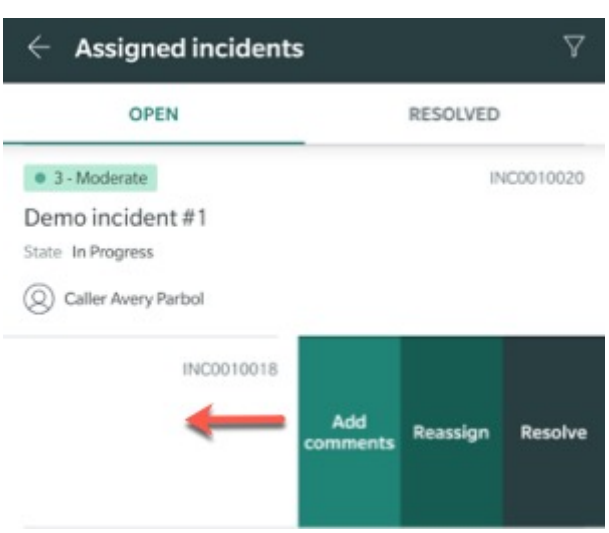
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté. Ajoutez des notes de travail, consultez les détails d'un incident ou modifiez un incident, le tout à partir d'un seul écran sur votre mobile.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil Agent mobile ITSM, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Mes incidents**.
   L'écran **Incidents affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.



4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Mes incidents**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	a. *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les tâches d'incident, les alertes, les SLA de tâche, les services impactés, les CI affectés et les articles de la base connaissances publiés joints (versions traduites, si disponibles). Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour **ajouter des participants** ou pour **participer à un appel**. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Collaborer avec les incidents

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

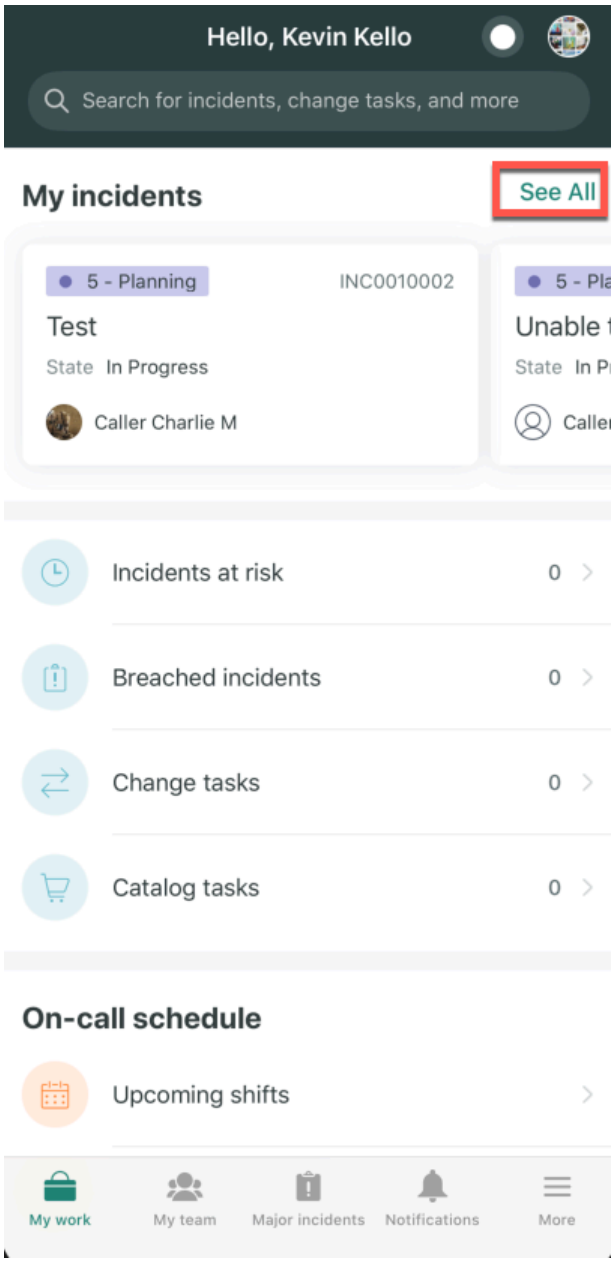
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

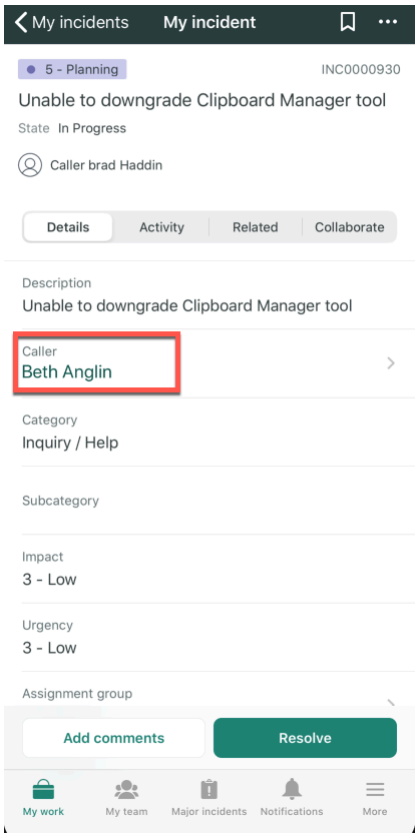


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



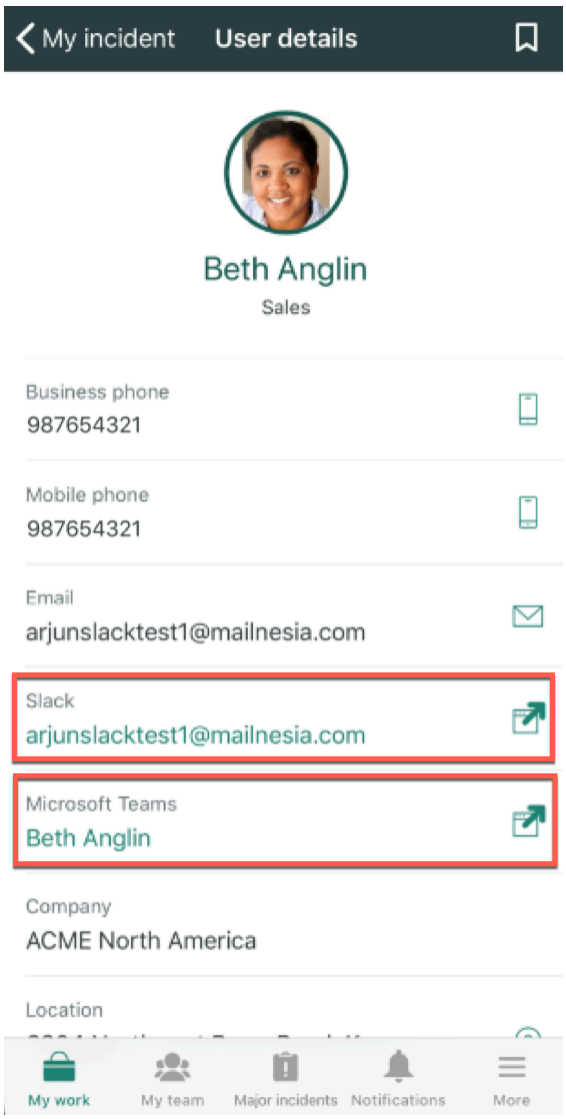
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Appelant

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les contacts Slack et Microsoft Teams s'affichent uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec les membres du groupe d'affectation à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

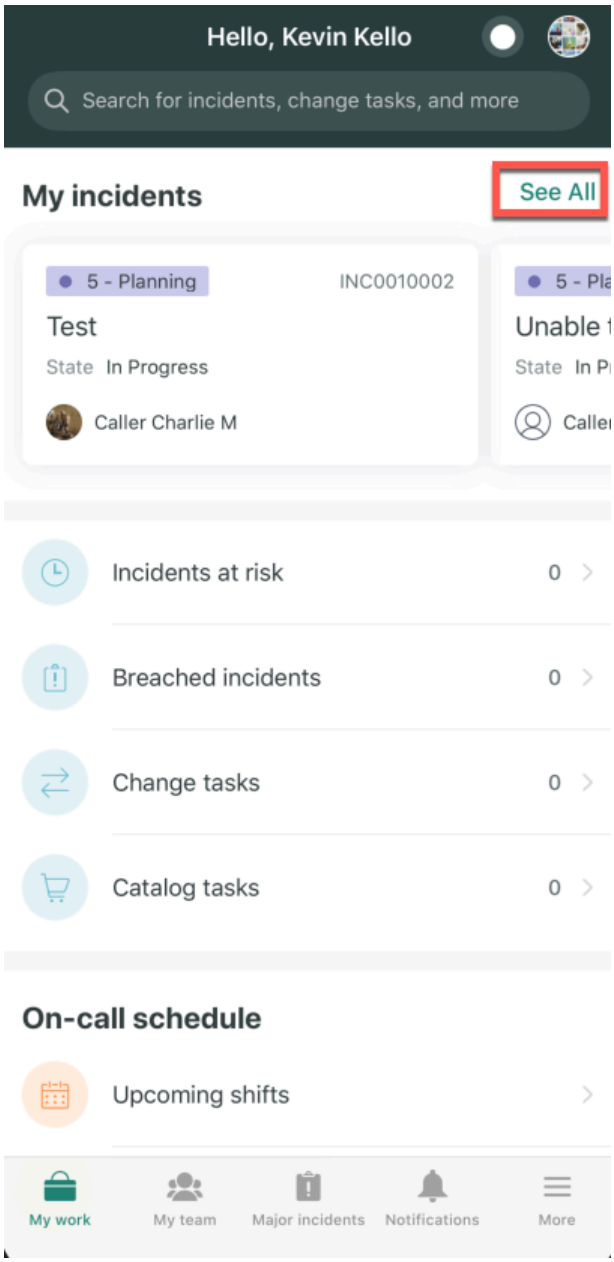
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

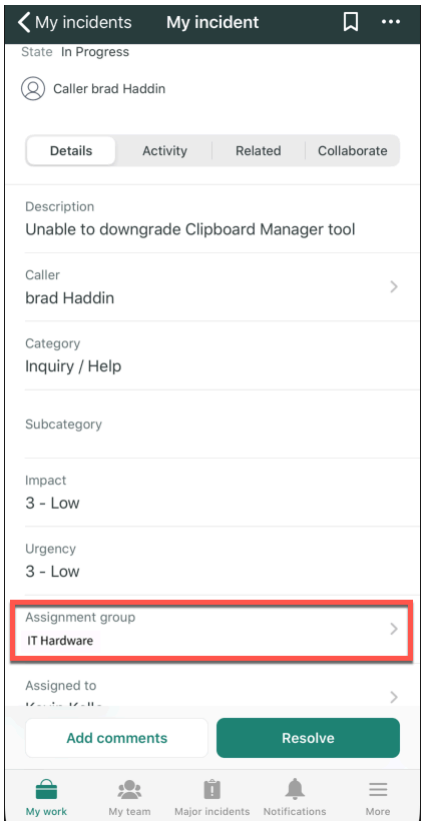
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



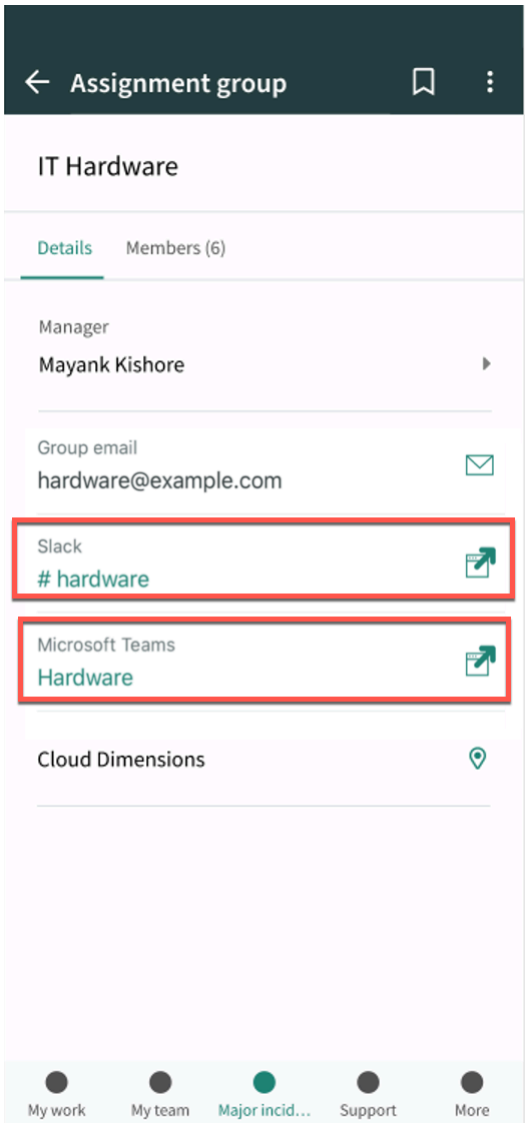
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Lancer une téléconférence avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une téléconférence à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

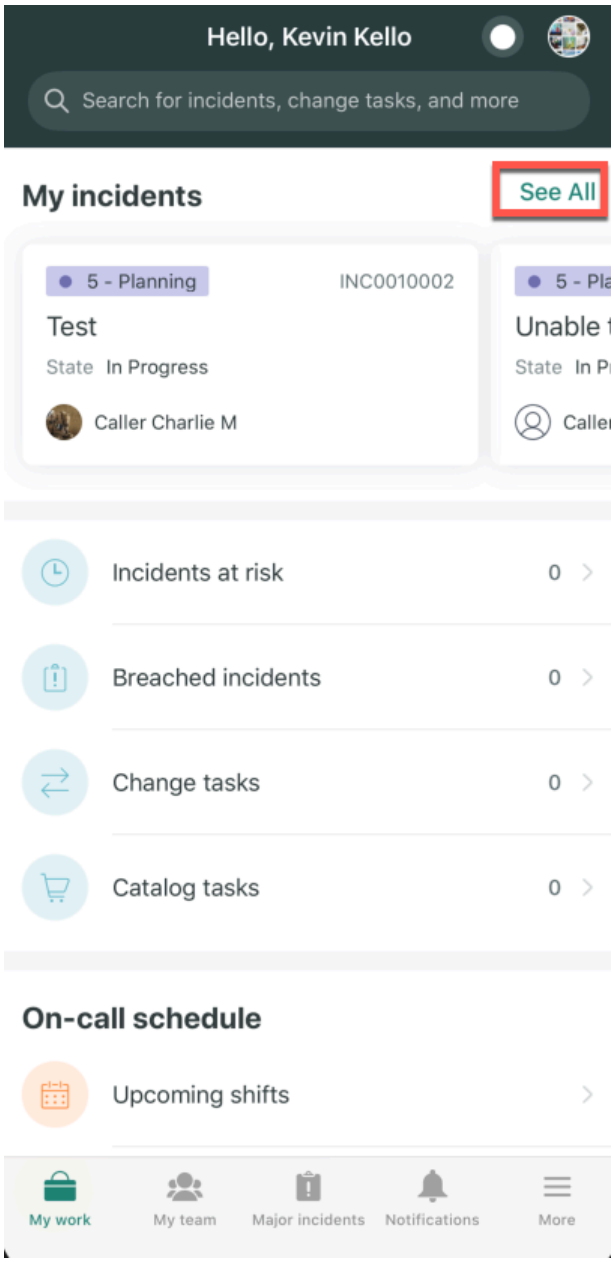
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

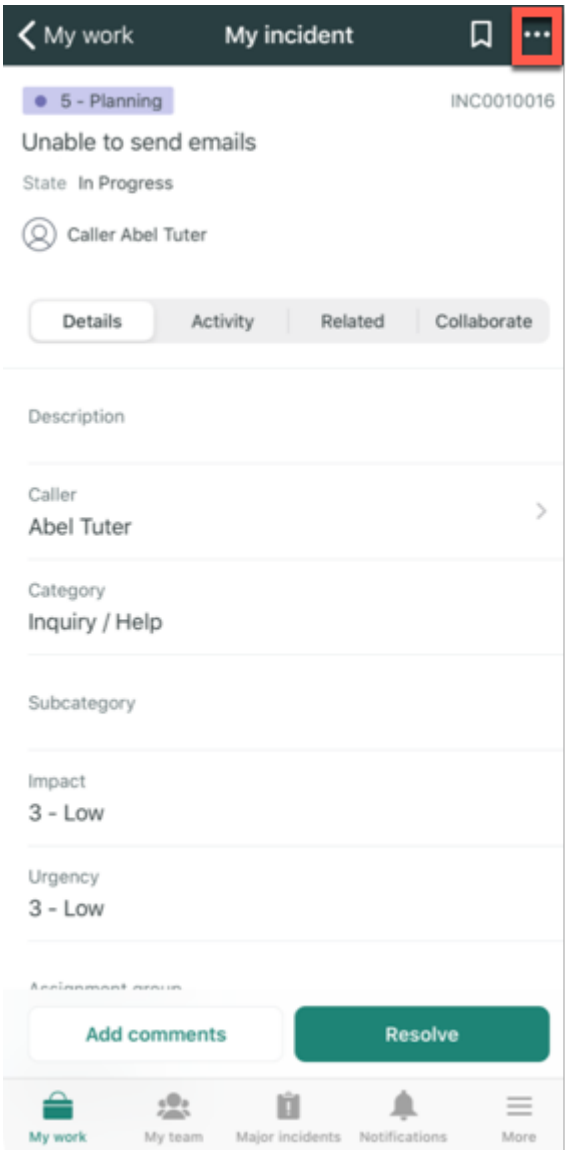
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

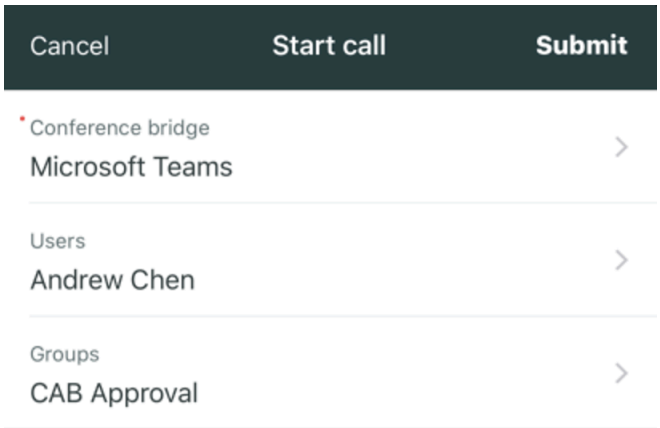
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur •••.
5. Appuyez sur le bouton **Démarrer l'appel**.
6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

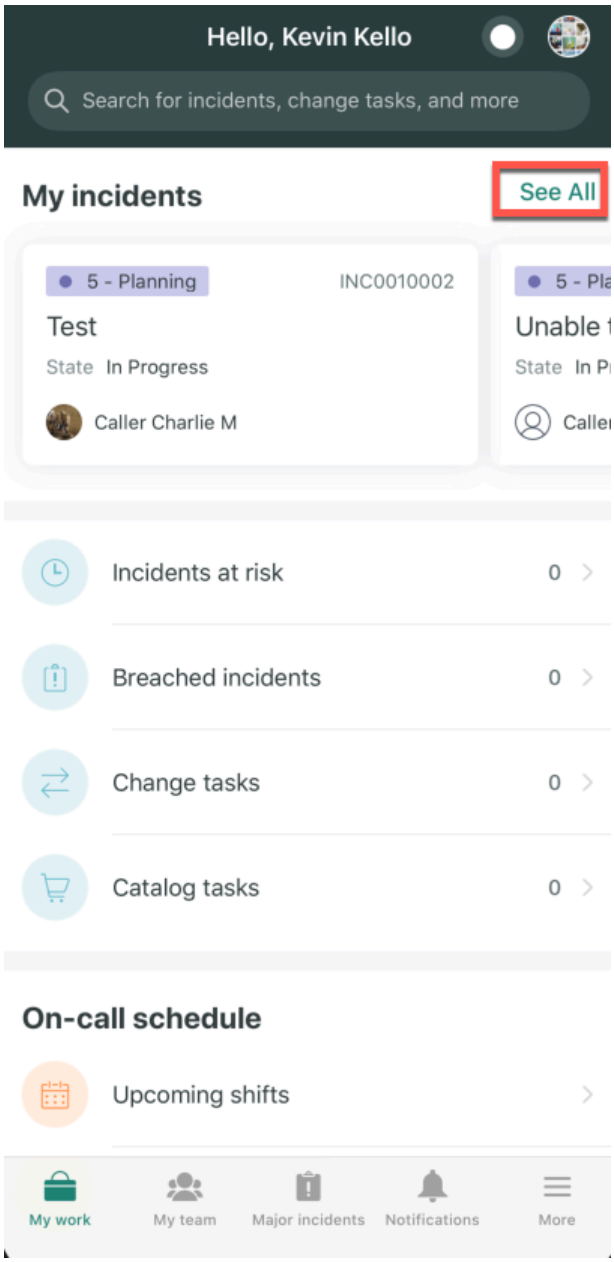
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

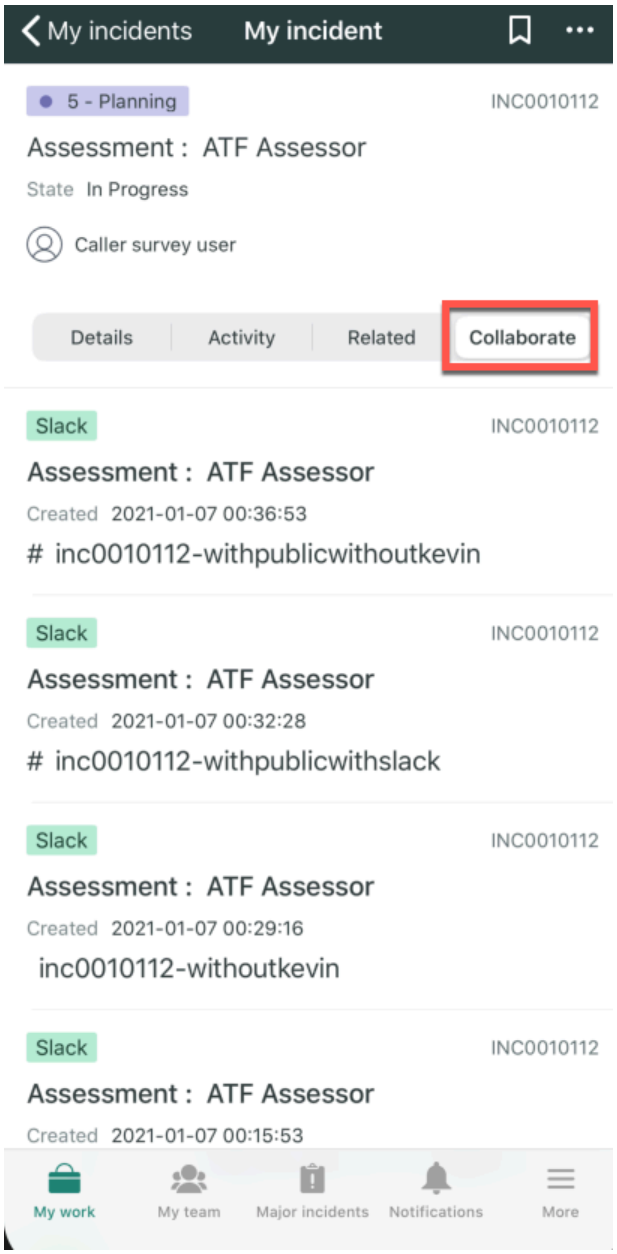


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

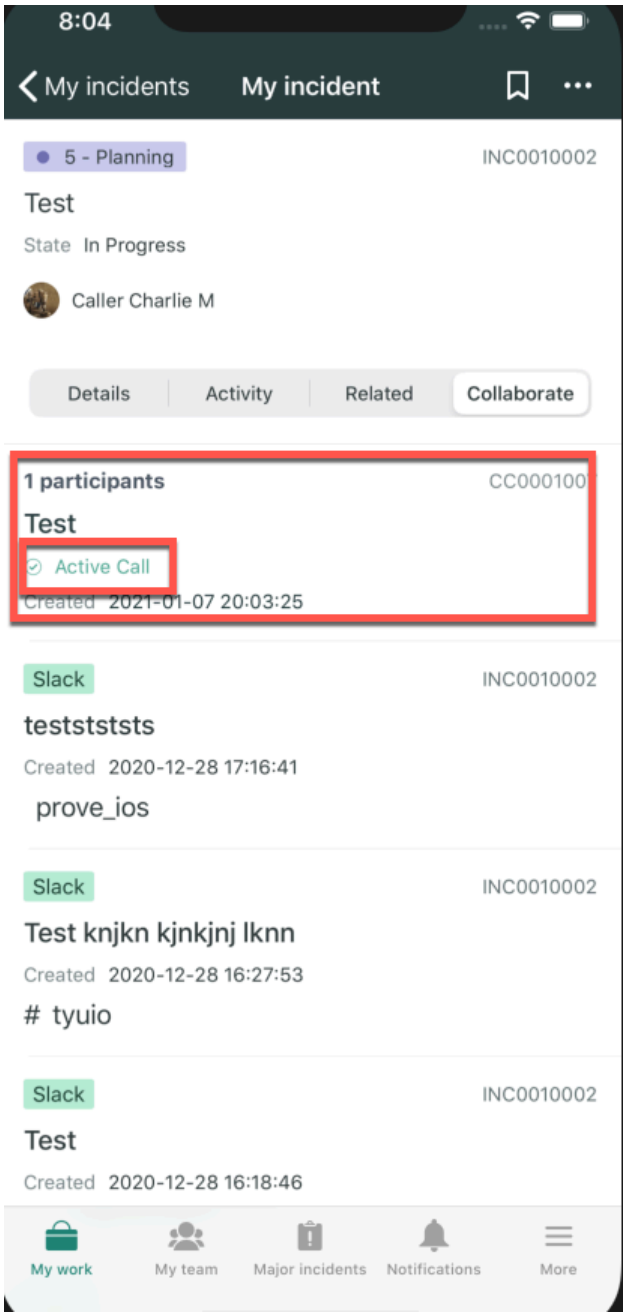
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

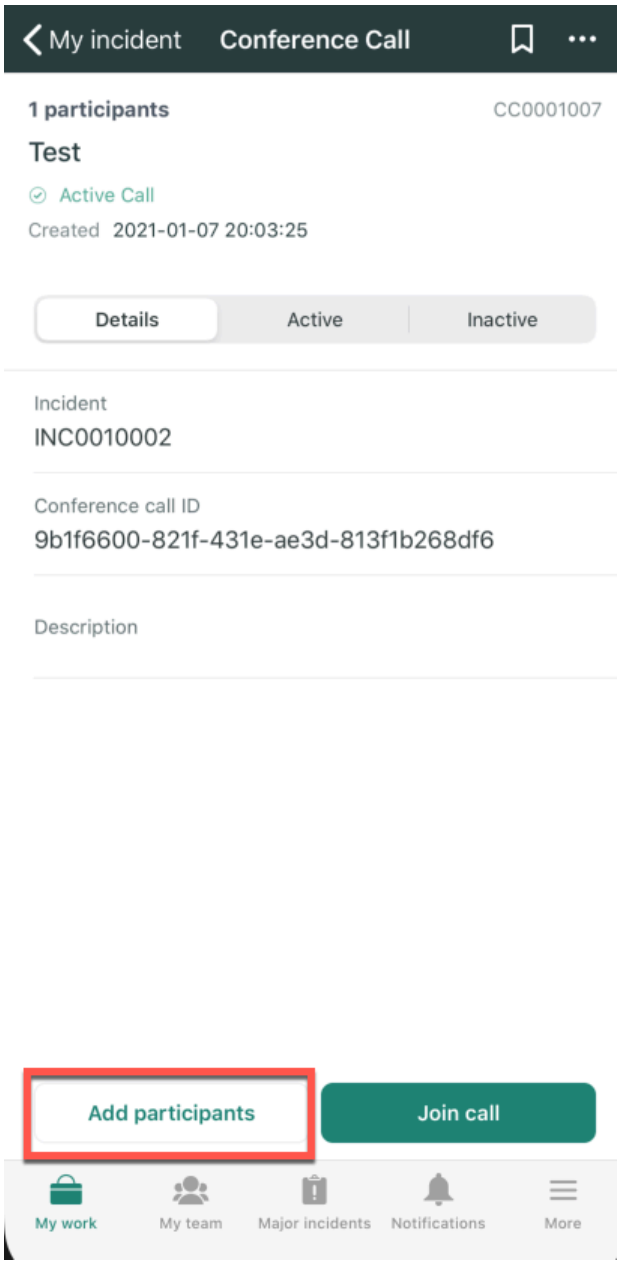
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Renseignez les champs suivants :

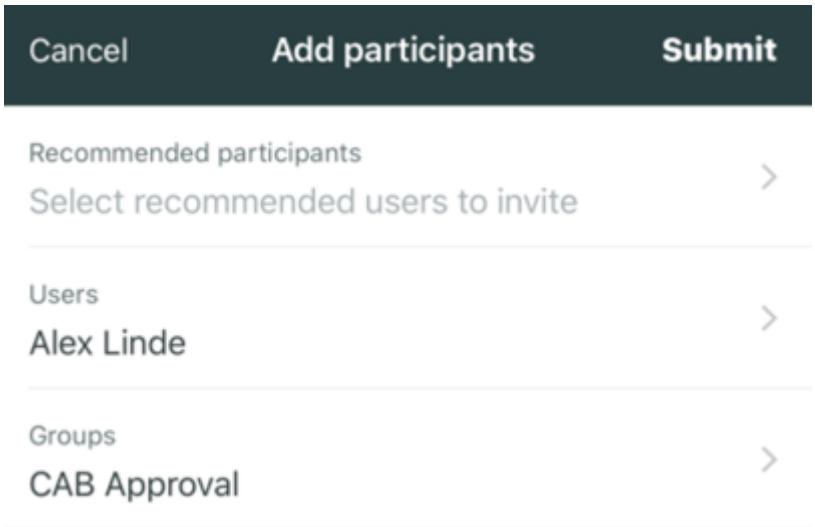
a. Participants recommandés : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

b. Utilisateurs : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

c. Groupes : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

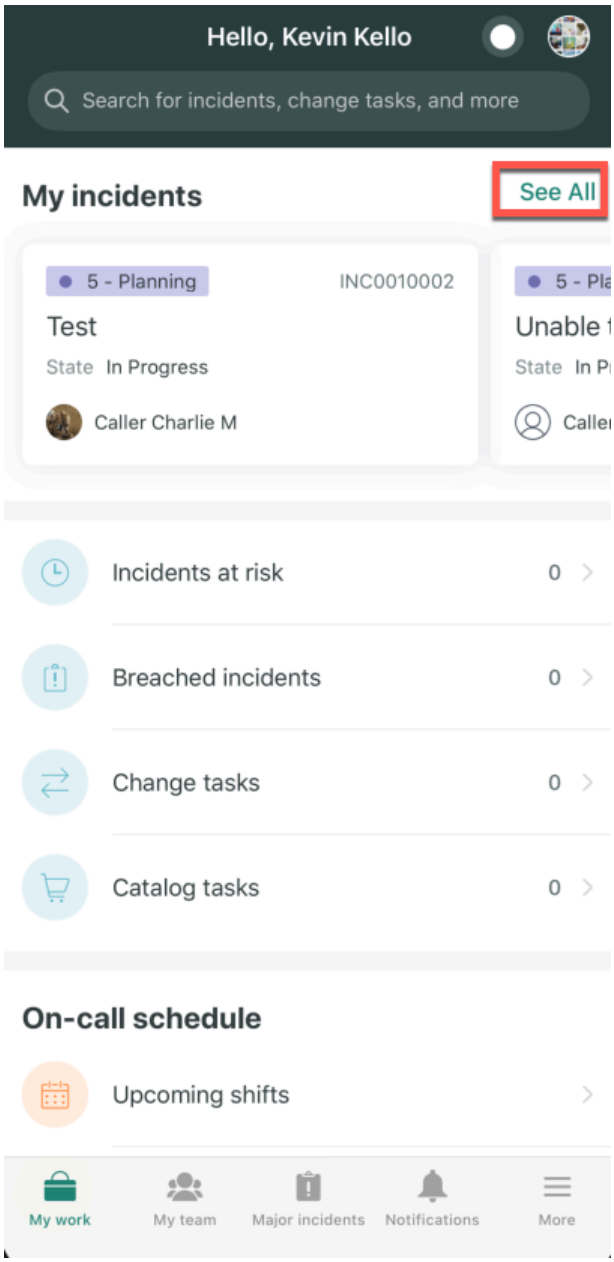
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

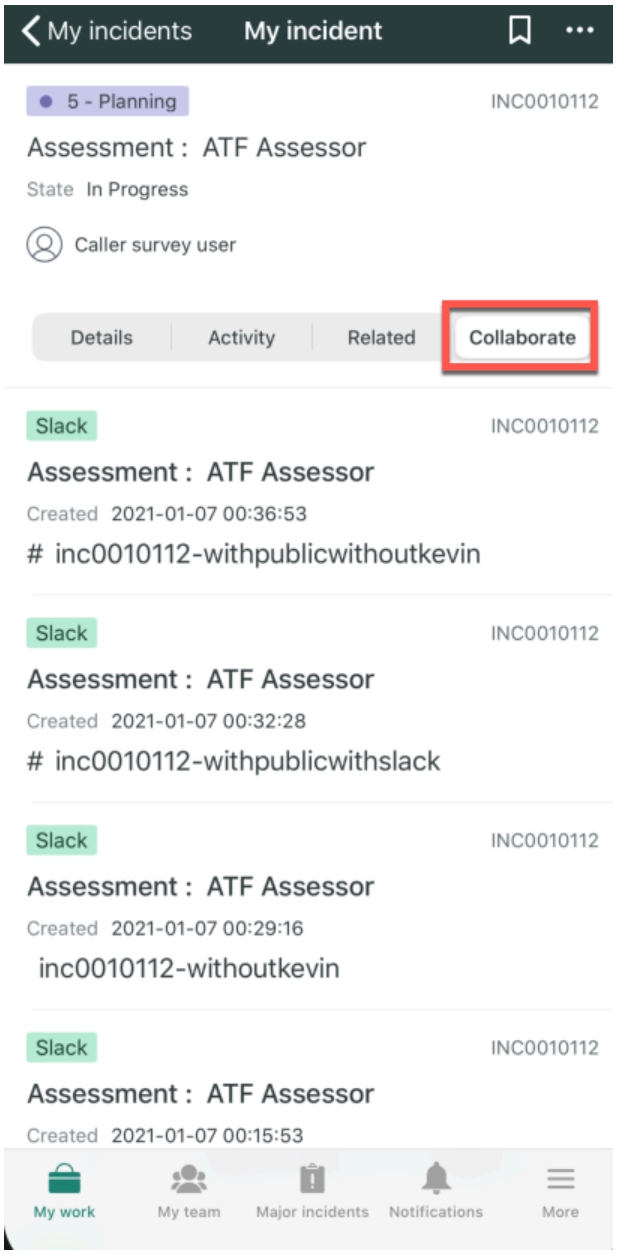


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

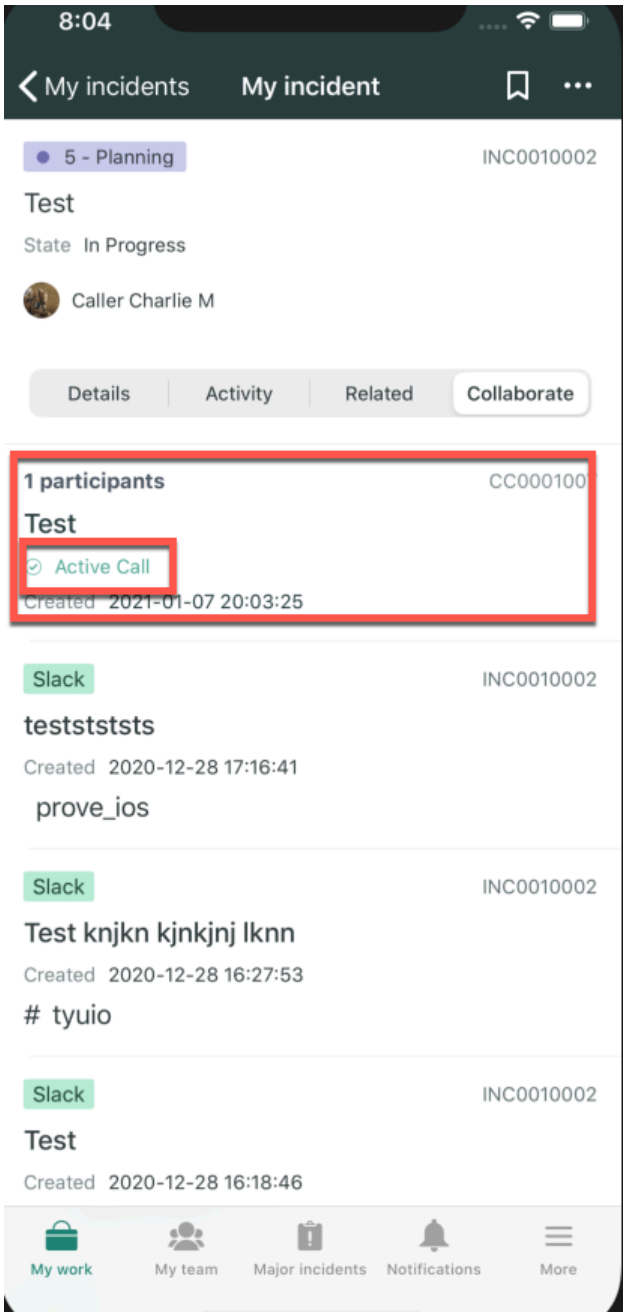
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

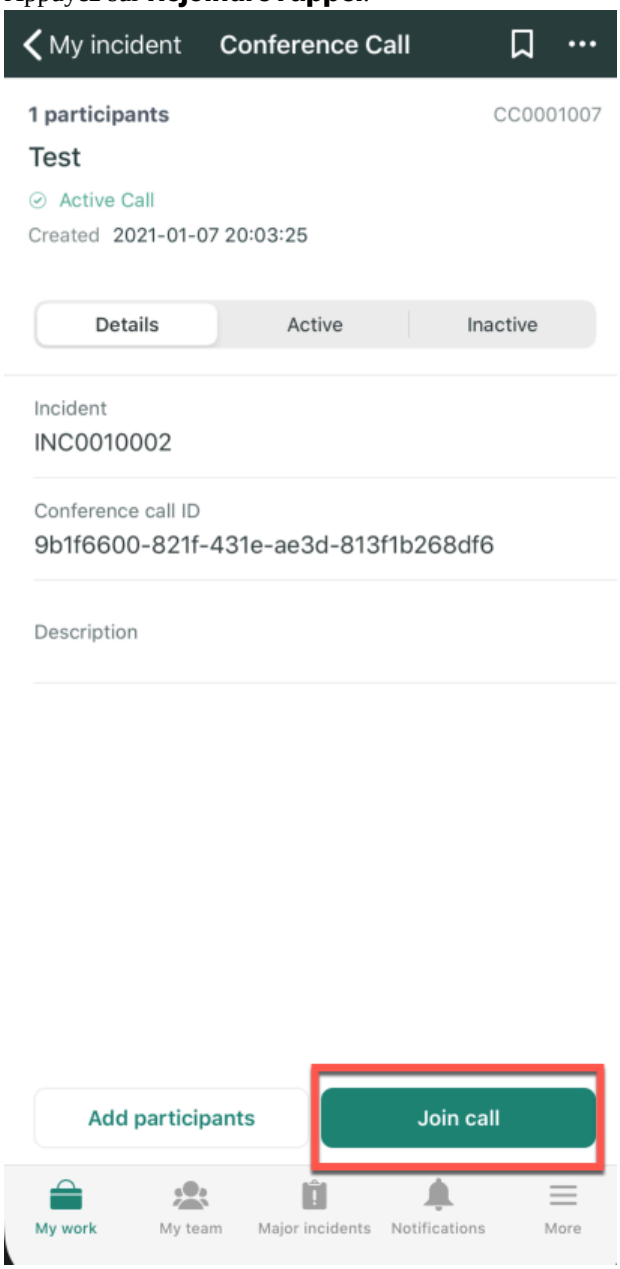


6. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Traduction automatique

Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents.

Avant de commencer

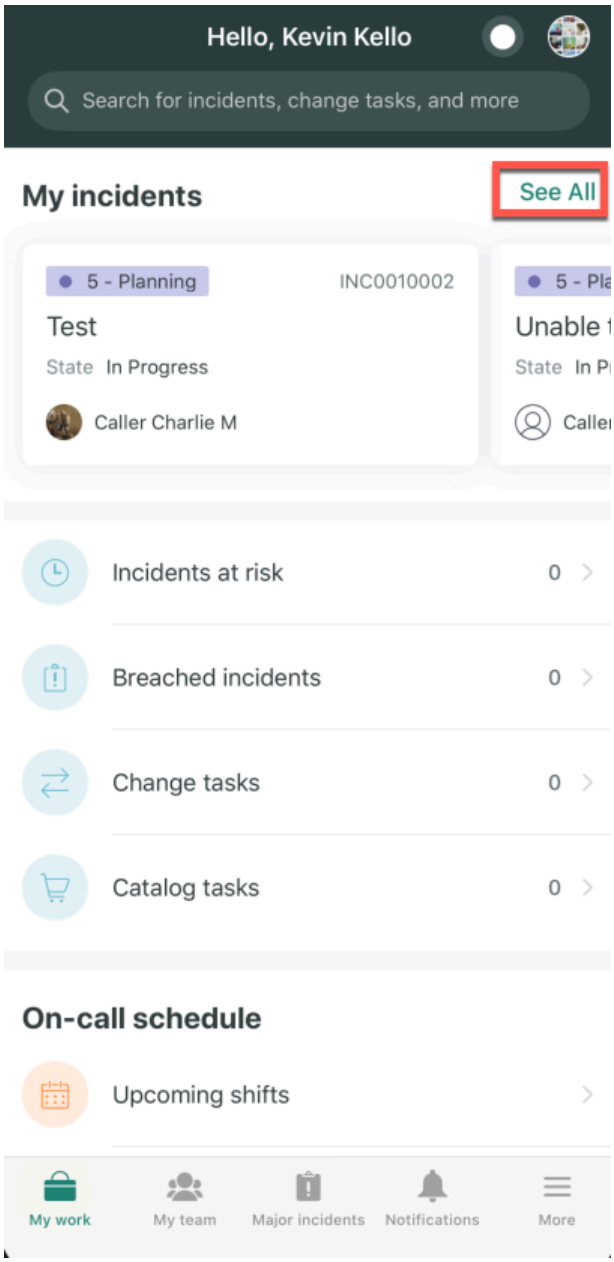
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

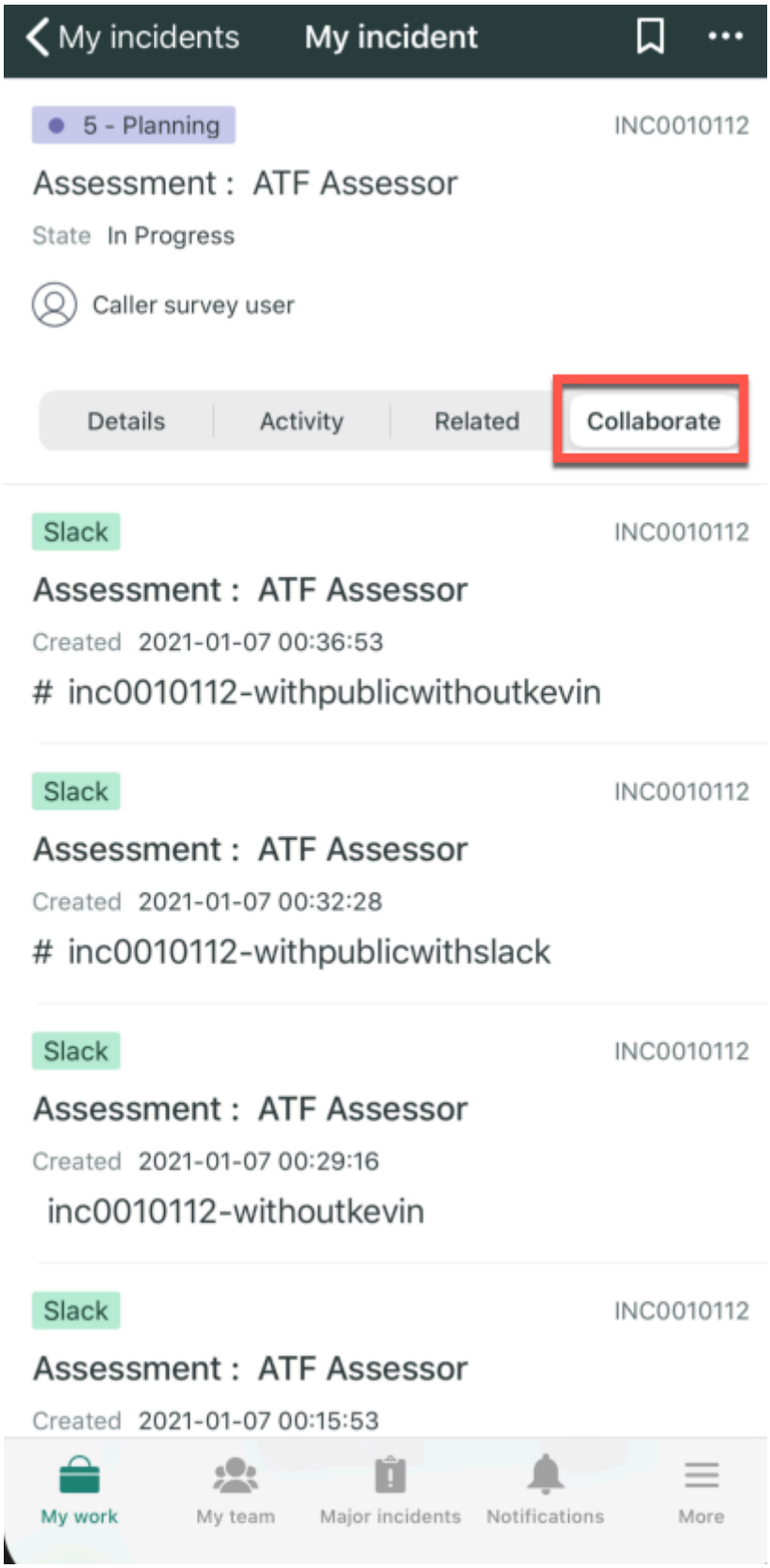
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur un incident.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chaque collaboration affiche les éléments suivants :

- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration

Traduction automatique

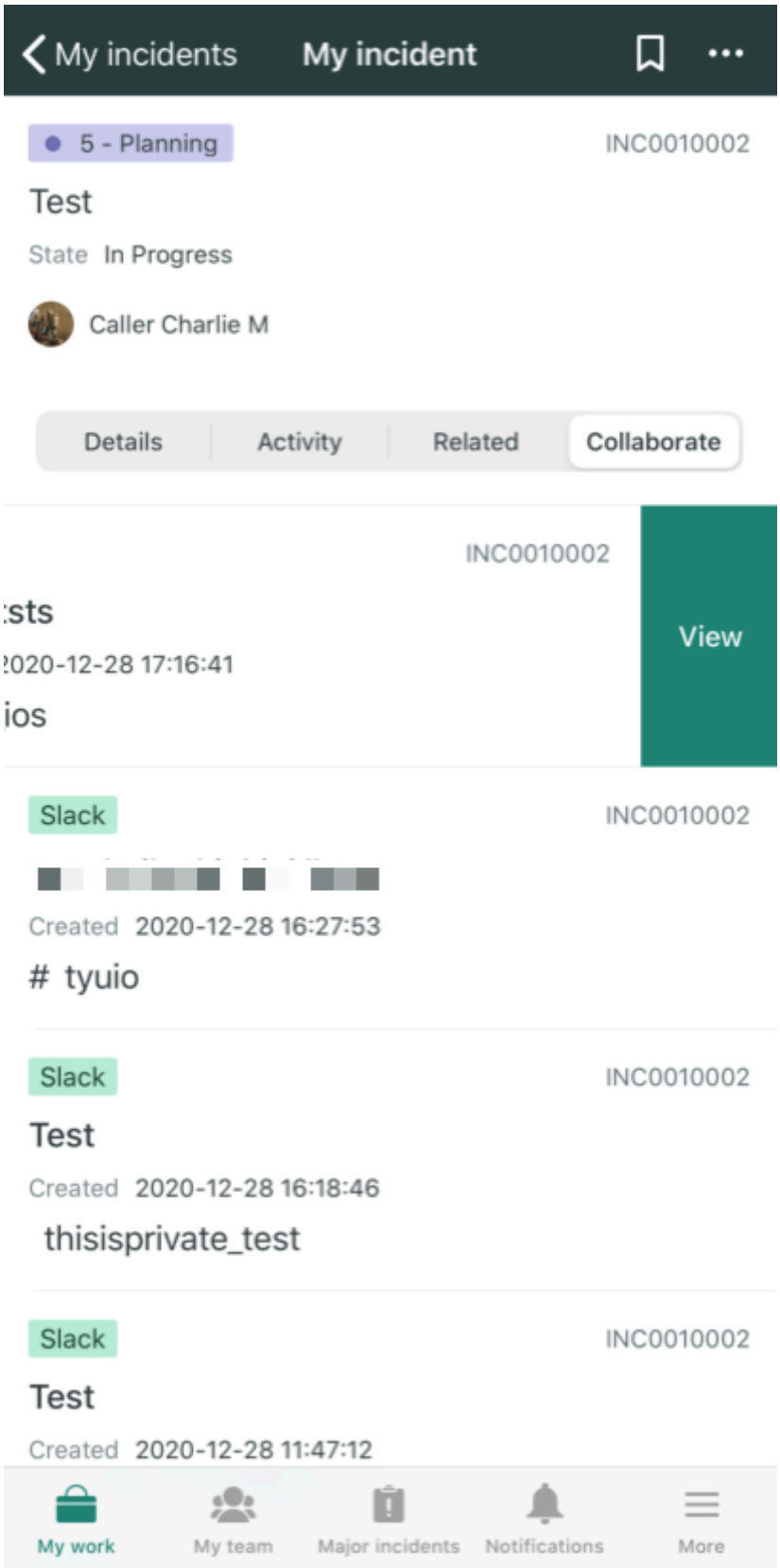
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Date et horodatage de création de l'incident
- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.



Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Traduction automatique

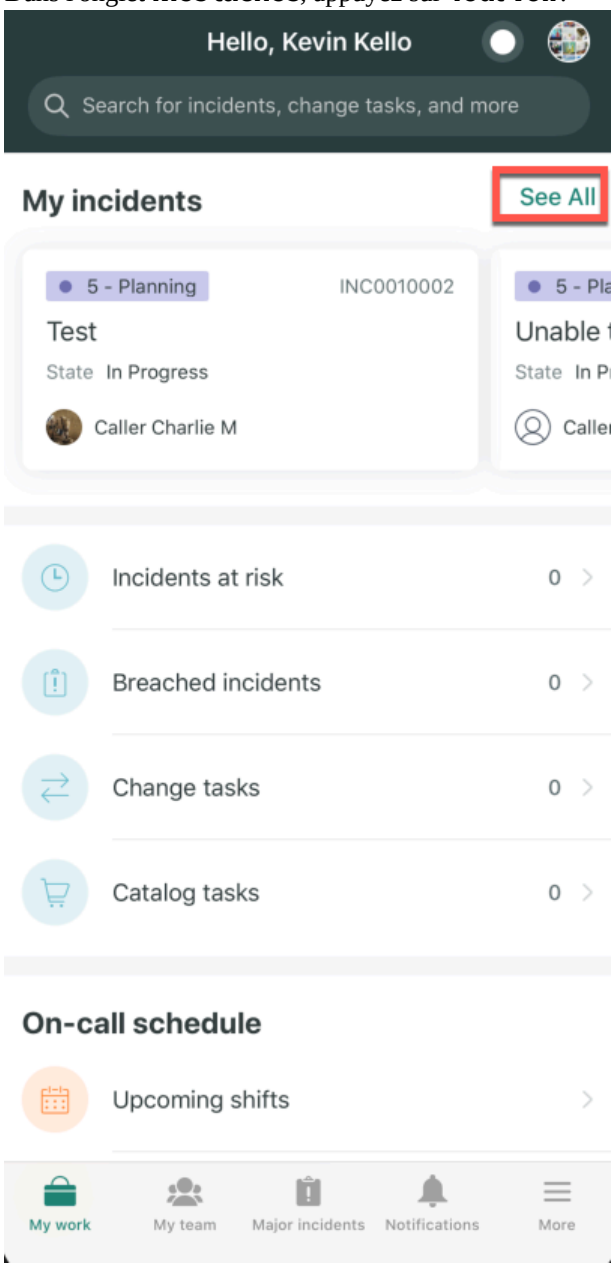
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

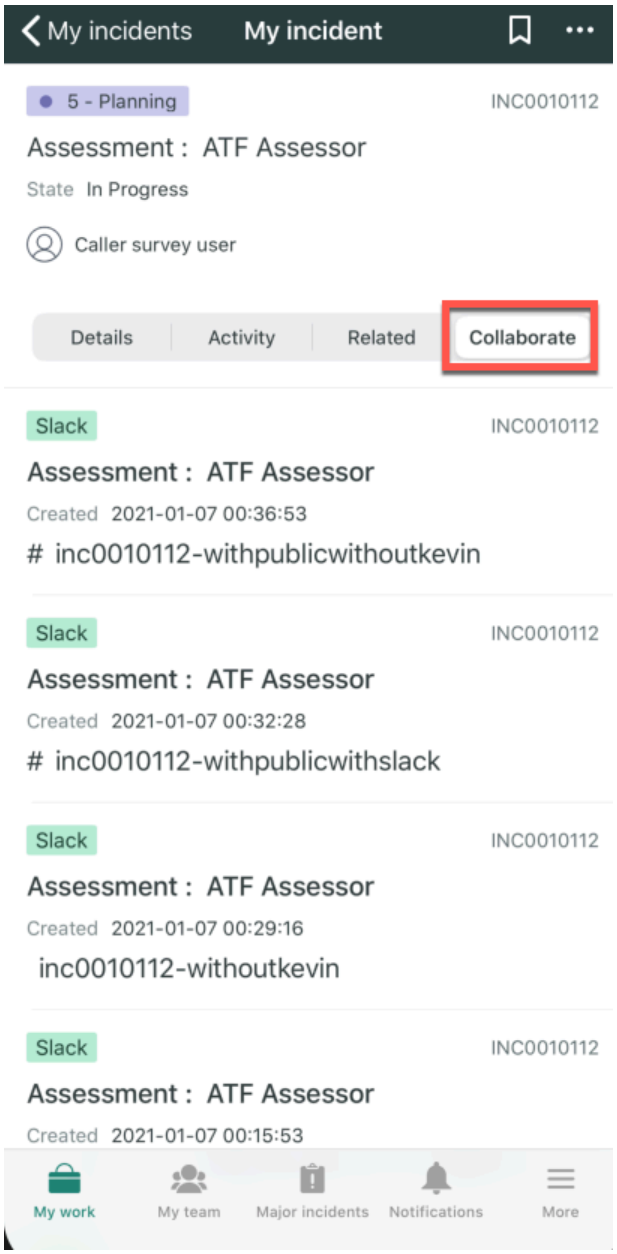
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.



3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

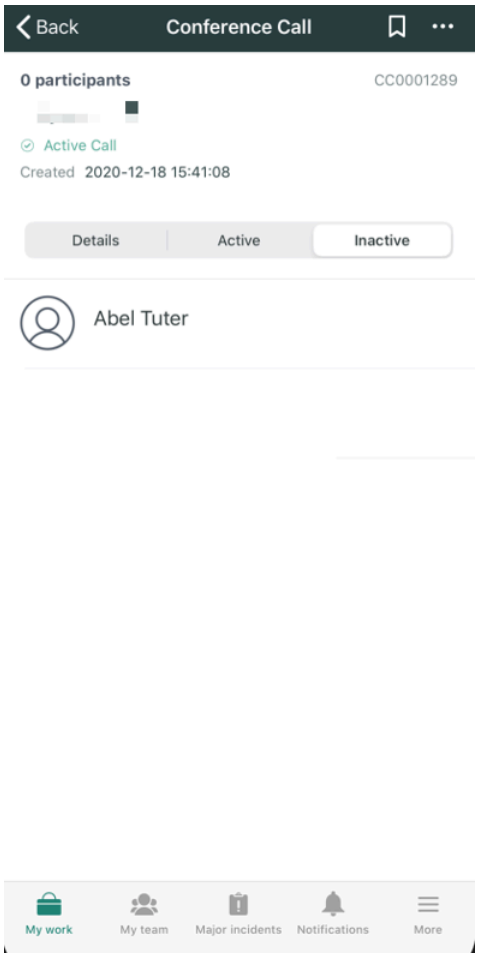
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Effectuez l'une des actions suivantes :

État des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs

Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

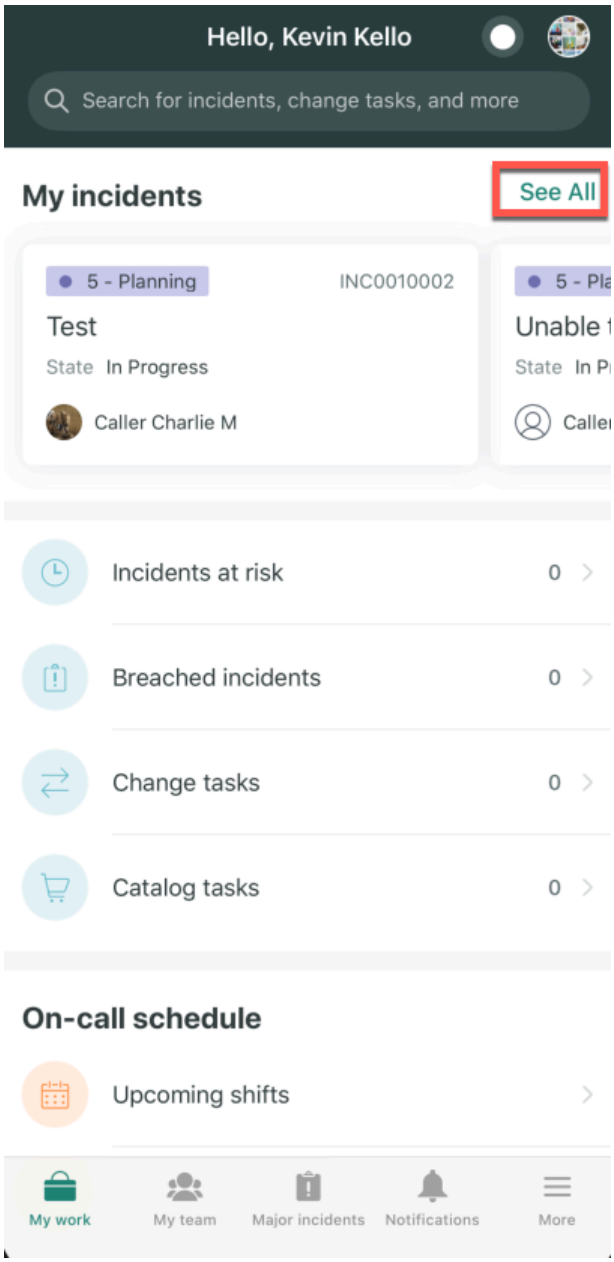
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

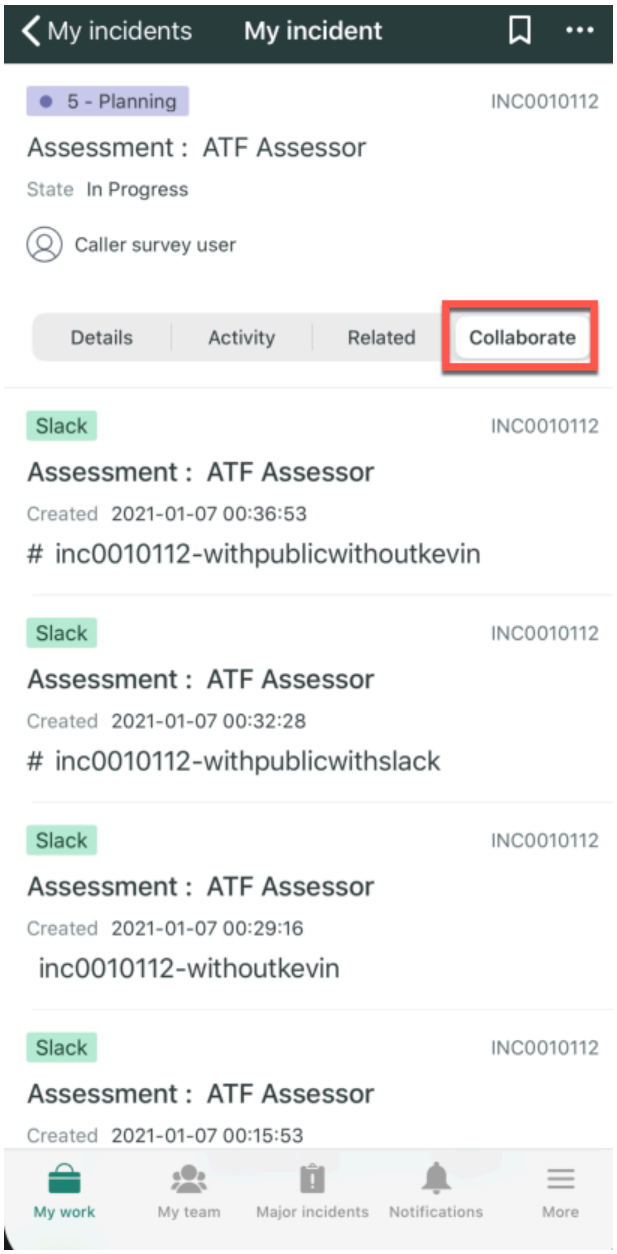


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

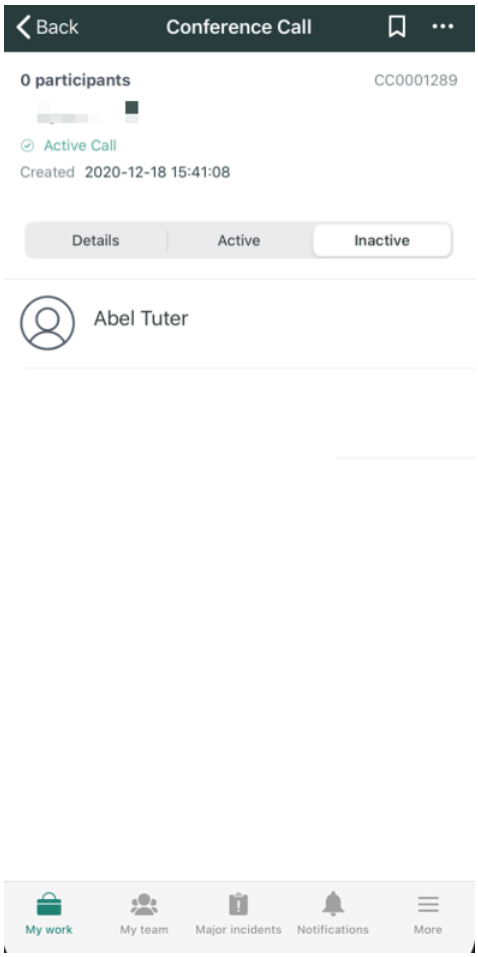
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur ••• .
7. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Collaborer avec les tâches d'incident

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Lancer une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Lancez une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

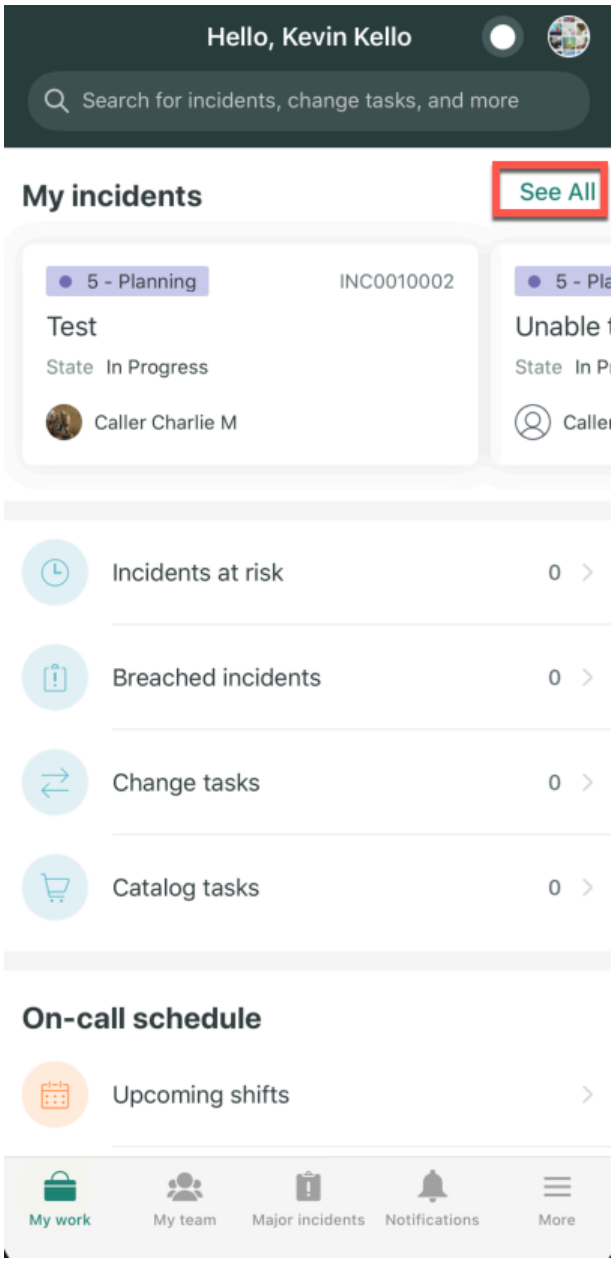
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

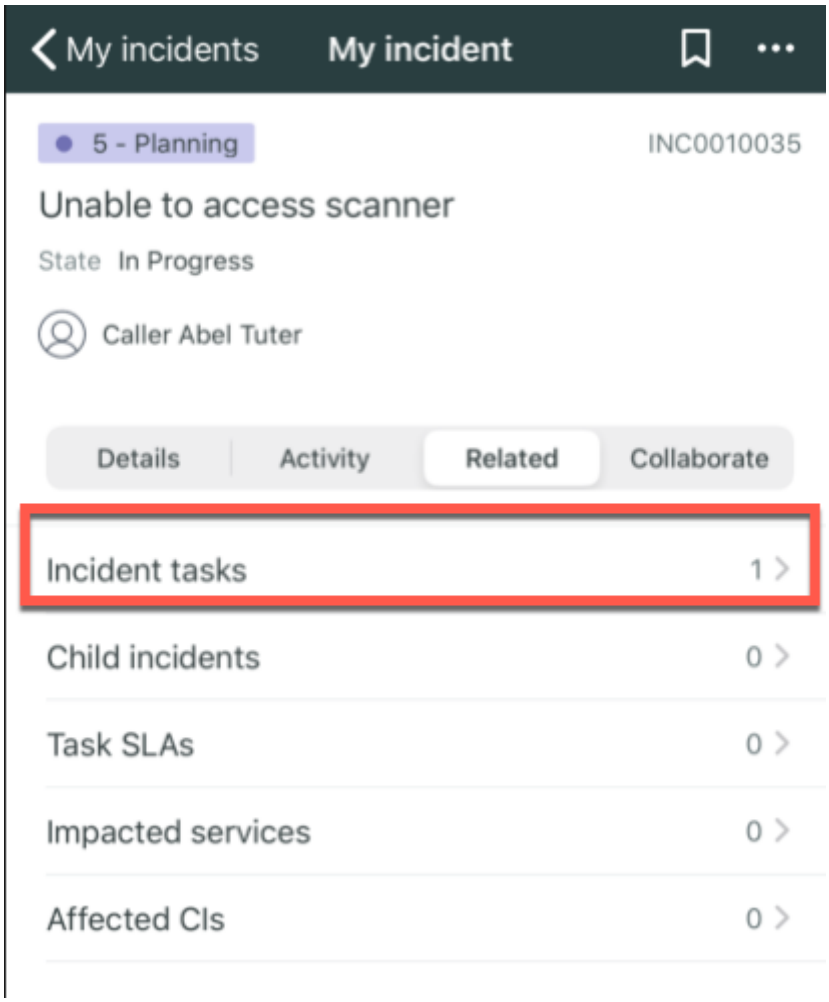


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

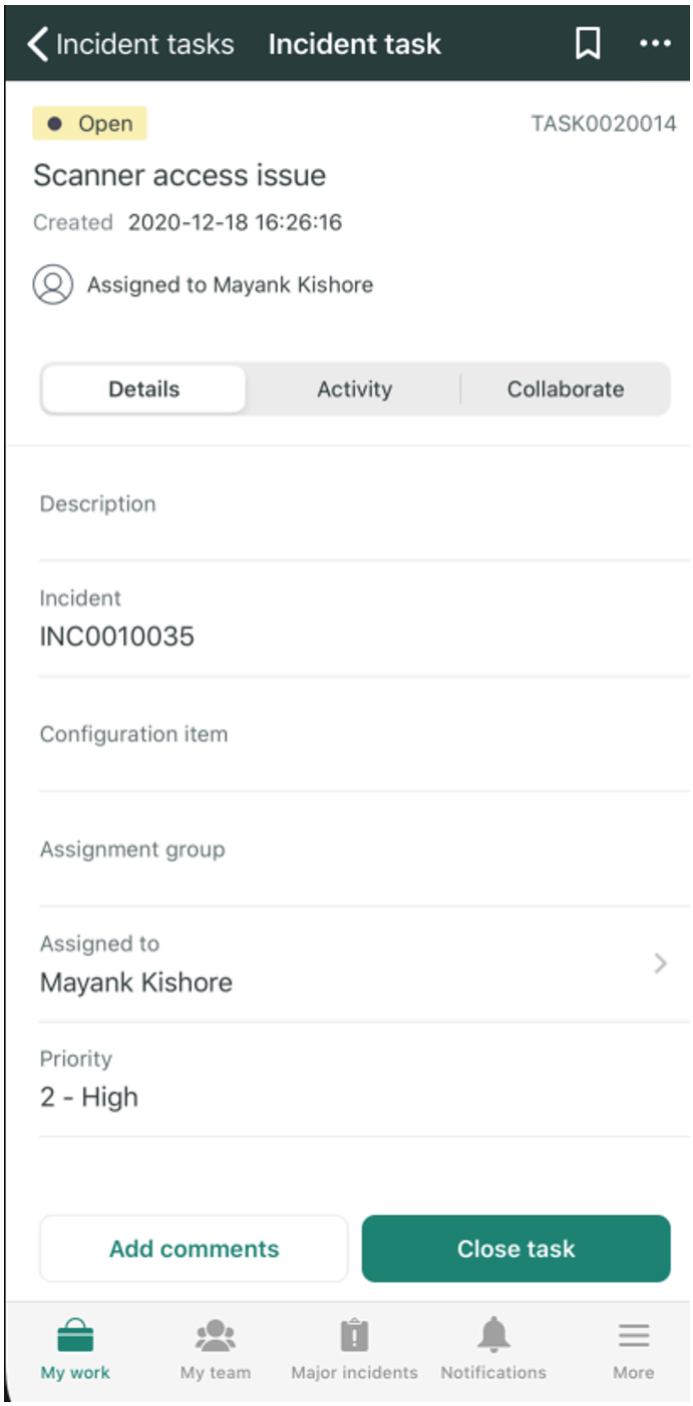
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.

Traduction automatique

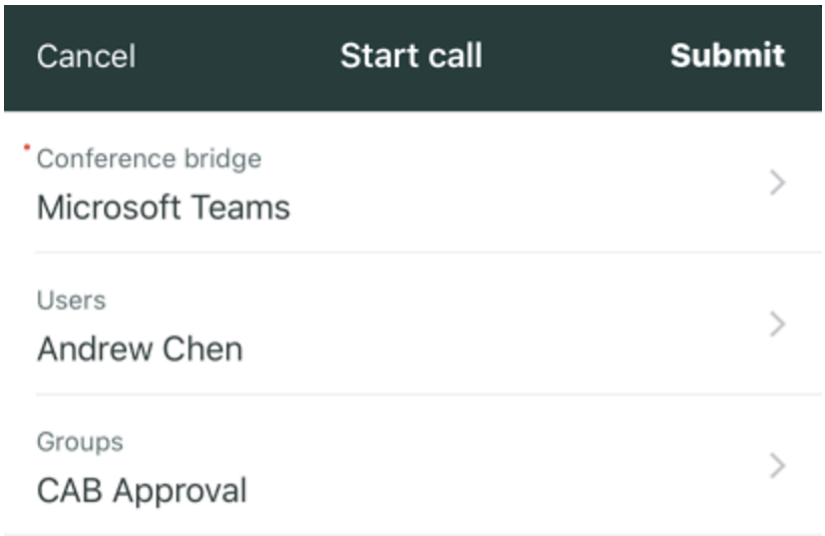
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur •••.
7. Appuyez sur **Démarrer l'appel**.
8. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active avec l'appelant à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

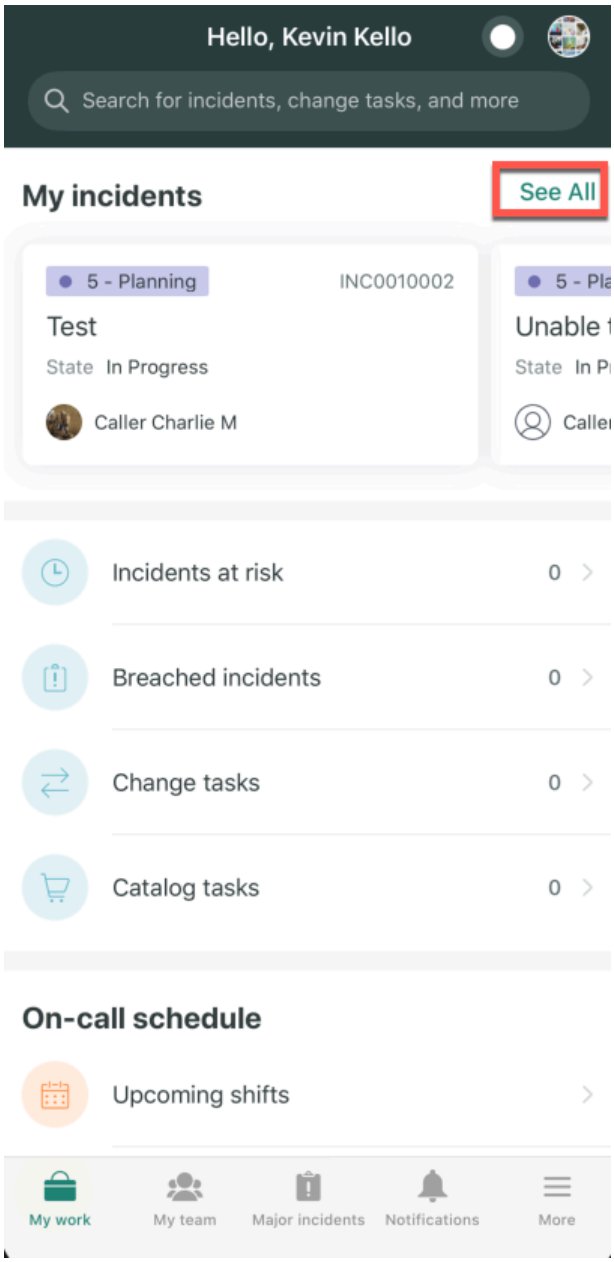
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

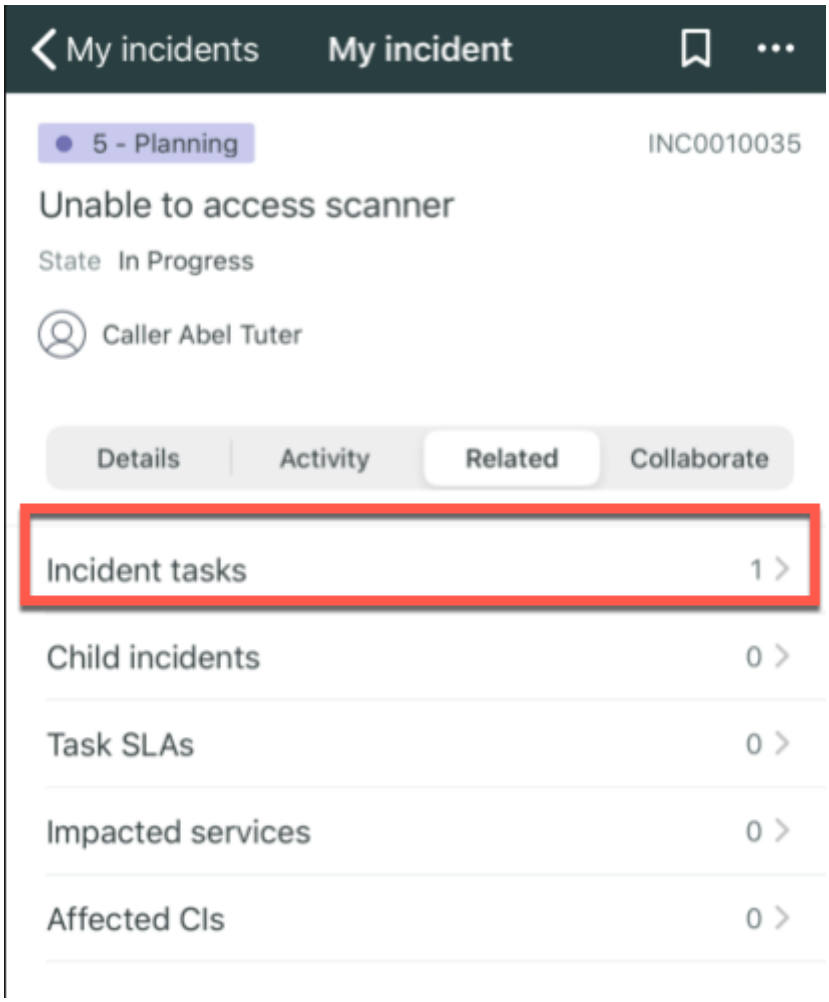


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

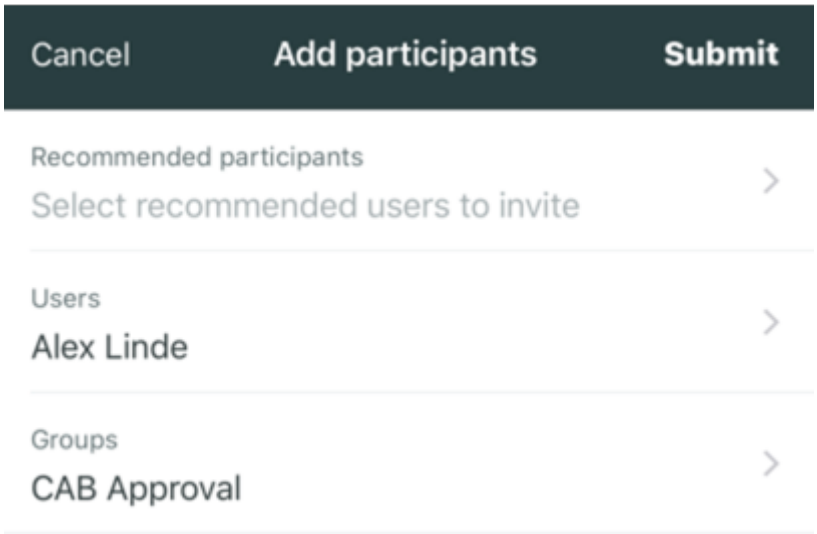
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Appuyez sur **Ajouter des participants** et renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

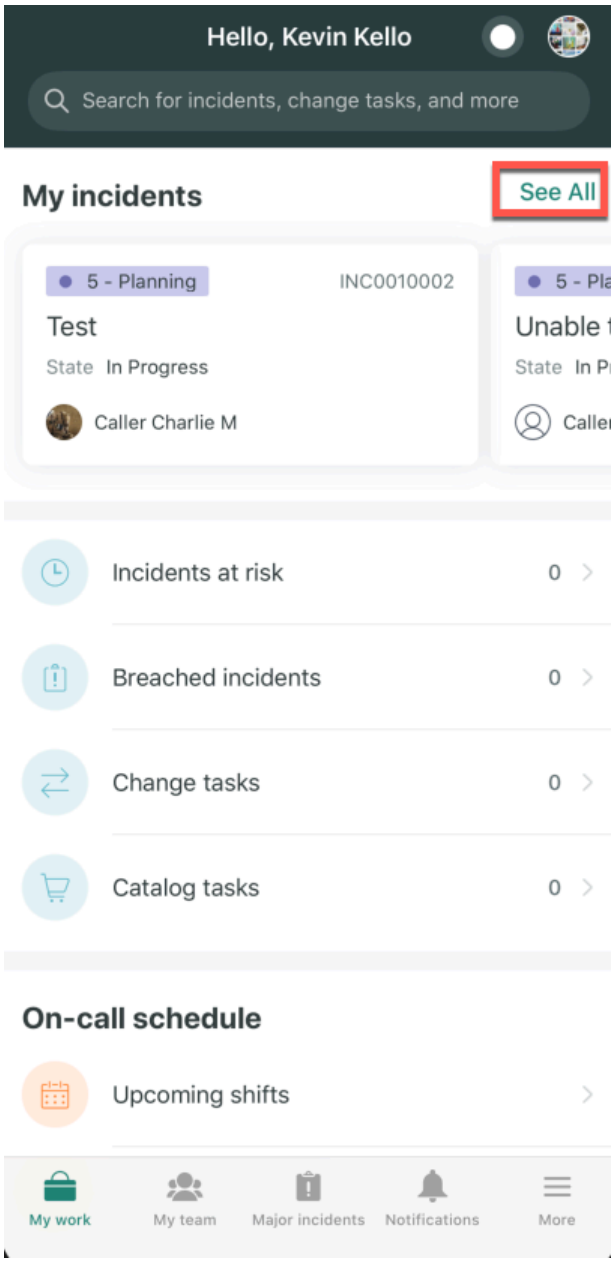
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

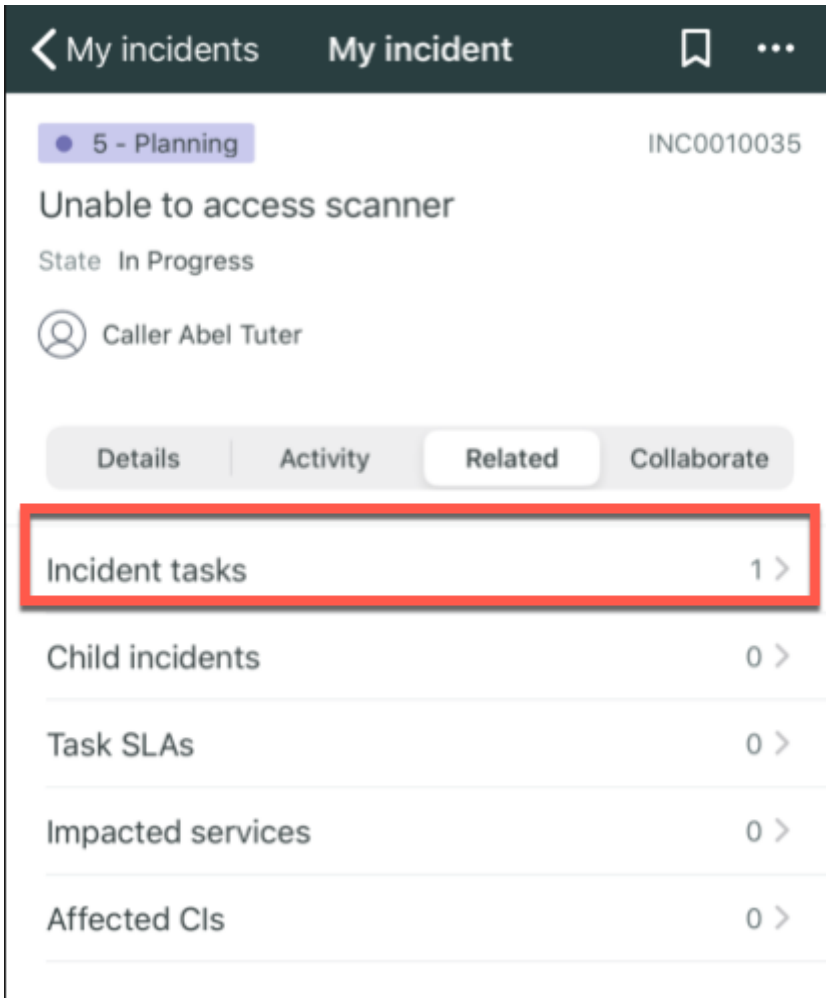


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

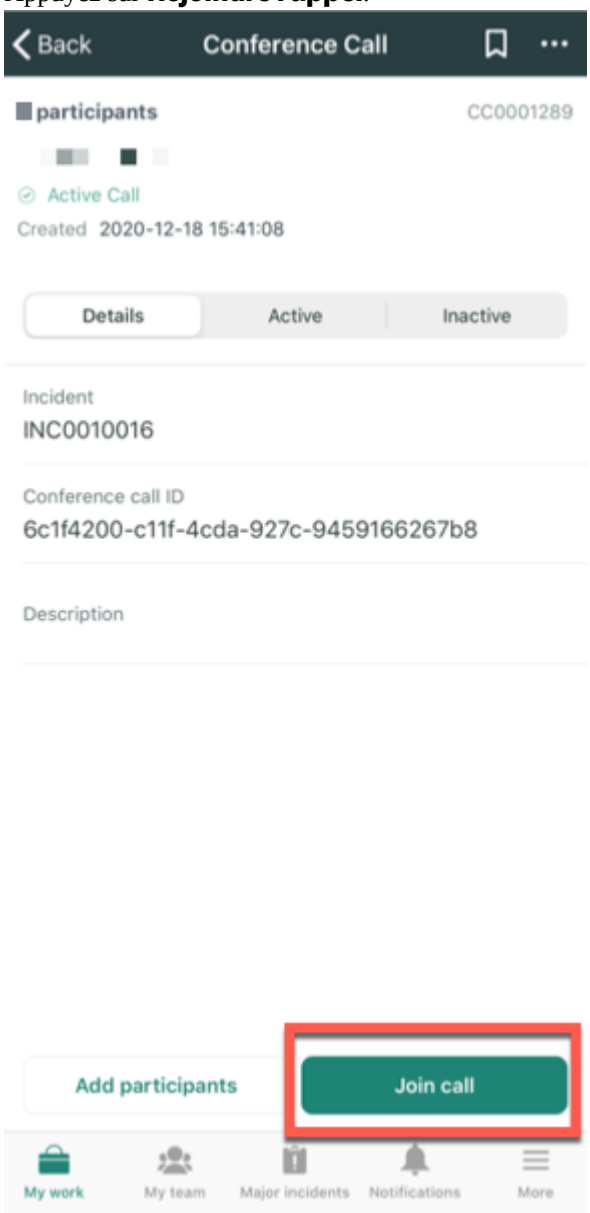


5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Avant de commencer

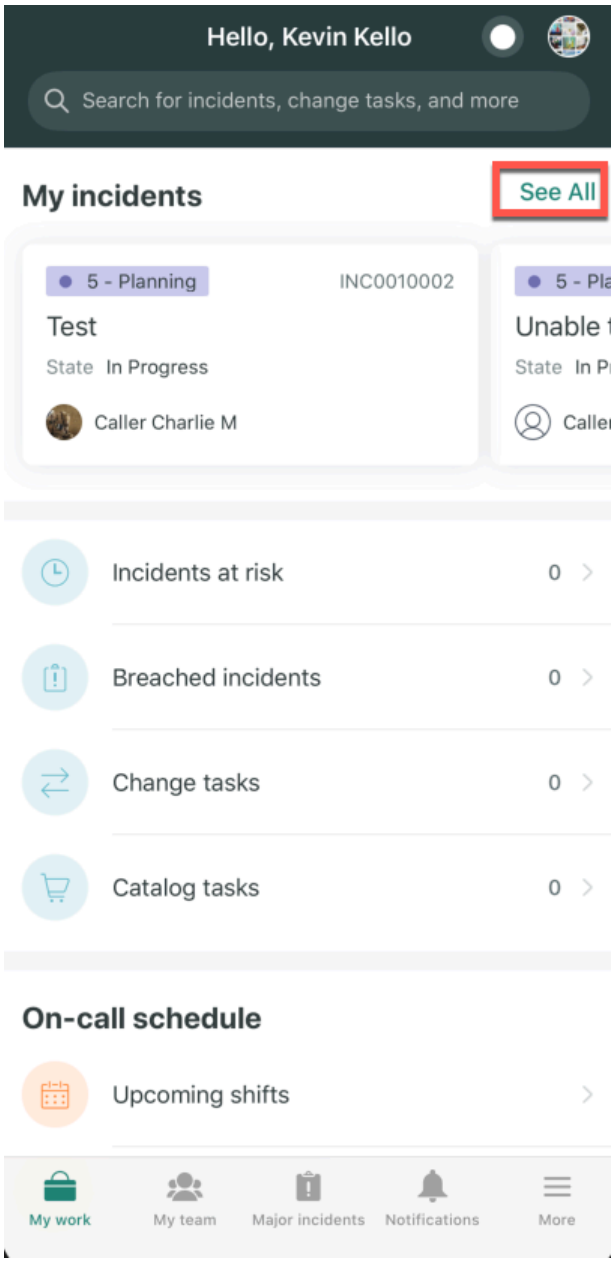
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

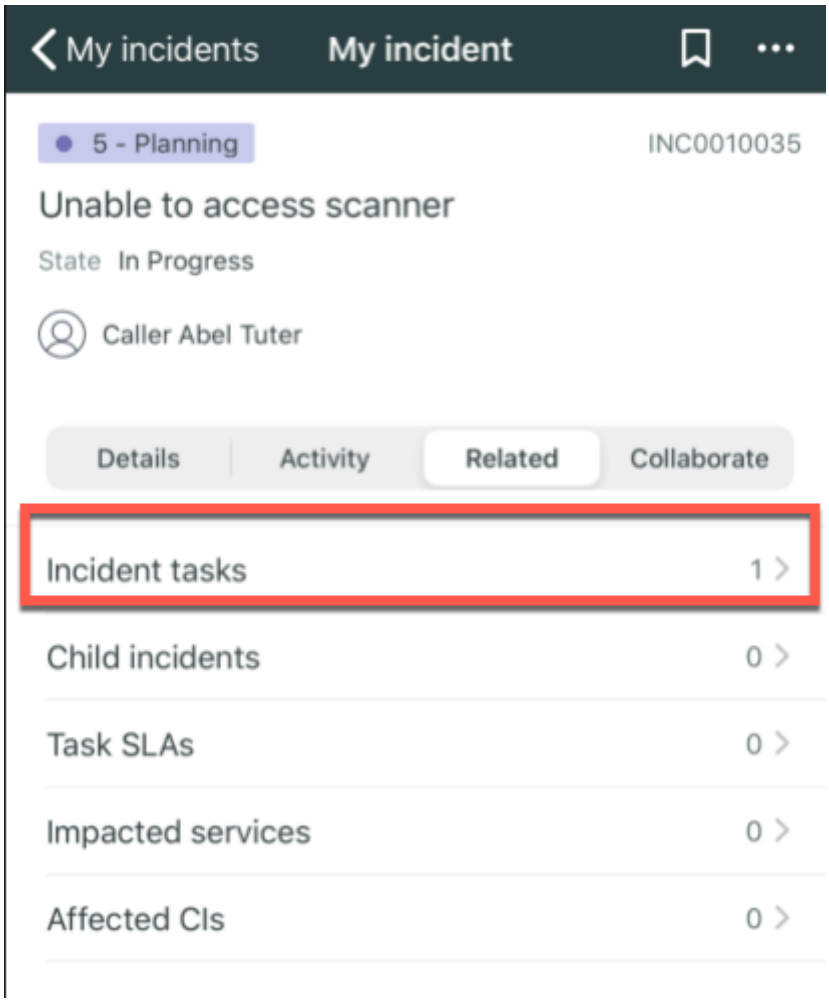


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :

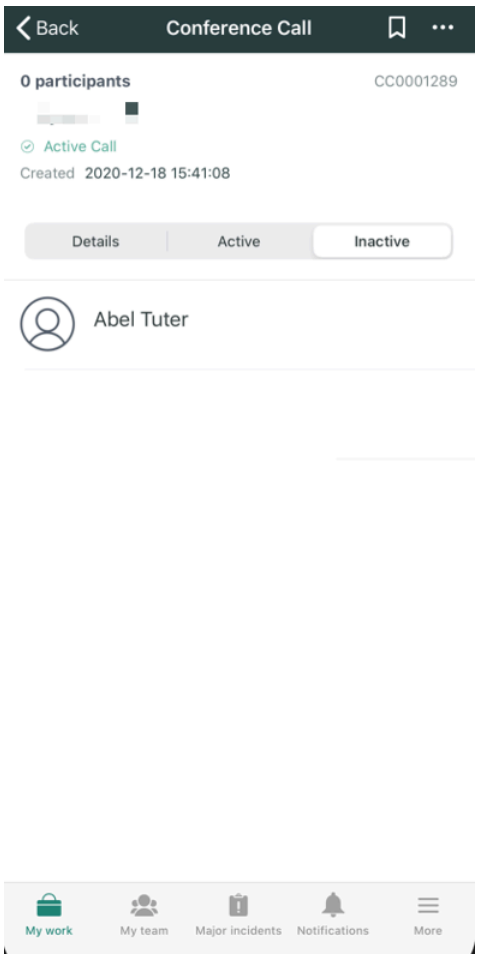
Afficher l'état des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs



Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

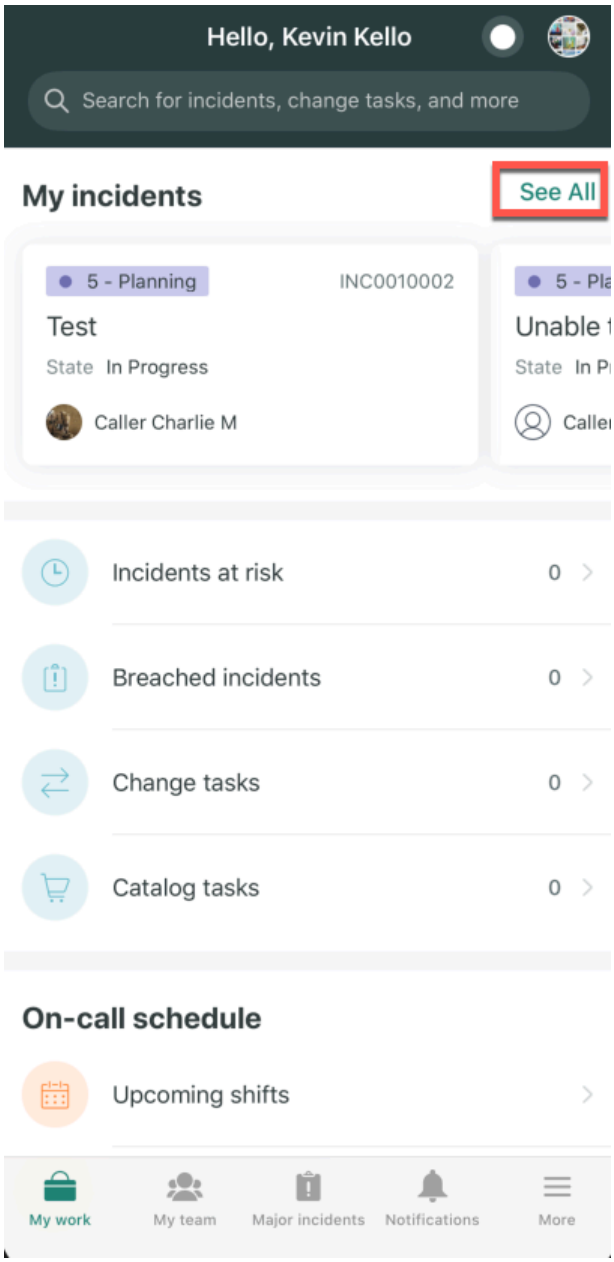
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

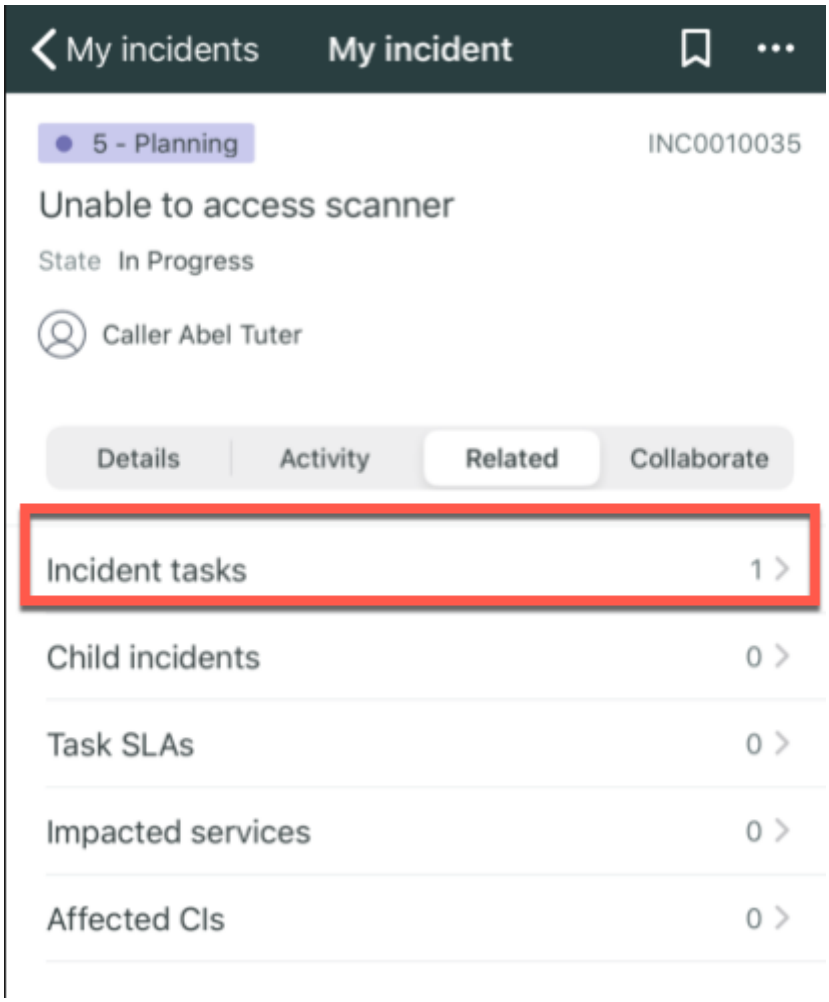


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

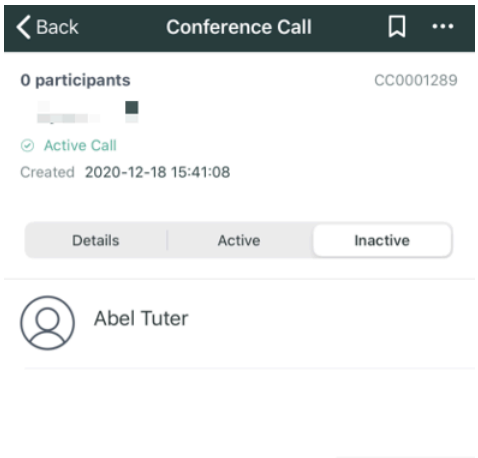
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

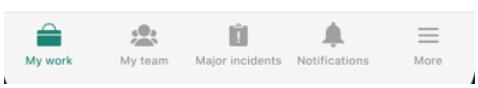


5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





8. Appuyez sur ••• .
9. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Incidents à risque

Affichez une liste des incidents à risque et traitez-les à partir de votre mobile.

Information associée

Traiter un incident à risque

Traiter un incident à risque

Travaillez sur un incident à risque à partir de votre mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de Agent mobile ITSM, appuyez sur l'applet **Incidents à risque**.
   L'écran **Incidents à risque** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur l'écran **Incidents à risque** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents à risque**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents à risque**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter + pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *`Add participants`* ou pour *`Join call`*. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Incidents avec violation

Affichez une liste de tous les incidents de violation de votre groupe et prenez les mesures appropriées. Les incidents de violation sont les incidents pour lesquels l’accord sur les niveaux de service (SLA) a dépassé la date d’échéance.

Traiter un incident de violation

Affichez et gérez l'incident de violation à partir du mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de Agent mobile ITSM, appuyez sur l'applet **Incident de violation**.
   L'écran **Incidents de violation** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents de violation** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez l'une des actions décrites dans la table.

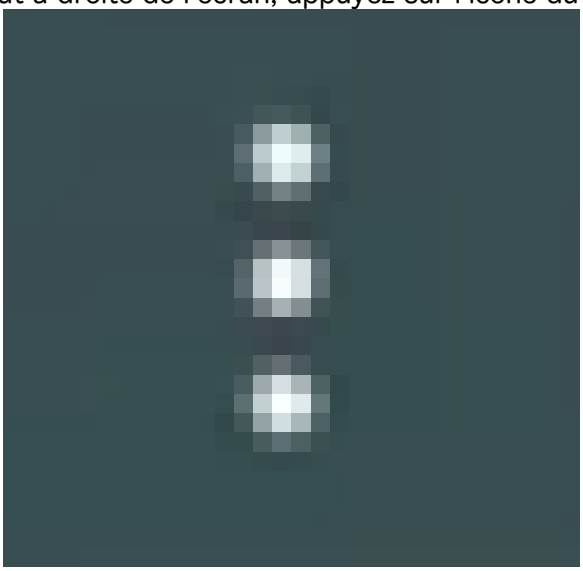
Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents de violation**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents de violation**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu  pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'+ pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour `Add participants` ou pour `Join call`. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur `End call` pour terminer l'appel.

Tâches de changement

Affichez et travaillez sur les tâches de changement qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher les détails, les activités et les autres tâches de changement connexes en un seul clic sur l'application Agent mobile ITSM.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches de changement qui vous sont affectées.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires à la tâche ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches de changement**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails, l'activité et les tâches de changement connexes. Vous pouvez ajouter des commentaires ou fermer une tâche à partir de cet écran.

Remarque :
chaque carte de tâche de changement vous indique la valeur de risque de la tâche. Par exemple : très élevé ou modéré.

Afficher les tâches du catalogue

Affichez une tâche de catalogue et ajoutez des commentaires dans le cadre de l'exécution de l'élément de catalogue.

Une tâche de catalogue est une tâche associée à l'élément de catalogue de services. Les tâches du catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches du catalogue qui vous sont affectées.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches du catalogue**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails ou l'activité de la tâche du catalogue. Vous pouvez uniquement ajouter des commentaires à partir de cet écran.

Afficher les équipes à venir avec Planification d'astreinte

Utilisez la fonctionnalité Mes tâches de l'application Agent mobile ITSM pour afficher les équipes à venir et demander des congés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'applet Planification d'astreinte pour afficher les équipes à venir et demander des congés. Vous pouvez également afficher les membres de votre groupe d'astreinte disponible.

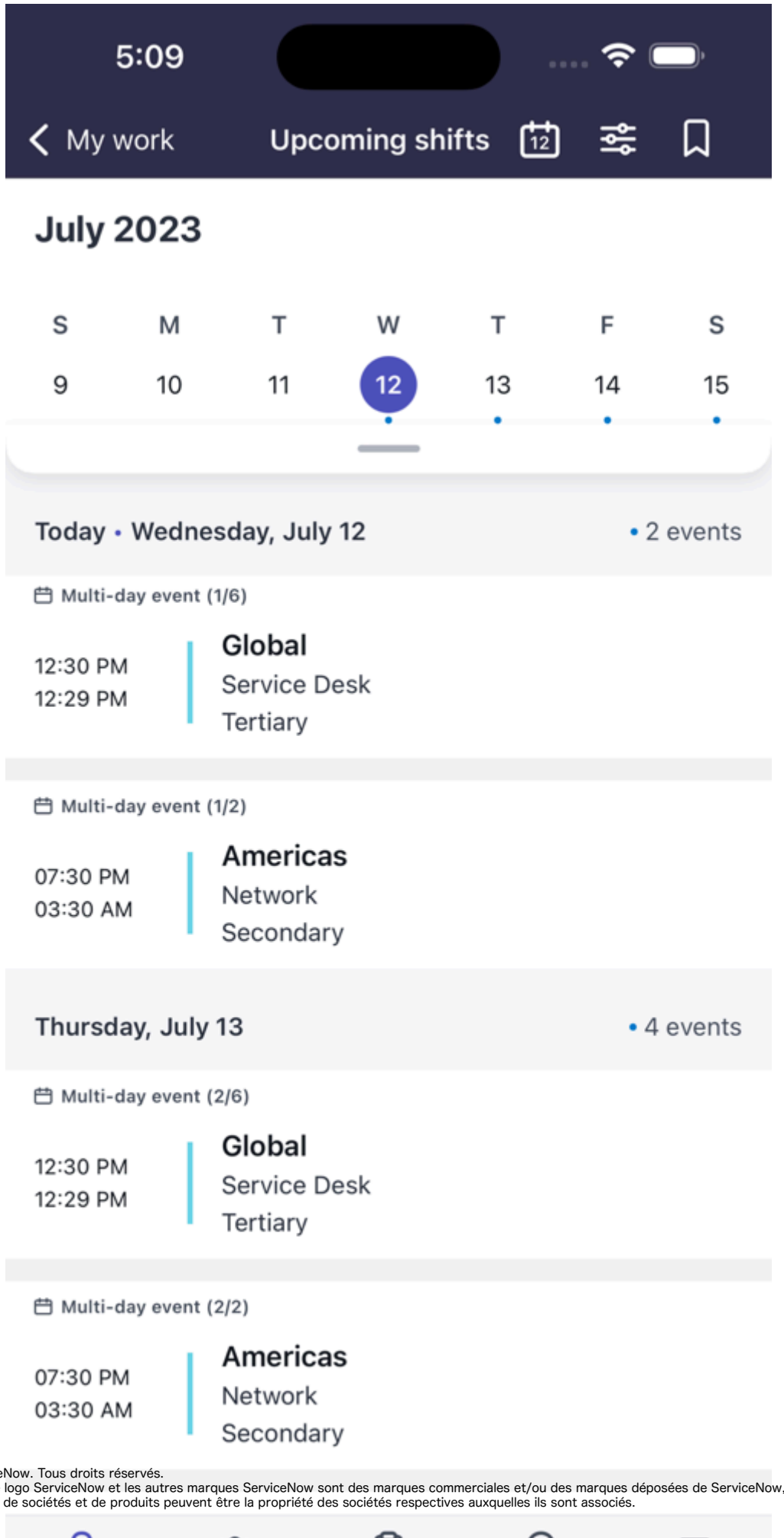
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Équipes à venir**.

   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours s'affichent. Les équipes sont regroupées en fonction du type d'événements. Les événements d'une journée s'affichent en haut de la page, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée, triés en fonction de l'heure de création de l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appuyez sur une carte d'équipe pour afficher les détails suivants de l'équipe :
   - Nom
   - Groupe
   - Liste
   - Heure de début
   - Heure de fin
   - Durée
   - Type
4. Balayez la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé**.
5. Sur le formulaire Demander un congé, saisissez les détails suivants et appuyez sur **Envoyer** pour terminer la demande de congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes

Demander un congé avec Planification d'astreinte

Dans l'onglet **Demandes de congé**, consultez la liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Demandes de congé**.
   La liste des demandes de congé s'affiche. Cette liste est divisée entre les demandes en cours et les demandes terminées.
3. Appuyez sur l'icône de filtre ( ) pour consulter des demandes de congé spécifiques.
4. Appuyez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Demander un congé**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire Demander un congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les membres du groupe d'astreinte

Affichez les membres d'astreinte de votre groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Qui est d'astreinte**.
   Tous les groupes disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez un groupe et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe

Accédez facilement au travail des groupes que vous gérez et obtenez un aperçu de leurs activités.

Avec l'applet Mon équipe, en tant que gestionnaire de groupe, vous pouvez :

- Accéder facilement aux incidents non affectés de votre groupe et trier rapidement le travail.
- Donner suite aux demandes de congé présentées par votre équipe.
- Examiner tout conflit d'astreinte ou tout écart dans un calendrier et prévoir une couverture appropriée.
- Accéder à des tableaux de bord pour obtenir des informations comme MTTR, CSAT, etc. pour vos groupes.

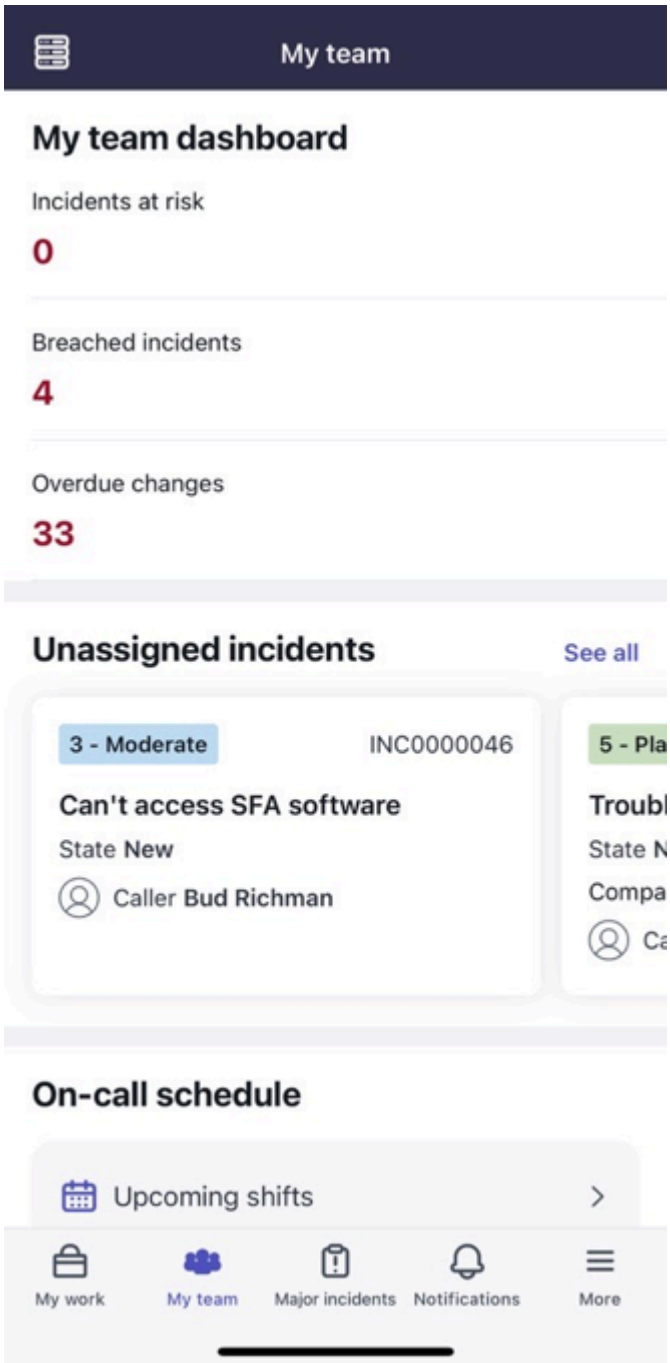
Tableau de bord Mon équipe

En tant que gestionnaire de groupe, avec le tableau de bord Mon équipe, obtenez des informations sur les données, telles que les incidents à risque, les incidents de violation ou les changements en retard.

Appuyez sur les sections pour traiter les incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :

- Les modifications apportées à la visualisation des données pour le tableau de bord Mon équipe sont disponibles dans le système de base pour les nouveaux clients ou les clients mis à niveau. Vous pouvez également afficher des analyses mobiles dans l'espace de travail Platform Analytics pour configurer ou créer une visualisation de données. Pour plus d'informations, consultez Create a mobile analytics preview .
- Pour les clients de mise à niveau qui ont déjà personnalisé les sections d'analyse, les changements de visualisations de données ne sont pas disponibles par défaut. Vous pouvez activer les nouveaux enregistrements de la section d'analyse à partir de la Agent mobile section de pour Générateur d'apps mobiles afficher les changements visualisés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Changements en retard

Changements en retard

Travailler sur les changements en retard de votre équipe

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur le tableau de bord Mon équipe, appuyez sur les **changements en retard** dans l'applet.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Changements en retard** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez des notes de travail sur le changement dans ce champ et appuyez sur .
Annuler le changement	Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.

5. Sur l'écran **Changements en retard**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Demande de changement**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.
Onglet PLANIFICATION	Afficher les détails de la planification comme le plan d'implémentation, l'analyse des risques et de l'impact et le plan de retour en arrière pour le changement sur cet écran
Appels	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour `Add participants` ou pour `Join call`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incidents non affectés

Utilisez l'applet Incidents non affectés pour affecter, réaffecter ou modifier un incident ou le promouvoir en incident majeur.

Avant de commencer

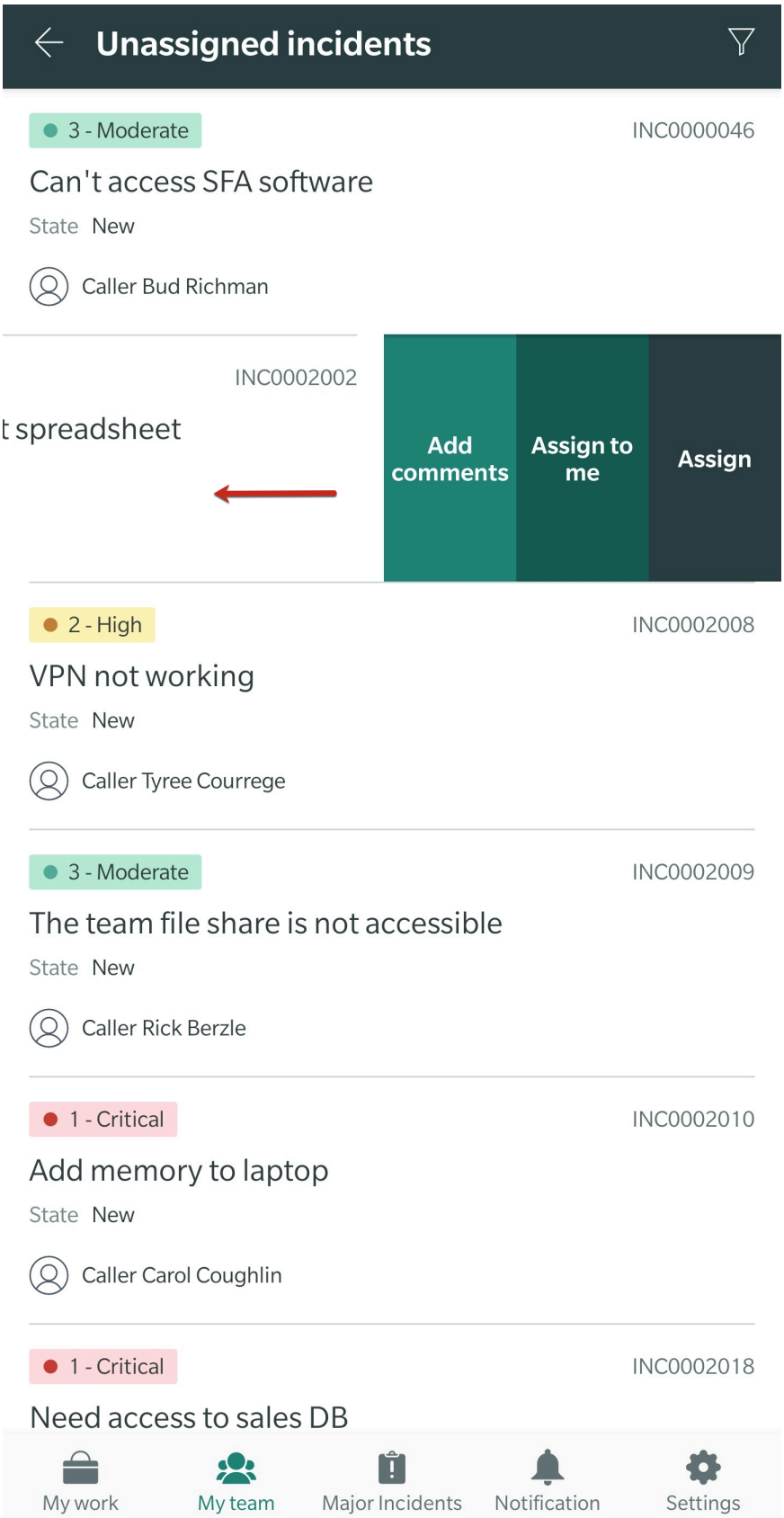
Rôle requis : gestionnaire de groupe

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil Mon équipe, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Incidents non affectés**.
   L'écran **Incidents non affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents non affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

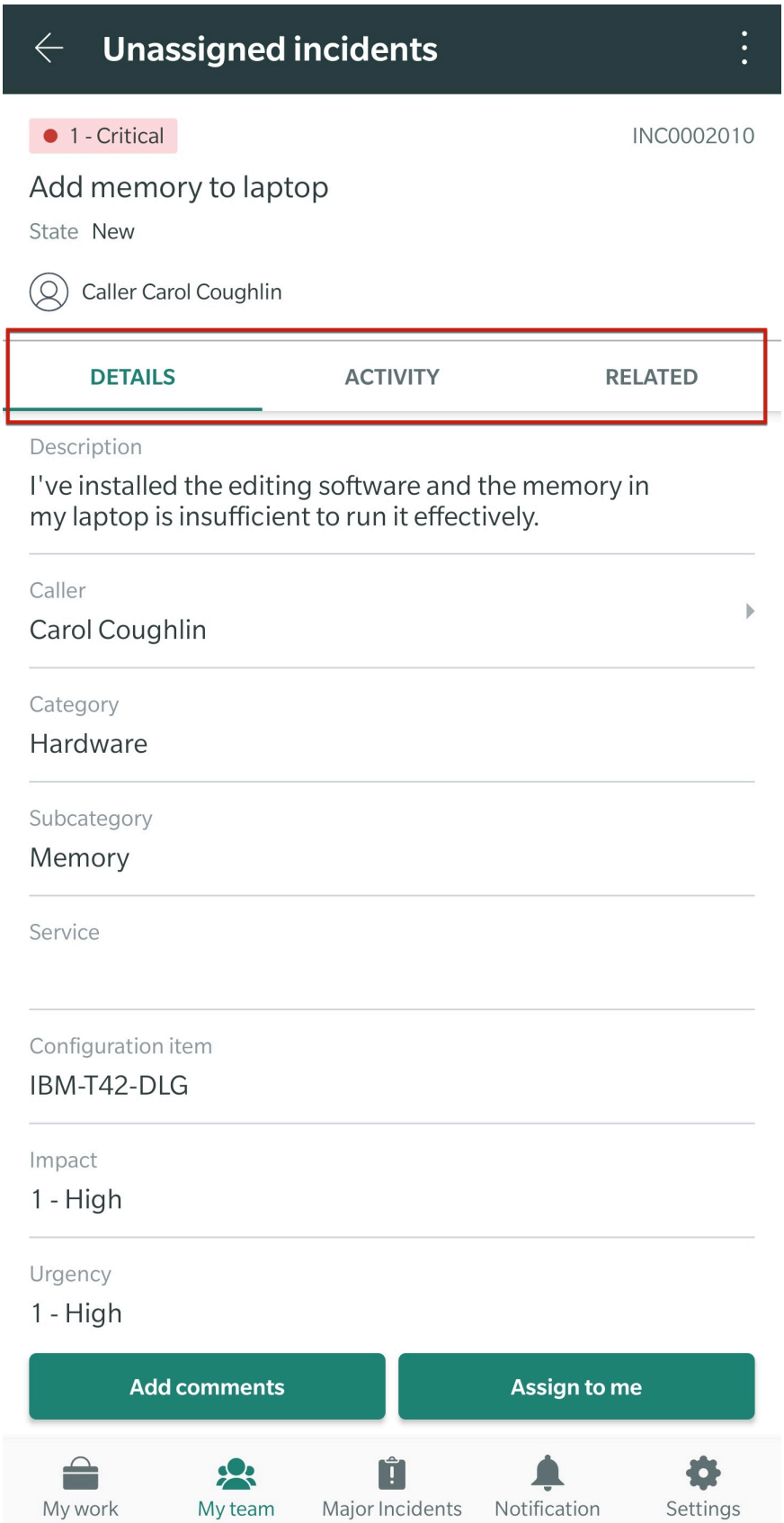
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur l'écran **Incidents non affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents non affectés**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les équipes à venir avec Planification d'astreinte

En tant que gestionnaire Planification d'astreinte, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Équipes à venir**.
   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours s'affichent. Les équipes sont regroupées en fonction du type d'événements. Les événements d'une journée s'affichent en haut de la page, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée, triés en fonction de l'heure de création de l'événement.
3. Appuyez sur une carte d'équipe pour afficher les détails de l'équipe.
4. Appuyez sur **Demander un congé** et renseignez les informations suivantes :
   - Groupe
   - Membre
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
5. Appuyez sur **Soumettre**.
6. Appuyez sur **Fournir une couverture** et renseignez les informations suivantes :
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture
7. Appuyez sur **Soumettre**.
8. Dans **Équipes à venir**, faites glisser la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
9. Dans **Équipes à venir**, faites glisser la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Fournir une couverture** pour accéder au formulaire Fournir une couverture.

Gérer les demandes de congé avec Planification d'astreinte

Utilisez l'onglet **Demandes de congé** pour approuver ou rejeter la demande de congé que vous avez reçue.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_Manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Demandes de congé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des demandes de congé s'affiche. Cette liste est divisée entre les demandes en cours et les demandes terminées.

3. Vous pouvez **approuver** ou **rejeter** les demandes de congé que vous avez reçues.

> **Remarque :**
> Ajoutez un motif en cas de rejet d'une demande de congé.

4. Appuyez sur l'icône de filtre ( ) pour consulter des demandes de congé spécifiques.
5. Appuyez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les écarts et les conflits avec Planification d'astreinte

Résolvez tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de votre groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Sous l'onglet **Planification d'astreinte**, appuyez sur **Gaps and conflicts** (Écarts et conflits).
   La liste de tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de votre groupe s'affiche.
3. Appuyez sur un jour du mois pour afficher tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de ce jour.
4. Appuyez sur une carte d'équipe pour consulter les écarts et conflits relatifs à cette équipe.
5. Faites glisser une carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Fournir une couverture** pour fournir ou remplacer une couverture, supprimer une couverture et gérer une équipe.
6. Dans le formulaire Gaps and conflicts (Écarts et conflits), appuyez sur **Fournir une couverture** pour gérer la couverture d'un écart dans l'équipe.

Mesures des performances

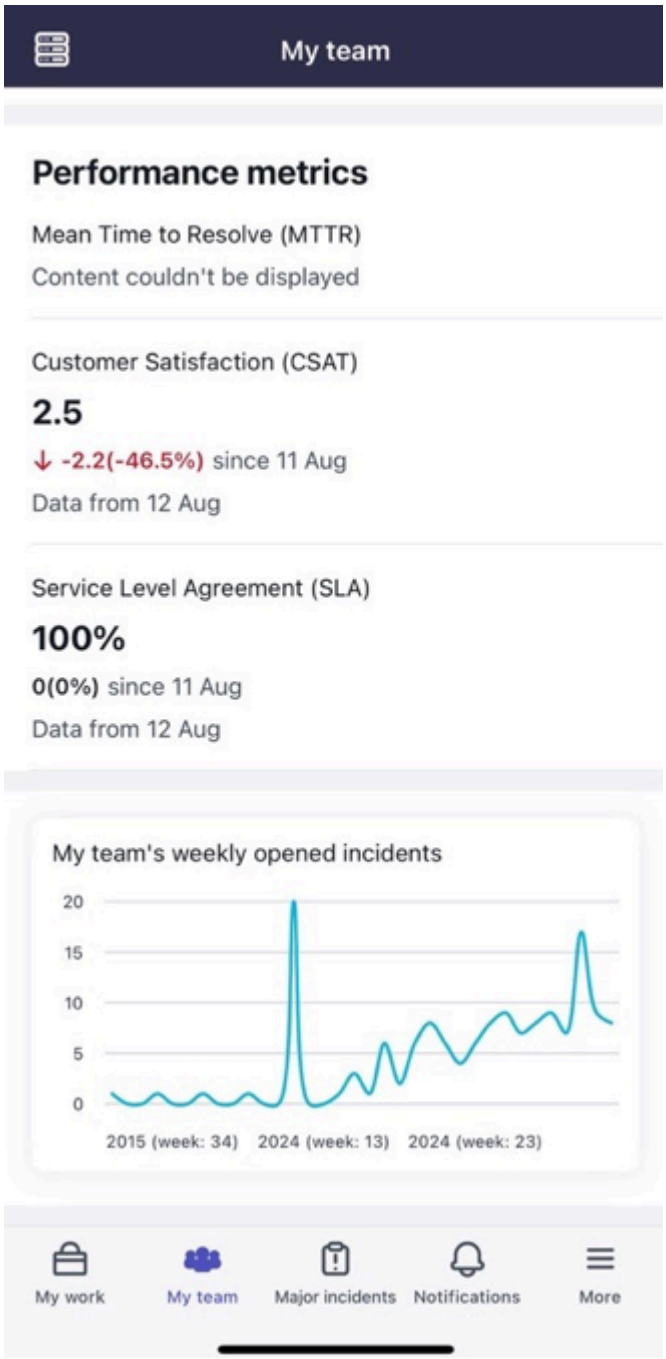
Accédez aux données de performance de votre équipe directement depuis votre mobile avec l'application Agent mobile ITSM .

En tant que gestionnaire de groupe, aidez-vous du tableau de bord Mon équipe et obtenez des informations sur le travail des groupes que vous gérez en accédant à des mesures telles que MTTR (délai moyen de résolution), CSAT, SLA en violation et ainsi de suite.

Affichez également la représentation graphique des incidents déclarés en une semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :

- Les changements de visualisation des données pour les mesures de performances sont disponibles dans le système de base pour les nouveaux clients ou les clients mis à niveau. Vous pouvez également afficher des analyses mobiles dans l'espace de travail Platform Analytics pour configurer ou créer une visualisation de données. Pour plus d'informations, consultez Create a mobile analytics preview .
- Pour les clients de mise à niveau qui ont déjà personnalisé les sections d'analyse, les changements de visualisations de données ne sont pas disponibles par défaut. Vous pouvez activer les nouveaux enregistrements de la section d'analyse à partir de la Agent mobile section de pour Générateur d'apps mobiles afficher les changements visualisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez rapidement examiner les incidents majeurs actifs ou les incidents majeurs proposés et y donner suite.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez également consulter et accéder aux téléconférences en cours pour les incidents majeurs en cours, avec la possibilité de commencer, de rejoindre ou de terminer les téléconférences.

L'application des incidents majeurs contient les applets et les dossiers tels que présentés dans la table ci-dessous.

Applets de gestion des incidents majeurs

Applet/Dossier	Description
Incidents majeurs actifs	Consultez, filtrez et intervenez en cas d'incidents majeurs actifs.
Candidats aux incidents majeurs	Examinez les incidents qui sont proposés comme incidents majeurs et ajoutez des commentaires.
Incidents majeurs résolus	Consultez les incidents majeurs résolus et ajoutez des commentaires.
Tableau de bord d'incident majeur	Obtenez un aperçu des incidents majeurs sur lesquels votre groupe a travaillé, comme le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour les identifier et le temps moyen pour les résoudre.
Mesures des performances	Consultez un graphique non interactif des incidents majeurs ouverts par semaine.

Incidents majeurs actifs

Consultez la liste des incidents associés, les détails d'un incident majeur et les activités relatives à un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** dans l'applet **Incidents majeurs actifs**. L'écran **Incidents majeurs actifs** s'ouvre sur une liste d'incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.
4. Appuyez successivement sur **Ajouter des commentaires** pour ajouter des commentaires ou des notes de travail supplémentaires sur l'incident dans ce champ et sur l'icône Envoyer ( ).
5. Appuyez sur **Résoudre** pour résoudre l'incident majeur en ajoutant le **code de résolution** et les **notes de résolution**.
6. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Utilisez le menu en haut de l'écran pour effectuer des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un incident majeur actif sont les suivantes :

   - Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.
   - Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour résoudre l'incident.
   - Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.

8. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter ( ) pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet TÂCHES	Affichez la liste de toutes les tâches associées à l'incident. Balayez une tâche associée vers la gauche pour **fermer la tâche** ou **répéter** à une période ultérieure.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Candidats aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Information associée

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Candidats aux incidents majeurs**. L'écran **Candidats aux incidents majeurs** s'ouvre sur une liste des candidats aux incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, balayez un incident vers la gauche pour afficher l'ensemble des actions rapides.
   a. Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ.
   b. Appuyez sur **Rejeter**, indiquez les raisons du rejet dans les notes de travail et appuyez sur l'icône d'envoi ( ) pour traiter le rejet.
   c. Appuyez sur **Promouvoir**, indiquez une raison de la promotion de l'incident comme incident majeur, décrivez l'impact sur l'entreprise, puis appuyez sur l'icône d'envoi ( ).
4. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir.
5. Utilisez l'icône du menu supérieur mobile ( ) en haut de l'écran pour effectuer des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un candidat aux incidents majeurs actif sont les suivantes :

   - Affecter à moi-même : appuyez sur cette action rapide pour vous affecter le candidat aux incidents majeurs. Vous pouvez utiliser les boutons **Rejeter** ou **Promouvoir** pour une action appropriée.
   - Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.
   - Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour résoudre l'incident.
   - Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône d'envoi ( ) pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.
6. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Candidats aux incidents majeurs

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter (+) pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet LISTE CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

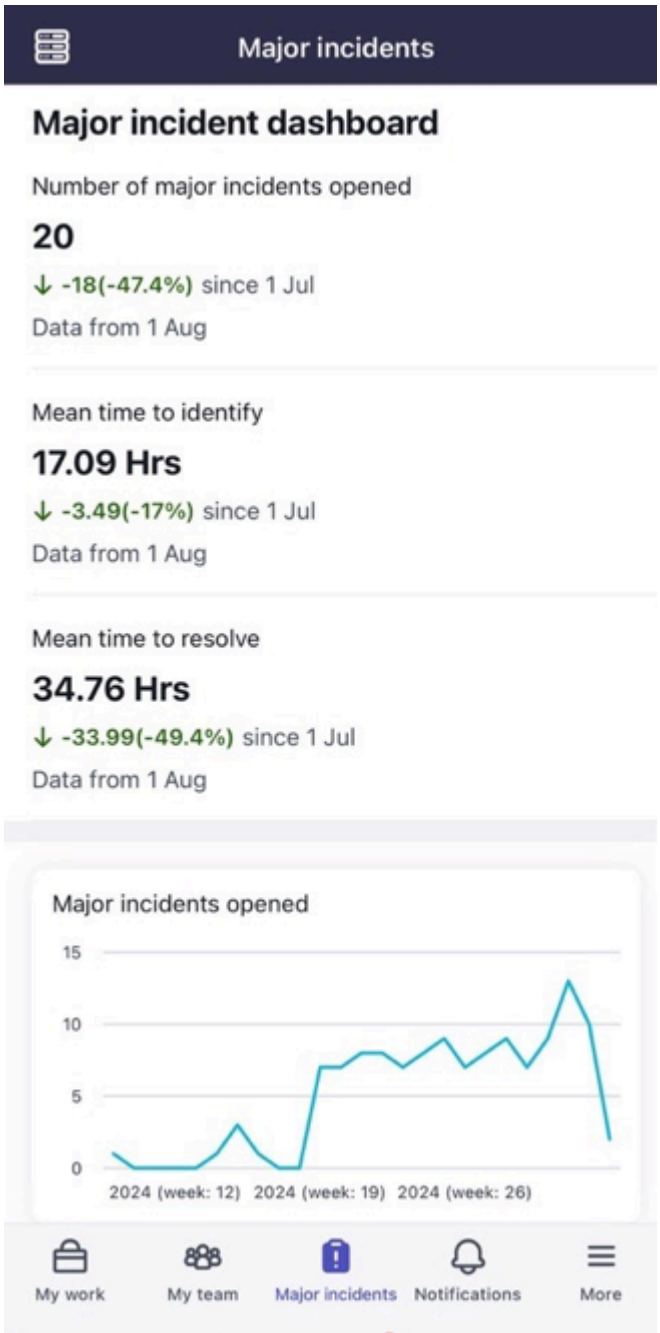
Tableau de bord d'incident majeur

Examinez en un coup d'œil les informations sur les incidents majeurs depuis votre mobile.

Le tableau de bord Incidents majeurs de l'application fournit des informations sur le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour identifier un incident comme étant majeur et le temps moyen pour le résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Appuyez sur l'une des zones pour ouvrir une représentation graphique détaillée des informations associées. Vous pouvez également faire défiler l'écran vers la gauche ou la droite pour afficher les informations relatives à un autre jour ou à une autre semaine.

Remarque :

- Les changements de visualisation des données pour le tableau de bord d'incidents majeurs sont disponibles dans le système de base pour les nouveaux clients ou les clients mis à niveau. Vous pouvez également afficher des analyses mobiles dans l'espace de travail Platform Analytics pour configurer ou créer une visualisation de données. Pour plus d'informations, consultez Create a mobile analytics preview .
- Pour les clients de mise à niveau qui ont déjà personnalisé les sections d'analyse, les changements de visualisations de données ne sont pas disponibles par défaut. Vous pouvez activer les nouveaux enregistrements de la section d'analyse à partir de la Agent mobile section de pour Générateur d'apps mobiles afficher les changements visualisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collaborer avec des incidents majeurs

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Vous devez ajouter la prise en charge du lien profond pour Agent mobile ITSM sur Mobile Studio. Pour en savoir plus sur l'ajout de la prise en charge du lien profond, consultez la rubrique Ajouter une prise en charge du lien profond à Agent mobile ITSM.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer

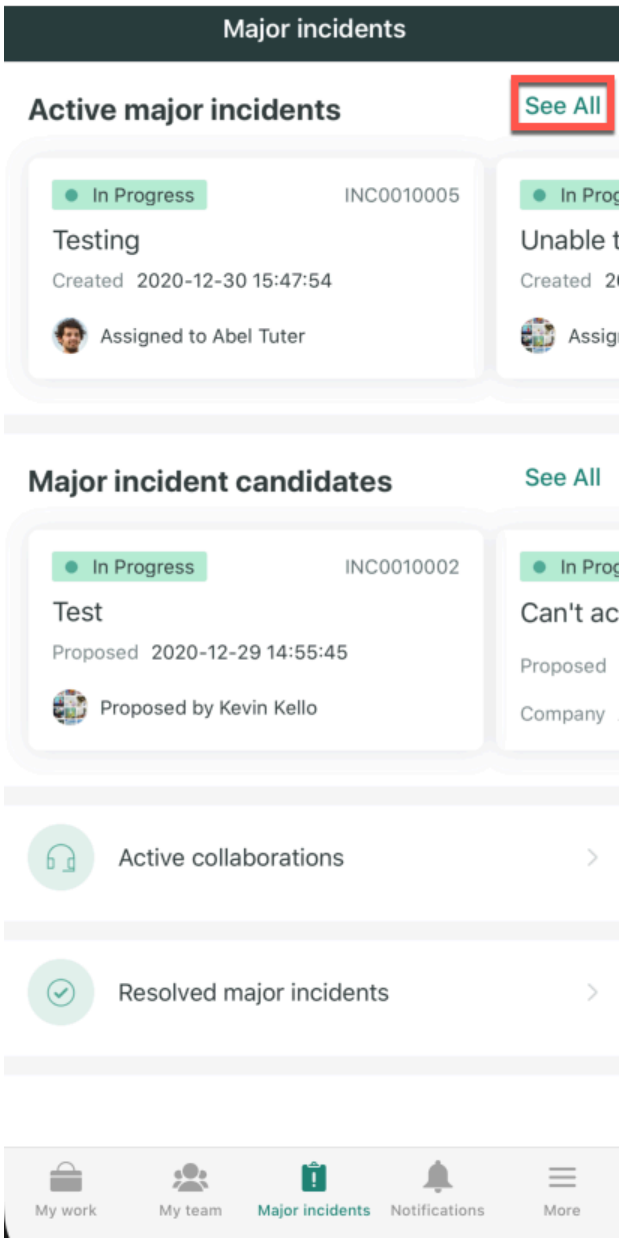
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

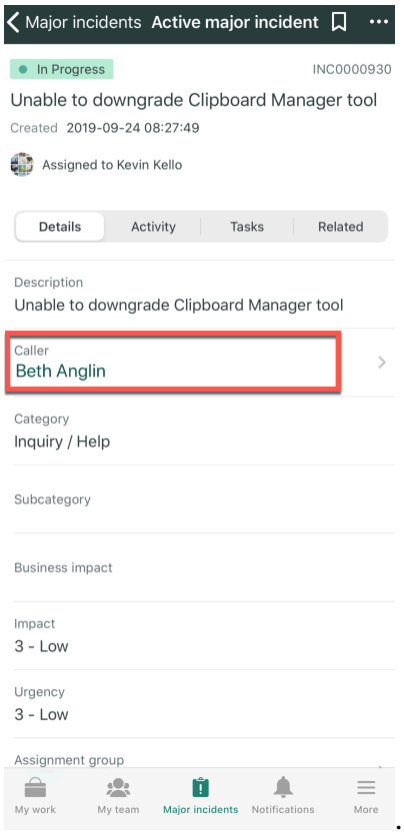
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



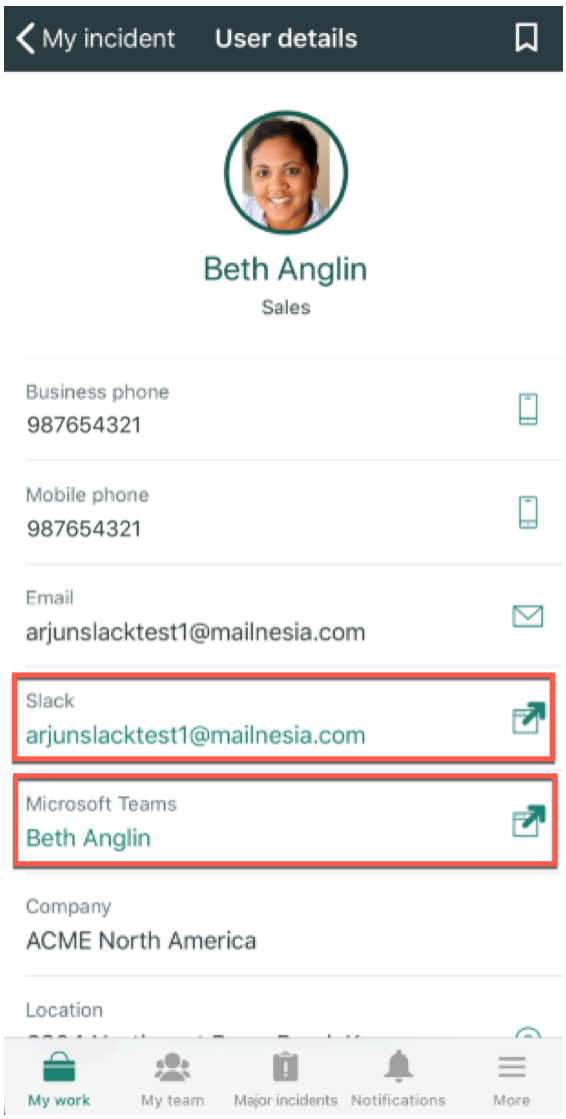
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Incident majeur

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les contacts Slack et Microsoft Teams sont affichés uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer

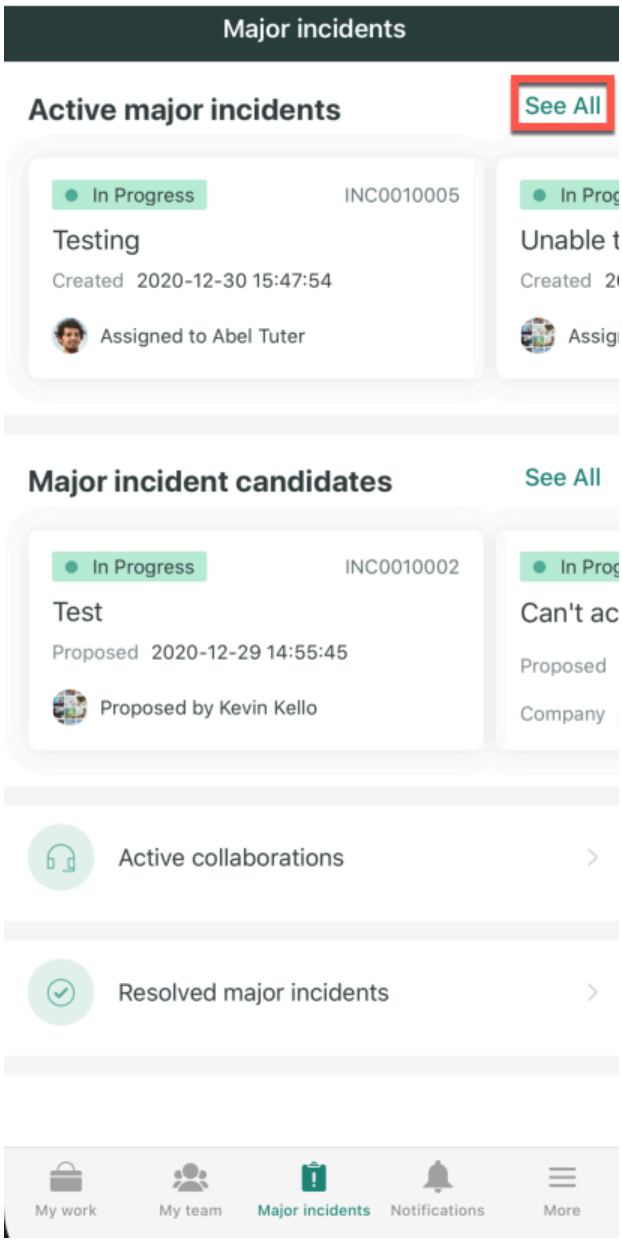
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

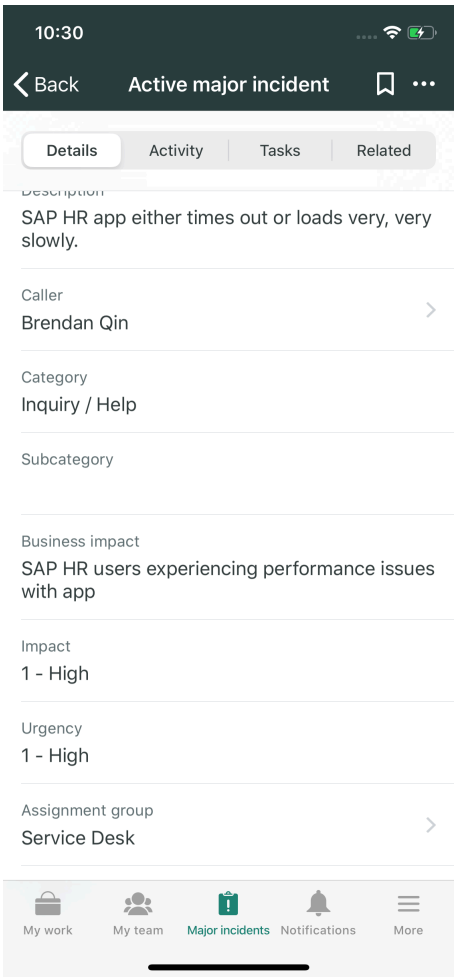
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



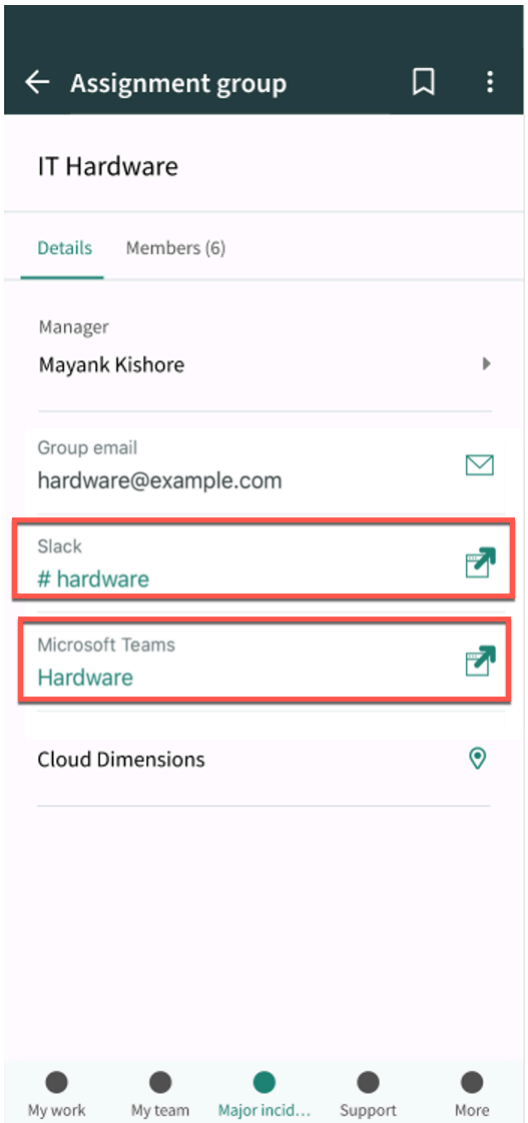
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents majeurs.

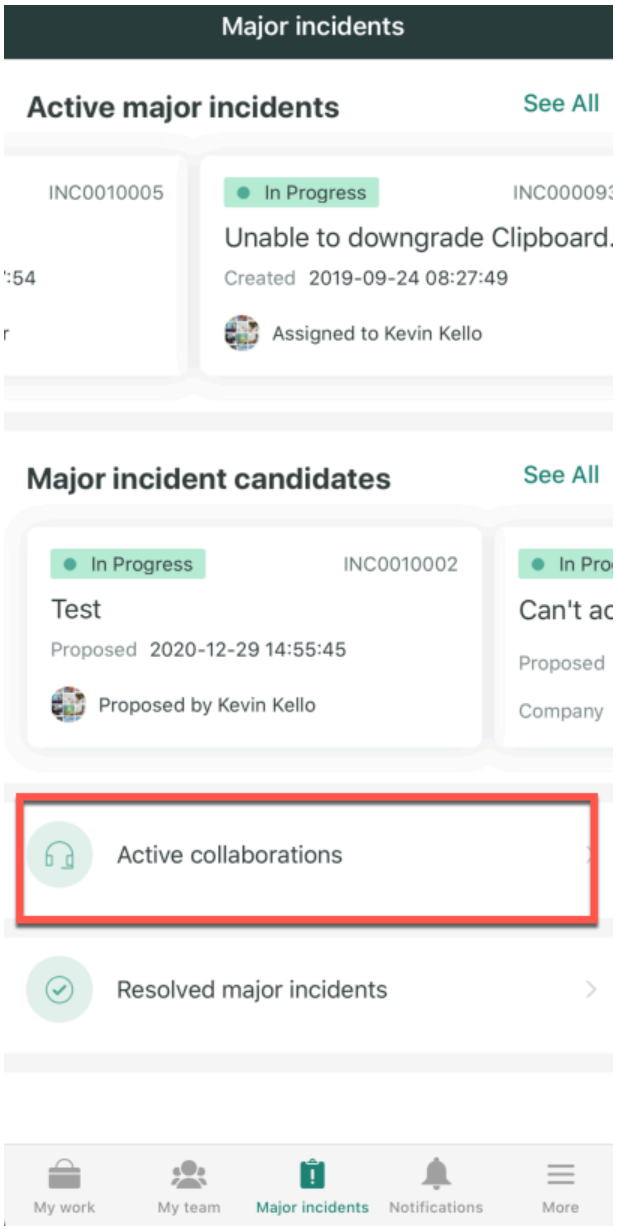
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



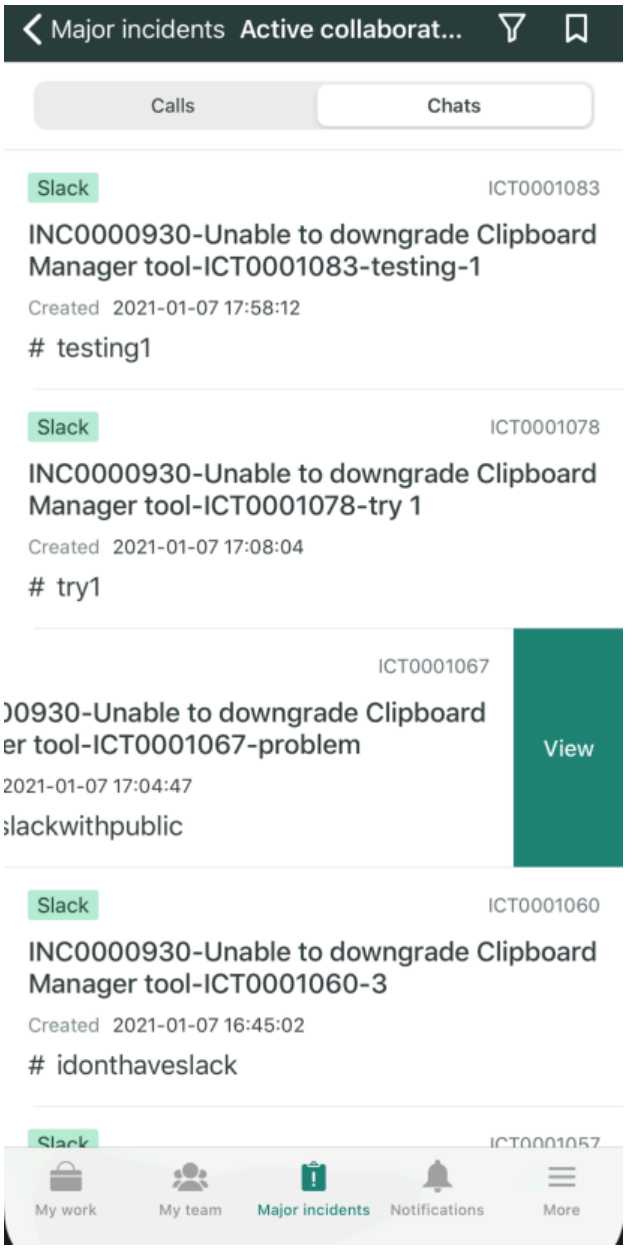
4. Effectuez l'une des actions suivantes :

Afficher les collaborations actives

Option	Action
Appels	Affichez les collaborations téléphoniques actives.
Messageries instantanées	Appuyez sur **Messageries instantanées** pour afficher les collaborations de messagerie instantanée actives.

Traduction automatique

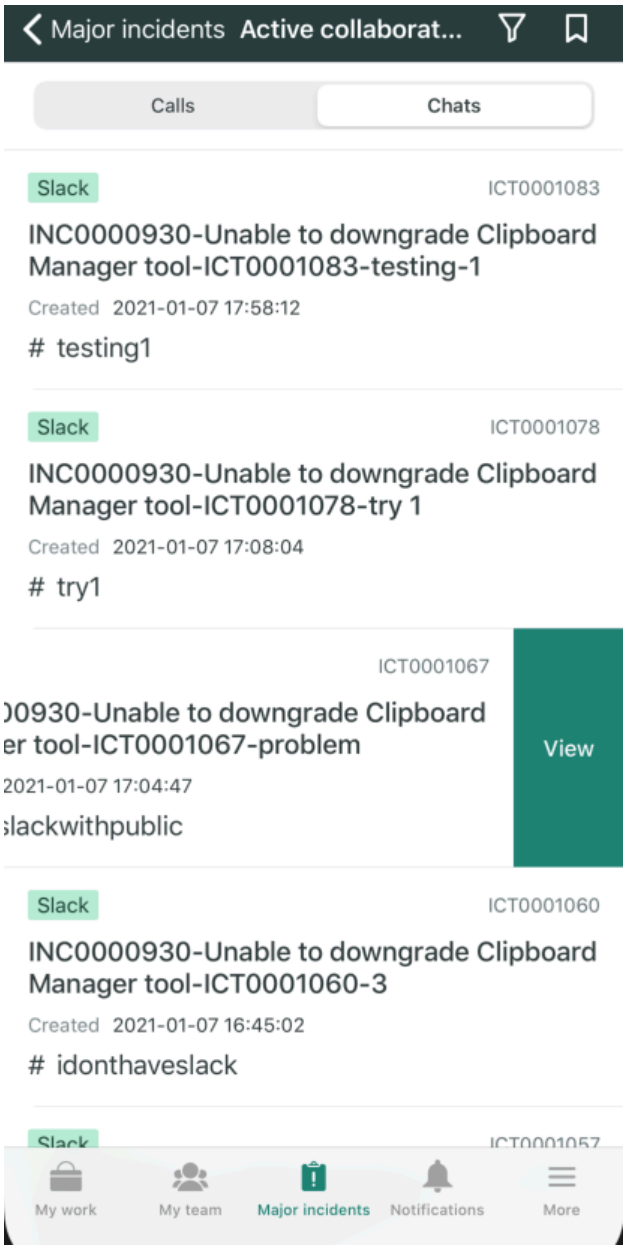
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chaque collaboration affiche les éléments suivants :

- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration
- Date et horodatage de création de l'incident
- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident majeur

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution de l'incident majeur.

Avant de commencer

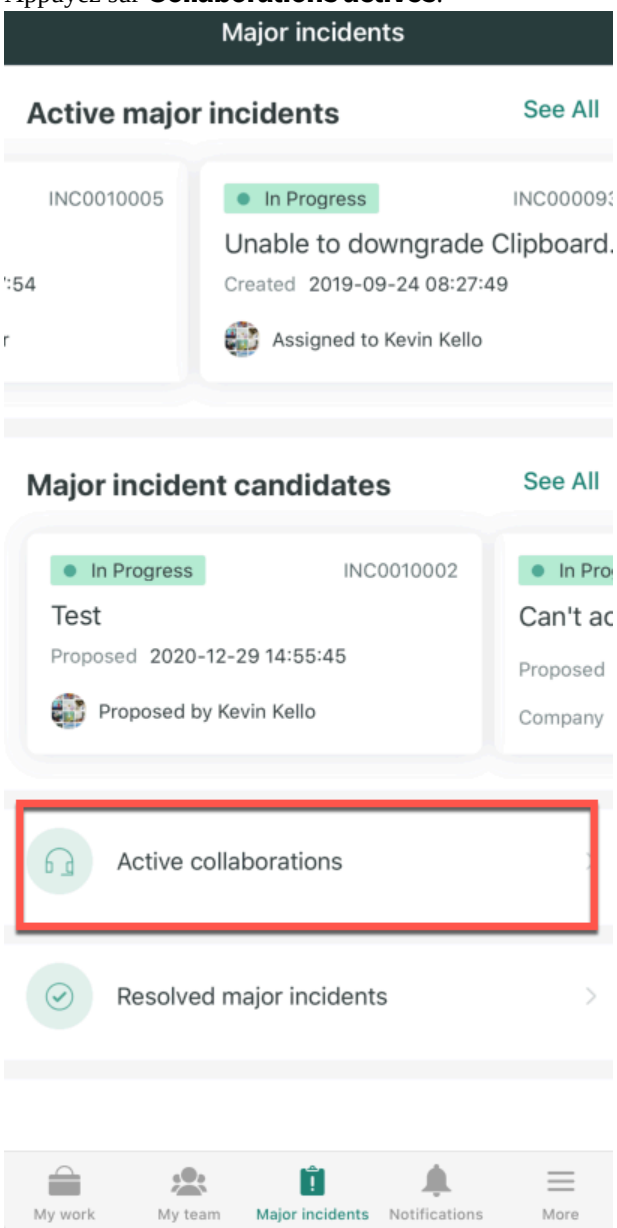
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

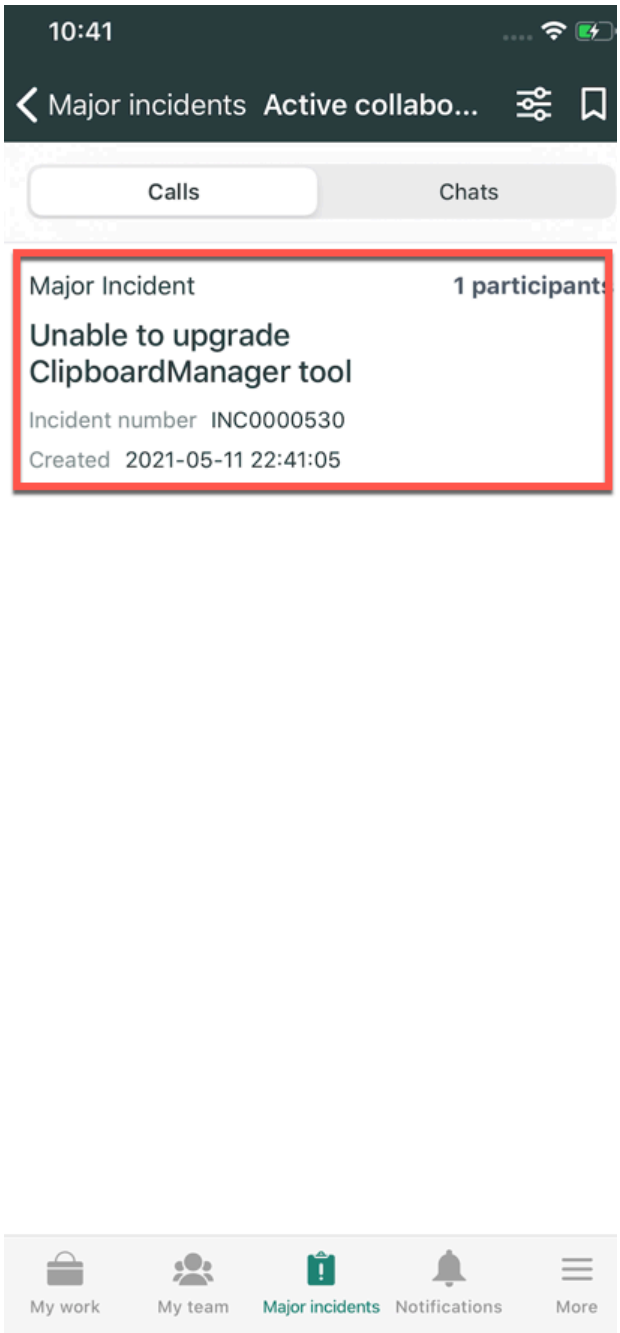
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.



4. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

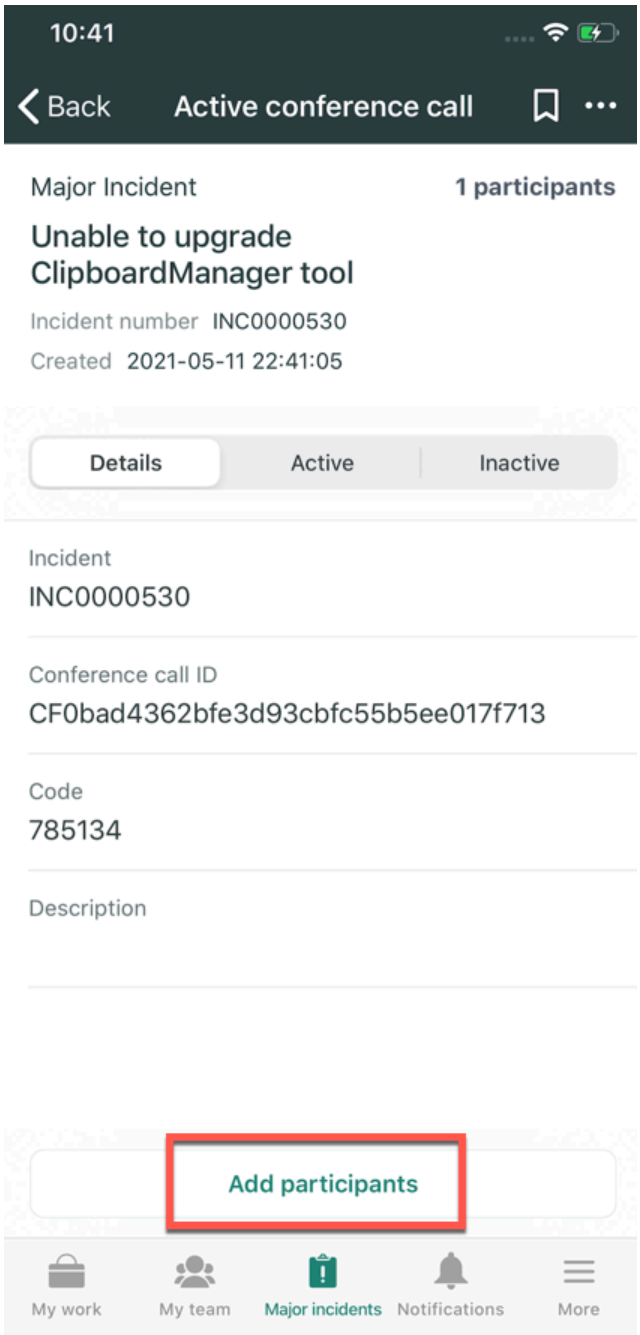
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

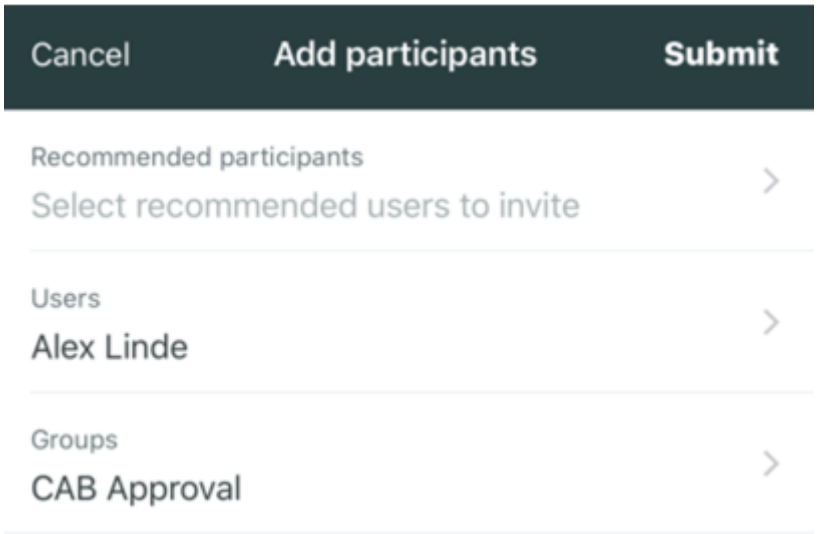
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident majeur

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

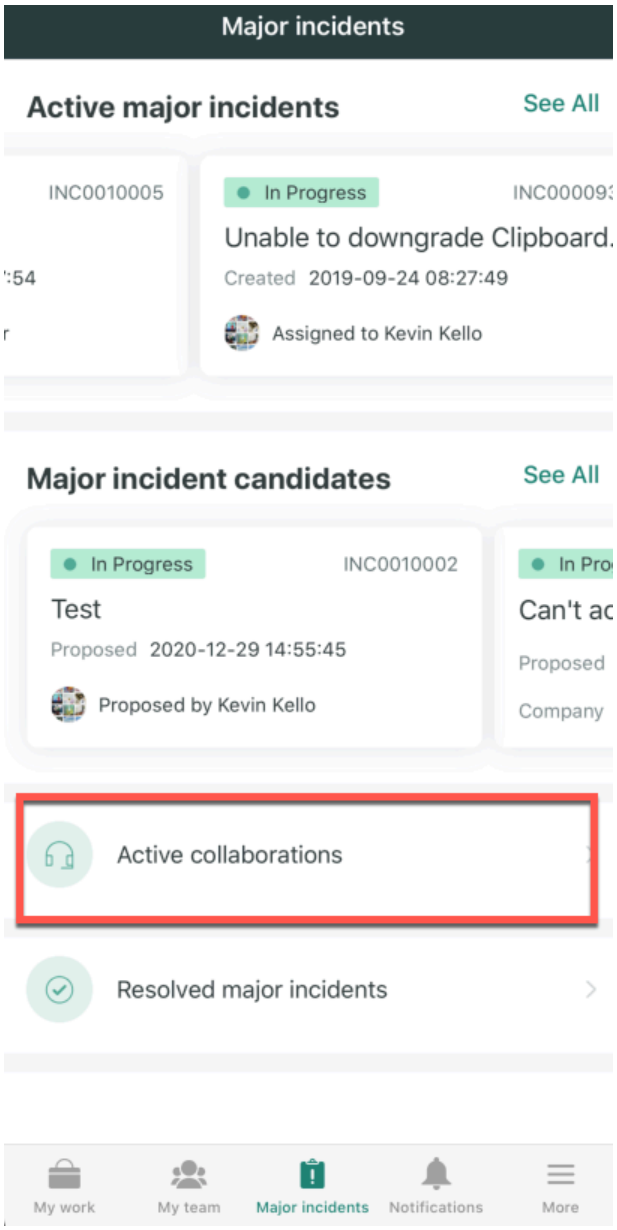
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.

3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

Traduction automatique

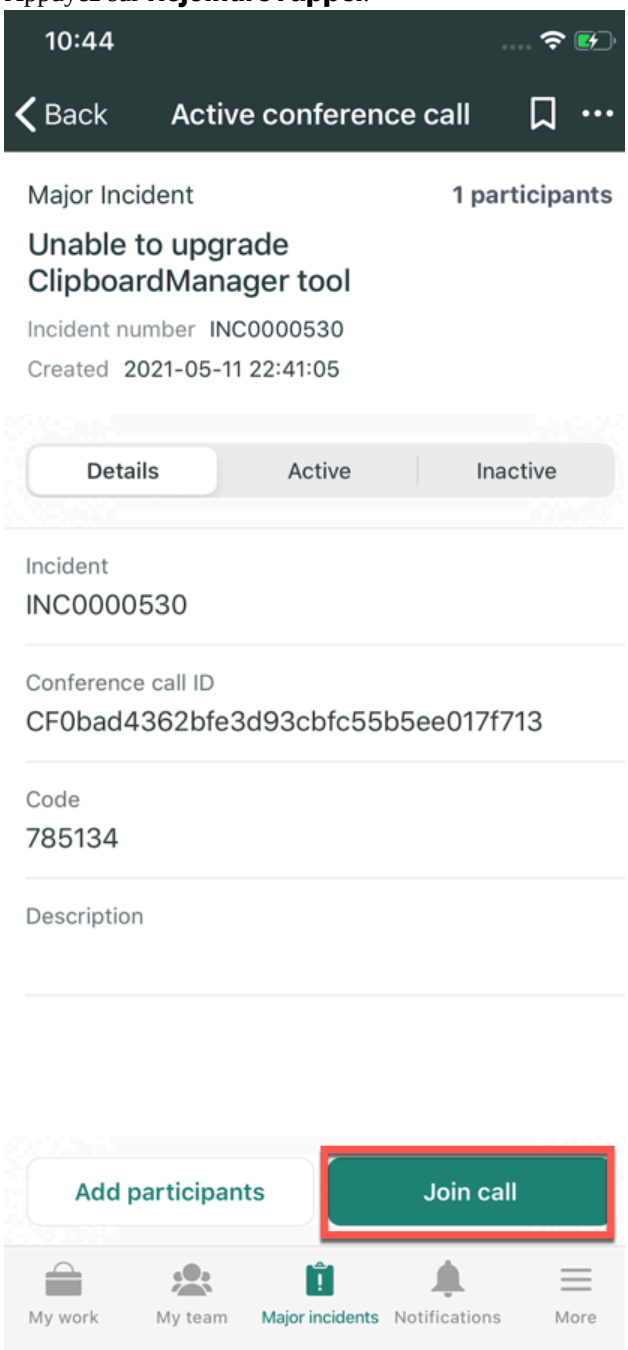
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Traduction automatique

Terminer une téléconférence à partir d'un incident majeur

Un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs peut terminer la téléconférence.

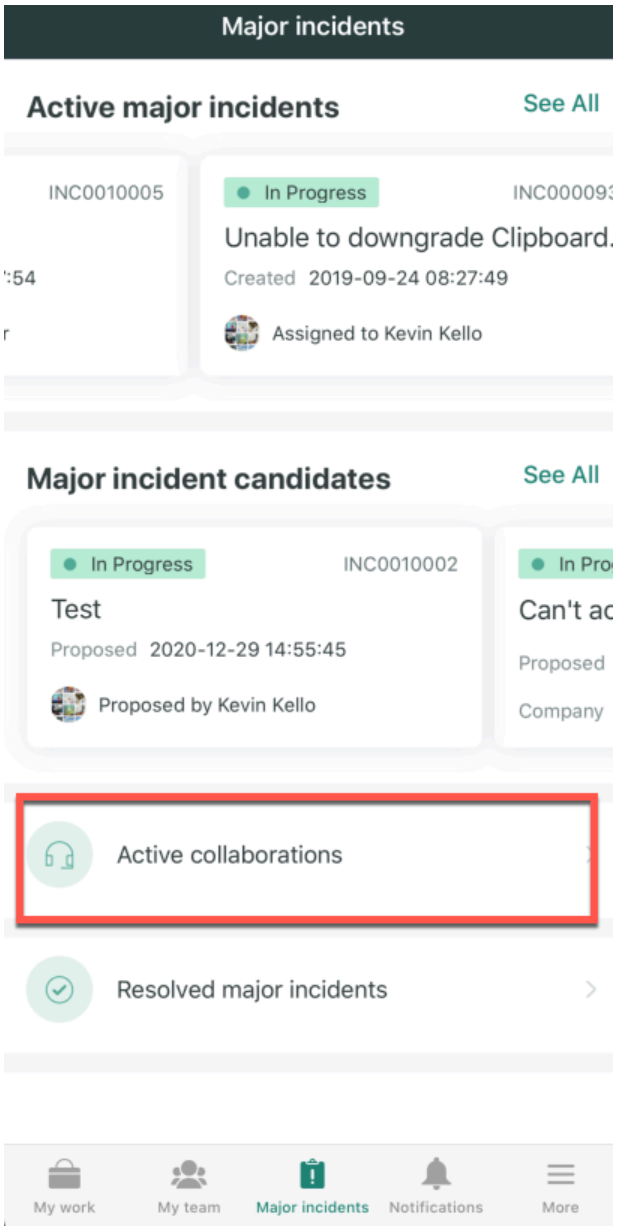
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

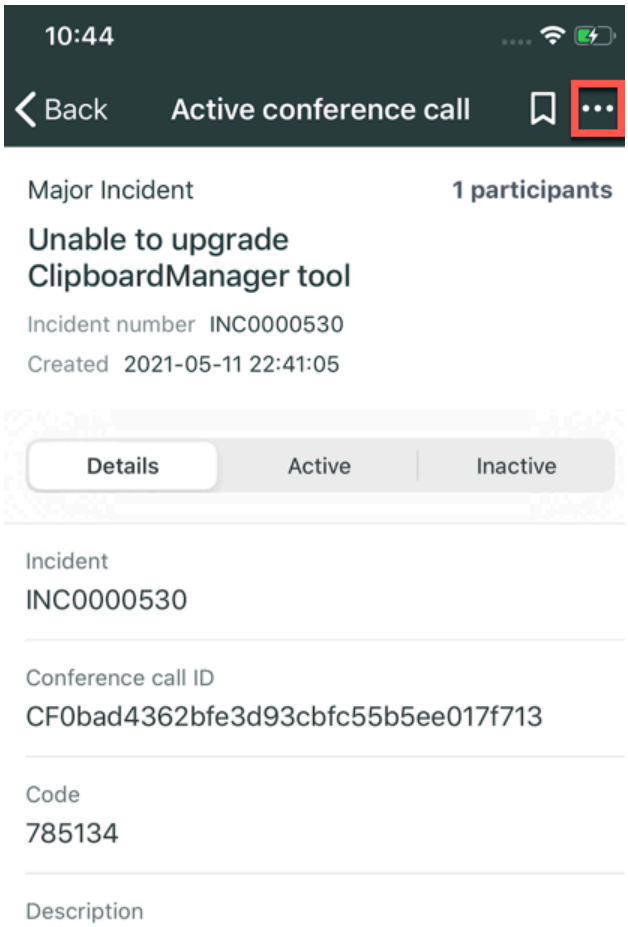
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur ••• .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

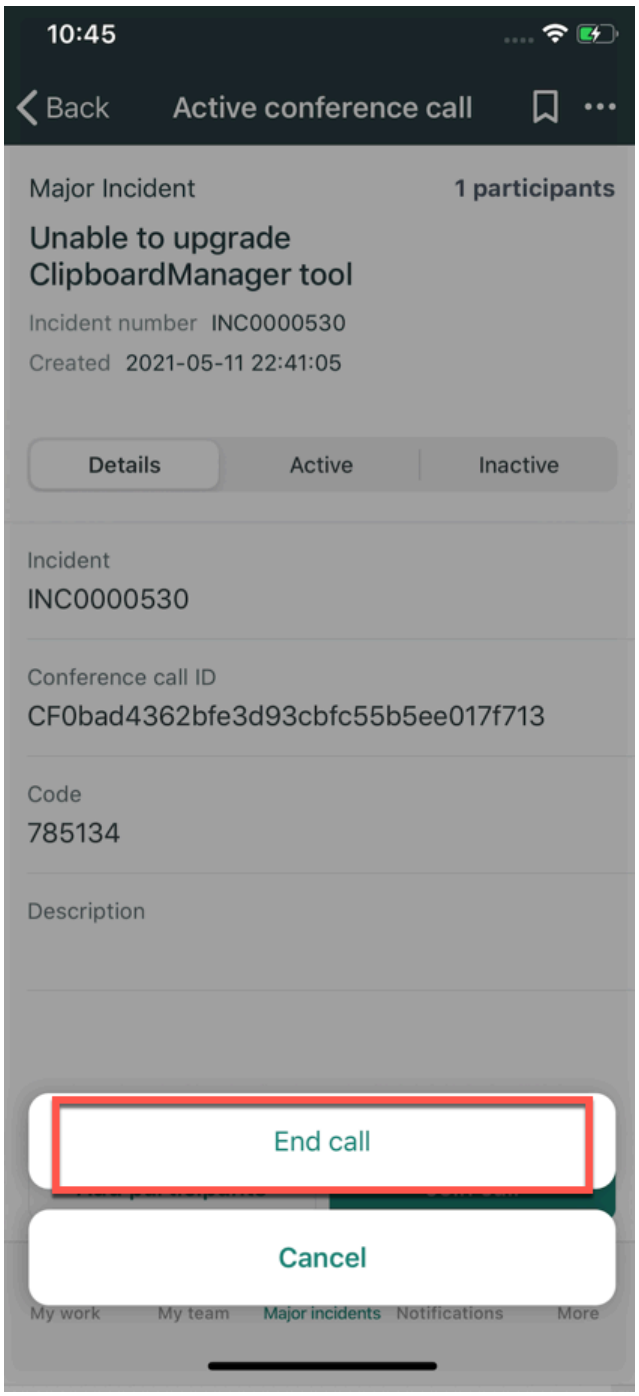


5. Pour terminer l'appel, appuyez sur le bouton **Mettre fin à l'appel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appuyez sur **Annuler** pour reprendre la téléconférence.



Référence

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Agent mobile.

Séparation en domaines pour Agent mobile ITSM

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de Agent mobile ITSM. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services de l'application.
- L'application prend en charge la séparation de domaine lors de l'exécution. Cela inclut la séparation de domaine à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de services (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre à un message du client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Plateforme mobile prend en charge Séparation de domaine pour tous les clients natifs. La conception de l'interface utilisateur mobile indique clairement le domaine auquel un enregistrement est associé.

Avant d'étendre la fonctionnalité Séparation de domaine à l'application Mobile, la fonctionnalité doit être activée sur l'interface Web de la plateforme. Pour en savoir plus sur la configuration, consultez Configuration et administration de Séparation de domaine .

Comment fonctionne Séparation de domaine sur mobile

Vous pouvez utiliser les champs d'entreprise ou de compte pour afficher les enregistrements appropriés par domaine. Ces champs sont disponibles dans des tables lorsque le module d'extension Séparation de domaine est activé. Étant donné que chaque entreprise ou compte est lié à un seul domaine, lorsque vous créez un enregistrement, vous pouvez utiliser ces champs pour spécifier le domaine dans lequel vous souhaitez créer l'enregistrement.

Une fois que la fonctionnalité a été configurée via l'interface Web de la plateforme, un processus en deux parties est requis pour étendre davantage la fonctionnalité Séparation de domaine sur mobile. Pour plus d'informations sur la configuration de Séparation de domaine sur les équipements mobiles, contactez Service client et assistance.

Tables séparées de domaine

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Paramètres

Affichez les informations relatives aux paramètres de votre application Agent mobile ITSM.

Vous pouvez ajuster les paramètres de l'application Agent mobile ITSM. Les informations suivantes sont disponibles dans l'écran Paramètres de votre application.

Paramètre	Description
Instance	Nom de la version de l'application
Version	Version de l'application
Sécurité	Si l'administrateur a défini les exigences d'authentification, entrez les informations d'identification sécurisées dans le champ.
Analyse	Activer l'analyse de l'utilisation de l'application
Juridique	Lire les politiques de confidentialité, les informations de licence open source et l'accord de licence de l'utilisateur final
Déconnecter	Se déconnecter de l'instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.